

# KUNDEN-SERVICE



# KUNDENSERVICE

Service ist nicht gleich Service! Unser Kundenservice findet auch für Sie eine passende Lösung.



## Besonderheiten:

- Weltweiter Service, Wir sind in über 45 Ländern vertreten
- Mehr als 180 qualifizierte Servicetechniker sind weltweit im Einsatz
- Mehr als 40.000 gelieferte Maschinen
- Minimierung von Ausfallzeiten durch vorbeugende Wartung
- Umfassende Schulungen für Ihre Produkte und Software
- Schnelle Lieferungen von Originalersatzteilen

*Kundenservice hat für uns einen hohen Stellenwert.*

SERVICE 4

UPGRADES 8

VERTRÄGE 6

SCHULUNG 9

ERSATZTEILE 7

SOFTWARE 10

## Globale Präsenz

### LVD Kundenservice weltweit

Wir haben 3 Haupt-Service-Niederlassungen, die strategisch günstig gelegen sind - Nordamerika, Europa und Asien. Nachfolgende Dienstleistungen werden angeboten:

- Ersatzteilverkauf
- Maschinen- und Softwareschulungen bei Kunden vor Ort
- Technische Beratung und telefonische Hilfestellung
- Serviceeinsätze (Inbetriebnahmen, Maschinenumrüstungen, Reparaturen)
- Wartung und Inspektion
- Unterstützung für den lokalen Kundendienst

### Lokaler Kundenservice

Der Kundenservice ist in jedem Verkaufs- und Servicegebiet lokal organisiert.

Unsere Servicetechniker werden durch unsere zentralen Serviceabteilungen in den Haupt-Service-Niederlassungen geschult und unterstützt:

- Ersatzteilverkauf
- Planung von Serviceeinsätzen
- Softwareschulungen
- Schulung





# SERVICE

## INSTALLATION UND INBETRIEBNAHME

Um sicherzustellen, dass Ihre Maschine **so schnell wie möglich aufgebaut und in Betrieb genommen werden kann**, bieten wir Ihnen das hervorragende Know-How unserer Techniker. Unsere technisch geschulten Mitarbeiter kümmern sich auch um die Vorbereitungen der Installation, damit eine reibungsloser Ablauf gewährleistet ist.

Wir bieten Ihnen auch umfangreiche Schulungen in folgenden Bereichen:

- Schulungen für Anfänger und Fortgeschrittene
- Schulungen für unsere Offline-Software
- Bedienschulungen vor Ort, an der Maschine
- Instandhaltungsschulungen

Für die kundenseitigen Vorbereitungen der Inbetriebnahme, stellen wir Ihnen Handbücher zur Verfügung.



*Haben Sie ein Problem  
mit Ihrer Maschine?  
Der LVD-Teleservice ist  
die Lösung!*

## KUNDENDIENST

Haben Sie Fragen zu Ihrer LVD-Maschine oder zur CADMAN®-Software? Kein Problem. Sie können über unsere Kundendiensthotline Kontakt mit unseren qualifizierten **Servicemitarbeitern** aufnehmen.

Haben Sie ein Problem mit Ihrer Maschine? Der **LVD-Teleservice** ist die Lösung! Ein dynamisches Instrument für unseren Kundendienst, zur Unterstützung für LVD-Kunden, für Ihre LVD-Maschinen und Ihre LVD-Software.

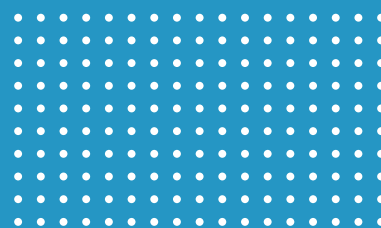
Über eine sichere Onlineverbindung nutzen unsere Kunden den LVD-Teleservice, um von unseren erfahrenen Mitarbeitern eine Ferndiagnose zur Problemlösung zu erhalten. Diese Einrichtung erspart häufig den Besuch eines Servicetechnikers.

Der Teleservice steht automatisch während der Garantiezeit

kostenlos zur Verfügung. Vorausgesetzt, dass die Maschine mit dem Internet verbunden ist.

In unserem System können wir den Betriebsablauf jeder Maschine verfolgen und in Echtzeit-Einblicke der Maschinenhistorie Ihrer LVD-Maschine abrufen. Von unseren jüngsten LVD-Maschinen mit CNC-Steuerung, besteht die Möglichkeit, dass jede Störung von der Maschinensteuerung automatisch an den LVD-Server gesendet wird. Mithilfe dieser Einrichtungen werden Besuche von Servicetechnikern auf ein Minimum reduziert.

Sollten sie jedoch trotzdem einen Besuch wünschen, wird Ihnen einer unserer qualifizierten Techniker vor Ort mit Rat und Tat zur Seite stehen.



## APPLIKATIONSNOTFALL

Applikationen werden immer komplexer und Lösungen müssen immer kurzfristiger gefunden werden. Auch hierfür hat LVD eine Antwort.

Ob es sich um Biege-, Laserschneid-, Stanz- oder Programmierprobleme handelt, unsere Applikationsingenieure stehen Ihnen gerne mit ihrem **Know-how** zur Verfügung.

# VERTRÄGE

## SERVICE - WARTUNG

Unsere Wartungsverträge bieten Ihnen die Möglichkeit Ihre Maschine vor größeren Schäden und unvorhersehbaren Kosten zu bewahren.

- Verbesserte Maschinenproduktivität und -Zuverlässigkeit durch regelmäßige Wartung
- Bewahrt Ihre Investition und erhöht deren Restwert
- Die Maschinen werden von ausgebildeten, erfahrenen Mitarbeitern gewartet
- Die Überwachung der Service-Intervalle stellt sicher, dass die Maschine in den richtigen Zeitabständen gewartet wird

## SERVICE - REPARATUR

Wir bieten Ihnen vielseitige, individuell auf Ihre Bedürfnisse angepasste Serviceverträge. Diese Serviceverträge bieten Ihnen technische Unterstützung, Hilfe bei der Offline-Maschinenprogrammierung sowie Bedienerschulungen in unserem Werk oder vor Ort an der Maschine.

Unsere Serviceverträge bieten Ihnen:

- Technische Unterstützung
- Rabatte auf alle bestellten Ersatz- und Verschleißteile
- Ersatzteilverfügbarkeit für die meisten Ersatzteile innerhalb 24 Std. (auch für ältere Maschinen)
- Reduzierte Ausfallzeiten der Maschine
- Einen qualifizierten Techniker, der einen Maschinencheck durchführt, justiert, wo nötig, und Ihnen wertvolle Tipps liefert, wie Ihre Maschine in einem Top-Zustand bleibt.
- einen Nachlass auf zusätzliche Serviceverträge, wenn mehrere LVD-Maschinen vorhanden sind
- Vermeidung von Maschinenausfällen
- Eine individuelle Anpassung Ihrer Serviceverträge auf Ihre Bedürfnisse.



Wir bieten Ihnen  
vielseitige, individuell  
auf Ihre Bedürfnisse  
angepasste  
Serviceverträge.

# ERSATZTEILE

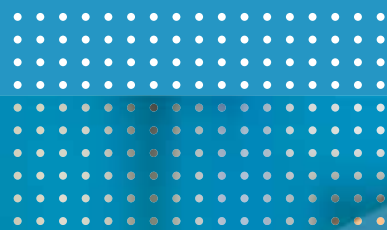
Um Sie mit den richtigen Ersatzteilen - ohne lange Wartezeiten - zu beliefern, unterhalten wir Ersatzteillager mit mehr als 10.000 Ersatzteilen. LVD unterhält 3 Haupt-Ersatzteilzentren, die strategisch sinnvoll in Nordamerika, Europa und Asien gelegen sind. Wir führen nur Original-Ersatzteile unserer Lieferanten von bester Qualität. Ihr zuständiger LVD-Kundendienst versorgt Sie mit Informationen über Ersatzteile und deren Verfügbarkeit.

**Ersatzteile für neue und ältere Maschinen:** Eine attraktive Lösung bietet unser Ersatzteil-Standard-Austauschsystem. Es besteht hier die Möglichkeit, ein runderneueres Ersatzteil

im Austausch für Ihr defektes Teil zu erwerben. Für ein ausgewähltes Sortiment von Ersatzteilen gewähren wir für die zurück gesandten Teile eine Gutschrift.

**Verschleißteile:** Um sicherzustellen, dass Ihnen die richtigen Ersatzteile zur richtigen Zeit zur Verfügung stehen, bieten wir Ihnen auch Wartungsverträge zu attraktiven Preisen an.

**Verbrauchsprodukte** wie Düsen, Schneidlinen und mehr. LVD bietet Ihnen ein vielfältiges Angebot an Verbrauchsprodukten zu wettbewerbsfähigen Preisen.



## REPARATUREN

Mit der LVD-internen Rücksendungsnummer (Return Authorization Number - RAN) können **defekte Teile schnell und einfach an LVD zurückgeschickt werden.**

Muss Ihre Maschine von einem LVD-Techniker repariert werden, so wird Ihnen unser Serviceteam aus unserem Ersatzteillager ein Sortiment von eventuell benötigten Ersatzteilen zukommen lassen. Für die Teile, die nicht benötigt werden, wird Ihnen selbstverständlich die Wiedereinlagerungsgebühr erlassen. Auf Ersatzteile, die durch einen unserer Servicetechniker ausgetauscht werden gewähren wir eine 6-monatige Garantie.

## REPARATUR & RÜCKSENDUNG

Ein festgelegtes Sortiment an Teilen und CNC-Steuerungen können an LVD zur Reparatur oder zur Differenzgutschrift zurückgeschickt werden.

## KOSTENVORANSCHLAG

Auf Wunsch erstellen wir vor einer Reparatur einen Kostenvoranschlag.





# UPGRADES & NACHRÜSTUNG

## CNC-UPGRADES

Die Maschinen- und CNC-Steuerungen werden kontinuierlich weiterentwickelt, um eine noch bessere Produktivität zu erreichen und um deren Zuverlässigkeit zu steigern. **Diverse Maschinentypen können auf die neueste Touch-B-Steuerung umgerüstet werden.** Unsere neueste *Touch-B*-Steuerung wurden nach den Bedürfnissen der Bediener entwickelt.

Mit der intuitiven Bedienoberfläche ist die *Touch-B* Steuerung für jeden Bediener schnell erlernbar.

Auch aufgrund der **vereinfachten Prozesse** des Importierens von 2D-Zeichnungen und der 3D-Simulationen (nur *PPEB*- und *Easy-Form*-Abkantpressen), sowie der **nahtlosen Integration** der *CADMAN*®-B-Offline-Software. Die *Touch-B* ist eine Hochleistungssteuerung, Datenbank gestützt, auf PC-Basis mit SSD-Technologie und einer GBIT-Netzwerkverbindung, extrem haltbar und mit einem 19"-*Touch*-Bildschirm aus Industrieglas, welcher mit einer Schutzschicht überzogenen ist, ausgestattet.

## ÜBERHOLUNG + AUDIT

Der Zweck eines Maschinen-Audits ist, **Ihre Maschine und deren Leistungsfähigkeit zu überprüfen.** Alle Funktionen und Verbrauchswerte der Maschine werden sorgfältig analysiert und überprüft, um sicherzustellen, dass die Maschine ein Maximum an Leistung erbringt. Während eines Audits führt ein qualifizierter Techniker einen gründlichen Check-up der Maschine durch, richtet die Maschine ggf. neu aus und gibt Ihnen wertvolle Einblicke, wie man die Maschine pflegt und in einem Top Zustand hält.





# SCHULUNG

Wir passen unsere Schulungen Ihren Bedürfnissen an.

## BEDIENERSCHULUNG

Für alle LVD-Produkte bieten wir Ihnen Schulungen im Hause LVD oder vor Ort.

## APPLIKATIONS-SCHULUNGEN

Grundlagenschulungen der Blechbearbeitung für Biegen, Laserschneiden und Stanzen kann zu einer besseren Produktivität führen. Diese Schulungen können im Hause LVD oder vor Ort durchgeführt werden.

## WARTUNGSSCHULUNG

Selbstverständlich bieten wir Ihnen auch Wartungsschulungen für Ihr Bedien- und Wartungspersonal, um regelmäßige Wartungen und kleinere Einstellarbeiten selbstständig durchführen zu können.

*Grundlagenschulungen der Blechbearbeitung für Biegen, Laserschneiden und Stanzen kann zu einer besseren Produktivität führen.*



# SOFTWARE

Die durch LVD entwickelte CADMAN®-Programmiersoftware bietet eine Offline-Integration der wichtigsten Blechbearbeitungsprozesse, wie: **Laserschneiden, Stanzen und Biegen**. Die einzigartigen, Datenbank gestützten CADMAN Software-Versionen gewährleisten Qualität ab dem ersten Teil mit schnellen 'Art to Part'-Durchlaufzeiten.

CADMAN-B für Abkantpressen erleichtert erheblich die Programmierung. Diese Software **entfaltet das Werkstück automatisch und bestimmt die optimale Biegefolge** durch die Werkzeugauswahl und das Vermessen des Teils, damit das Werkstück mit einem Minimum an Werkzeugen und Neupositionierungen bearbeitet werden kann.

CADMAN-L für Laserschneidmaschinen ermöglicht eine voll-, halbautomatische oder manuelle Offlineprogrammierung einschließlich Verschachtelung und der **Optimierung von Schneid- und Maschinenparametern**. Diese Software ermöglicht dem Bediener, **den Einstich-Typ und Einstich-Wert für unterschiedliche Konturen je nach Material und Stärke zu konfigurieren**.

CADMAN-P für Stanzmaschinen **verkürzt die Programmierzeit** mit automatischer Werkzeugwahl, optimierten Werkzeugstationen und Revolverwerkzeugkonfigurationen.

Dieses Programmiermodul unterstützt Standard- sowie Sonderstanzfunktionen mit leistungsstarker, automatischer Verschachtelungsfunktion.

CADMAN-JOB plant und organisiert **den täglichen Informationsaustausch** zwischen dem ERP-System des Anwenders, dem CAM und der Werkstatt, um die



*Die einzigartigen, Datenbank gestützten CADMAN Software-Versionen gewährleisten Qualität ab dem ersten Teil mit schnellen 'Art to Part'-Durchlaufzeiten.*

**CADMAN®**

Produktionszeit und die Produktionsressourcen zu optimieren. Diese Software erstellt oder importiert Arbeitsaufträge aus dem ERP-System, generiert Jobs zum Biegen, Stanzen oder Laserschneiden und minimiert die Rüstzeiten.

Auf den Steuerungen ist unsere intuitive Benutzeroberfläche *Touch-B* für das Biegen und *Touch-L* für das Laserschneiden installiert. Diese Steuerungsoberfläche bietet dem Bediener

eine **dynamische und einfache Bedienung**.

Mit einem Update Ihrer CADMAN-Software stellen Sie sicher, dass die neuesten Entwicklungen in Ihre Software integriert werden und Sie auf dem neuesten Stand sind. Rufen Sie heute noch Ihre LVD-Niederlassung an und informieren Sie sich, was es zu CADMAN Neues gibt und wie Sie Ihre Software aktualisieren können.



# KONTAKT- ADRESSEN

## HAUPTSITZ

**LVD Company nv**  
Nijverheidslaan 2  
B-8560 GULLEGEM  
BELGIUM  
Tel.: +32 56 430 690  
customerservice@lvd.be  
spareparts@lvd.be

**Strippit Inc.**  
12975 Clarence Center Rd.  
USA-AKRON NY 14001  
UNITED STATES  
Tel.: +1 716 542 4511  
service@strippit.com  
spareparts@strippit.com

**LVD Malaysia SDN. BHD**  
14 Jalan Kartunis U1/47  
Section U1, Temasya Industrial Park  
MAL-40150 Shah Alam, Selangor Darul Ehsan  
MALAYSIA  
Tel.: +60 355 695 861  
chau@lvd.com.my / general@lvd.com.my

## FILIALEN

**BeNeLux**  
LVD BeNeLux nv  
Hondschootestraat 112  
B-8560 Gullegem, Belgium  
Tel.: +32 56 43 08 50  
beneluxsupport@lvd.be

**Brazil**  
LVD do Brazil Ltda  
Rua Dona Francisca 4422  
Joinville - SC - 89.218-111, Brasil  
Tel.: +55 47 3027-4181 (extension 2 for service)  
assistencia@lvdbrasil.com

**China**  
LVD-Strippit Shanghai Co., Ltd.  
Room 601, Silver Tower, No.933  
West Zhongshan Rd.,  
Shanghai, China, 200051  
Tel.: +86 21 51709170  
info@lvd.cn

**France**  
LVD sa  
Z.I du Plouich  
Rue du Commerce B.P. 131  
F-59590 Raismes, France  
Tel.: +33 3 27 38 01 38  
info@lvdsa.fr

**Germany**  
LVD GmbH  
Europastr. 3/1  
77933 Lahr, Germany  
Tel.: +49 07821/92262-0  
service@lvd-gmbh.de

**India**  
LVD- Strippit India Private Ltd.  
# 310 , 8th Cross, 4th Phase,  
Peenya Industrial Area,  
Bangalore - 560058  
Karnataka, India  
Tel.: +91/08041475983  
service@lvdindia.in

**Indonesia**  
PT. LVD CENTER.  
Mangga Dua Plaza Blok P / 18.  
Jakarta 10730, Indonesia  
Tel.: +62 21 6120771 / 6120772 / 6120764  
service@lvd.co.id

**Italy**  
LVD ITALIA s.r.l.  
Via Strasburgo 18/a  
43123 Parma, Italy  
Tel.: +39 0521 290188  
service@lvd.it

**Korea**  
LVD Korea Ltd.  
434 road 23, Ahnnam ro, Bupyeong gu,  
Incheon city, Korea  
Tel.: +82 32 522 7801  
service@lvdkorea.com

**Norway**  
LVD Norway as  
P.O. Box 78 Ellingsrudåsen  
N-1006 OSLO, Norway  
Tel.: +47 22 30 02 40  
lvd@lvdsn.no

**Poland**  
LVD-Polska Sp. z o.o.  
ul. Wyspiańskiego 45  
47-206 Kędzierzyn-Koźle, Poland  
Tel.: +48 77 406 12 73  
info@lvd.pl

**Slovakia**  
LVD S3  
Priemyselna Ulica 1,  
982 01 Tornala, Slovakia  
Tel.: +421 47 5604 743  
service-sk@lvd.be

**Sweden**  
LVD Sweden AB  
Hulda Lindgrens Gata 6 C,  
SE-421 31 Västra Frölunda, Sweden  
Tel.: +46 31577232  
service@pullmax.se

**Thailand**  
LVD Thailand Ltd.  
55/49 Moo 3, 345 Road,  
Lumpo, Bangbuathong,  
Nonthaburi 11110, Thailand  
Tel.: +66 2 525 8621-4  
info@lvdthailand.com

**UK**  
LVD-Pullmax Ltd.  
Unit 3 - Wildmere Road  
BANBURY Oxfordshire, OX16 3JU  
United Kingdom  
Tel.: +44 1295 676800  
service@lvdpullmax.co.uk

For other countries, visit [www.lvdgroup.com](http://www.lvdgroup.com) for more information