

Lepiej zapobiegać, niż naprawiać

Nic na świecie nie trwa wiecznie. Niestety, to popularne stwierdzenie dotyczy także wszystkich maszyn, które wcześniej czy później mogą ulec zużyciu. Wiedzą o tym zarówno ich producenci, podkreślający potrzebę regularnej konserwacji, jak i użytkownicy, którzy poszukują sposobów, by maksymalnie wydłużyć żywotność parków maszynowych. W większości przypadków to właśnie kondycja maszyn warunkuje realizację planów produkcyjnych. Nieplanowany przestój produkcji może kosztować nawet 5 tys. euro za minutę, dlatego utrzymanie maszyn w pełnej gotowości nabiera we współczesnych fabrykach szczególnego znaczenia.

FANUC – Service First

Przykładem przedsiębiorstwa, które usługi serwisowe traktuje z taką samą powagą, jak rozwijanie swoich innowacyjnych produktów, jest firma FANUC, założona w Japonii ponad 60 lat temu. Twórcy koncernu, szyczącego się mianem pioniera technologii CNC i głównego dostawcy środków automatyzacji przemysłu (w tym systemów sterowania CNC, robotów przemysłowych i wysokowydajnych obrabiarek CNC), wychodzą z założenia, że potrzeby każdego klienta mogą być różne. Dlatego serwis i wsparcie techniczne muszą być elastycznie dopasowane do wszelkich, nawet najbardziej specyficznych potrzeb. Firmowe motto *Service First* wyznacza kierunek rozwoju usług serwisowych producenta i podkreśla fakt, że znacznie różnią się one od konwencjonalnych form obsługi serwisowej. Firma FANUC oferuje użytkownikom swoich produktów nieograniczony dostęp do 20 oddziałów w Europie, w których klienci znajdą niezawodne produkty, profesjonalne wsparcie techniczne, dedykowane szkolenia oraz szeroki wachlarz usług serwisowych.

Liczą się ludzie

Usługi serwisowe mogą przybrać różną formę. Wszystko bowiem zależy od ludzi, zwłaszcza od tych, którzy bezpośrednio współpracują z klientami i troszczą się o ich park maszynowy. Dotyczy to ich kompetencji technicznych, jak również cech indywidualnych, takich jak komunikatywność, terminowość czy chęć współpracy. W firmie FANUC panuje przekonanie, że dobry serwisant to taki, który swój czas poświęca na wspieranie klientów w ich halach produkcyjnych, a nie w siedzibie firmy. Obowiązki służb serwisowych koncentrują się bowiem na nieustannej opiece nad maszynami zainstalowanymi w zakładach produkcyjnych. Serwisant powinien spędzać czas u klienta. I powinien to być czas dobrze wykorzystany. Niezależnie od tego, czy celem jest zwiększenie wydajności maszyny, czy wydłużenie czasu jej użytkowania, serwisant powinien być zawsze skoncentrowany na kliencie i jego specyficznych wymaganiach produkcyjnych. Aby zapewnić swoim klientom możliwość uzyskania najlepszych rezultatów produkcyjnych, firma FANUC oferuje wiele rozwiązań związanych z planowaniem prac utrzymaniowych, konserwacją prewencyjną, a także pomocą techniczną w nagłych przypadkach.

Prewencja dla zapewnienia ciągłości produkcji

Wszystkie maszyny i urządzenia w środowisku produkcyjnym wymagają regularnych przeglądów. Umożliwiają one stałe monitorowanie stanu technicznego maszyn, a także podejmowanie decyzji dotyczących realizacji zalecanych działań serwisowych. W związku z tym, że nie wszystkie działania serwisowe można prowadzić bez

zatrzymania produkcji, a straty z powodu przestoju mogą być znaczne, warto prowadzić prewencyjne przeglądy okresowe w ściśle zaplanowanych terminach. Częstotliwość wykonywania przeglądów w dużym stopniu zależy od warunków środowiska w danym zakładzie, jak również od trybu pracy maszyny (jedno-, dwu- lub trzymianowej). Firma FANUC pierwszą wizytę serwisową zaleca po 12 miesiącach pracy. Kolejne wizyty są planowane indywidualnie w zależności od wyników diagnostycznych uzyskanych podczas przeglądu.

Telefoniczne wsparcie *HotLine BOX* i gwarantowany czas reakcji serwisu

Klienci, którzy korzystają z usług serwisowych firmy FANUC, doceniają możliwość uzyskania telefonicznego wsparcia technicznego w niestandardowych godzinach. Firma FANUC doskonale wie, że „fabryki nigdy nie śpią”, dlatego obsługa klientów w mniej oczywistych godzinach jest dziś bardzo potrzebna. Ciekawym rozwiązaniem, oferowanym klientom w Polsce, jest usługa *HotLine BOX*, która ma na celu zredukowanie czasu potrzebnego do określenia przyczyny zatrzymania pracy robota w przypadku awarii. Użytkownicy produktu poprzez dostęp do linii dedykowanego wsparcia technicznego mają możliwość zdalnej diagnostyki GSM, a także gwarancję możliwie najszybszej interwencji serwisu w razie zaistnienia problemów. Zależnie od możliwości serwisu oraz preferencji klienta czas reakcji serwisowej jest ustalany w przedziale od 12 do 48 godzin od momentu zgłoszenia awarii. W rozumieniu firmy FANUC czas reakcji serwisu oznacza liczbę godzin, które upłynęły od zgłoszenia klienta do pojawienia się u niego inżyniera z firmy FANUC.

Zobowiązanie na cały okres eksploatacji

Firma FANUC od lat cieszy się opinią niezawodnego partnera. Wynika to nie tylko z ogromnej dbałości o jakość samego produktu, lecz przede wszystkim z opieki sprawowanej nad nim podczas całego okresu eksploatacji. Każdy użytkownik może mieć pewność, że firma FANUC będzie dostarczała części zamienne przez okres 25 lat od momentu zakupu produktu. Z myślą o potrzebach klientów firma FANUC stworzyła intuicyjną wyszukiwarkę (www.estimate.fanuc.eu), dzięki której użytkownicy znajdują ponad 60 tys. oryginalnych części zamiennych dostępnych online 24/7.

The logo consists of the word "FANUC" in a bold, sans-serif font. The letters are white with a slight shadow effect, set against a solid yellow rectangular background.

www.fanuc.pl