

# SERVICE CLIENTS



# SERVICE CLIENTS

La solution unique n'existe pas. Avec le service client LVD, nous trouvons une solution de service qui vous convient. Notre large éventail d'options de service est soutenu par notre équipe de techniciens qualifiés en mesure d'offrir une assistance dans le monde entier.



## Caractéristiques:

- Couverture mondiale, nous sommes actifs dans plus de 45 pays
- Plus de 180 ingénieurs de service qualifiés sur le terrain dans le monde entier
- Plus de 5500 heures de formation délivrées chaque année par les techniciens du service clients
- Plus de 40.000 machines installées
- Diminution des arrêts machines non planifiés grâce à la maintenance préventive
- Formation complète pour vos machines et logiciels
- Fourniture rapide de pièces détachées d'origine

*Pour LVD, le service clients se caractérise par une relation établie avec les personnes qui sont au cœur de tout ce que nous faisons.*

SERVICE 4

MISE À NIVEAU 8

CONTRATS 6

FORMATION 9

PIÈCES  
DÉTACHÉES 7

LOGICIEL 10

## UNE APPROCHE GLOBALE

### Service mondial LVD

Nous disposons de 3 principaux centres de services situés stratégiquement en Amérique du Nord, en Europe et en Asie et qui proposent :

- Achat de pièces détachées
- Formations machine et logiciel sur place.
- Consultation technique et assistance
- Interventions (installations, upgrades, dépannages)
- Maintenance et contrôle
- Services Après-Vente
- Support pour les services locaux

### Service local LVD

Le support client est organisé localement dans chaque zone de ventes et services.

Les techniciens de services locaux sont formés et suivis par notre organisation centrale pour vous fournir une assistance dans votre langue concernant :

- La gestion des pièces détachées
- Les besoins de services
- Hotline (dans certains pays)
- Formations



 principaux centres de service

 centres de services locaux

 agences



# SERVICE

## INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

Pour assurer **une mise en service de votre machine dans les plus brefs délais**, nous mettons à votre disposition l'expertise technique de nos techniciens, afin de préparer son installation dans les meilleures conditions.

De plus, nous vous proposons des formations approfondies dans les domaines suivants :

- Formation de base et application avancée
- Formation logiciel de programmation
- Formation des opérateurs en local
- Formation à la maintenance

Afin de préparer l'installation de votre machine, notre Service-Clients vous assiste et vous met à disposition tous les manuels de pré-installation de la machine avant sa livraison.



*Vous pouvez  
communiquer avec  
nous par notre centre  
d'assistance de services  
à la clientèle.*

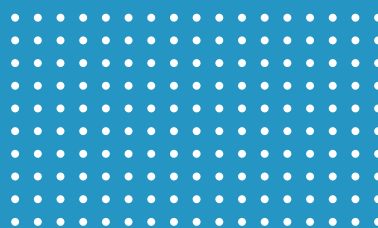
## SUPPORT CLIENTÈLE

Des questions sur le fonctionnement de votre machine ou nos logiciels CADMAN®? Pas de problème. Nous pouvons communiquer ensemble par l'intermédiaire de notre **centre d'assistance de services à la clientèle**. En contactant notre service d'assistance, vous êtes mis en relation avec notre équipe locale où des techniciens qualifiés vous guident.

Si vous rencontrez un problème avec votre machine, **LVD Télé-Services** est le meilleur moyen de vous dépanner. LVD Télé-Services est un outil dynamique dédié à la clientèle LVD pour vous soutenir sur l'ensemble de notre gamme de machines et de logiciels LVD. Via une connexion sécurisée, des ingénieurs support LVD expérimentés utilisent LVD Télé-Services pour diagnostiquer et résoudre des problèmes à distance sans avoir forcément la nécessité d'effectuer une

visite sur votre site. Télé-Service est activé automatiquement pendant la période de garantie pour tous les acheteurs de nouvelle machine LVD sans frais extra.

Nous suivons systématiquement nos machines dans notre système informatique, pour un aperçu en temps réel de leur historique. De plus, nos dernières versions de machines à commande numérique permettent un affichage automatique en temps réel des dysfonctionnements, transférés immédiatement au serveur LVD et donnant ainsi une visibilité complète sur vos éventuelles interrogations. Grâce à ces nouveaux outils, les temps d'intervention sont considérablement réduits et si nécessaire, la Hotline peut organiser le déplacement d'un technicien qualifié à travers le monde entier.



## SERVICE D'URGENCE

Nous comprenons qu'une application complexe peut arriver à tout moment. Si vous rencontrez des difficultés pour développer une solution, LVD peut vous aider. Qu'il s'agisse de pliage, découpe laser, poinçonnage ou programmation, nos ingénieurs d'application disposent de l'expertise nécessaire pour guider votre réussite.

# CONTRATS

## SERVICE - MAINTENANCE

Les contrats de maintenance permettent un entretien préventif et vous protègent des coûts de réparation imprévus.

- Planification de la maintenance pour assurer fiabilité de votre machine et meilleure productivité
- Protection de votre investissement, augmentation de sa valeur résiduelle
- Machine entièrement révisée par du personnel qualifié et expérimenté.
- Suivi de son temps de fonctionnement - la machine sera révisée à des intervalles réguliers.

## SERVICE - RÉPARATIONS

Nous offrons une gamme complète de contrats pour répondre à vos besoins et aux exigences de votre entreprise.

Les contrats de services vous donnent accès à nos supports techniques, à la programmation de la machine et aux formations internes sur votre site.

Les offres de nos contrats de services proposent :

- Un accès au support technique pour les mises à jour de logiciels
- Une remise sur toutes les pièces commandées
- La disponibilité des pièces de rechange à J+1 sur la majorité de nos fournitures (même sur les machines les plus anciennes)
- Un délai de réponse prioritaire afin de réduire les temps d'arrêts de la machine
- Un accès prioritaire à notre service support-clients
- Un audit machine réalisé par un technicien qualifié qui restitue un état complet, cela afin de pouvoir réaliser des ajustements si nécessaire et vous fournir de précieux conseils sur la façon d'augmenter considérablement la durée de bon fonctionnement de la machine
- Les utilisateurs ayant plusieurs machines pourront avoir des remises supplémentaires
- Dépannage urgent
- Contrat(s) flexible(s) pouvant être adapté(s) à vos besoins



*Nous offrons une  
gamme complète de  
contrats pour répondre  
à vos besoins.*

# PIÈCES DE RECHANGE

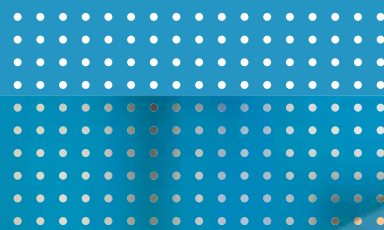
Nous pouvons vous fournir les bonnes pièces sans attendre! Avec plus de 10.000 pièces de rechange en stock, LVD exploite trois principaux centres de pièces de rechange situés stratégiquement en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. Nos pièces sont fournies directement par nos fournisseurs d'origine garantissant ainsi une qualité maximale. Contactez votre centre de service clientèle LVD SA pour des informations sur les articles et les délais de disponibilité.

**Nos pièces de rechange sont disponibles aussi bien pour nos nouvelles machines que pour les plus anciennes.** Grâce à l'attractivité de notre système d'échange standard, les pièces endommagées d'une valeur importante peuvent être remplacées par des pièces rénovées de qualité, testées dans nos

ateliers de réparation. LVD fournit également un large éventail de pièces d'occasion réparées sur demande.

**Pièces d'usures** - Afin de procéder au remplacement des pièces d'usures au bon moment, pensez au contrat de maintenance, il vous assure des prix très attractifs.

**Consommables-Buses-Lentilles** pour plus de coupe ! Une variété de pièces en stock à des prix très compétitifs.



## PIÈCES ET RÉPARATIONS

Par le biais d'un numéro d'autorisation (RAN) LVD, **les pièces sont retournées rapidement et facilement.**

Les machines sont réparées par un ingénieur certifié LVD qui intervient avec les pièces nécessaires, si les pièces prévues ne sont pas utilisées vous n'êtes pas facturé des frais d'approvisionnements.

Quand elles sont remplacées par un ingénieur certifié LVD, les pièces sont **garanties 6 mois.**

## REPARATION & RETOUR

Une large gamme de pièces sélectionnées peut nous être retournée **pour réparations en nos ateliers.**

## DEVIS

Nous faisons une évaluation et un devis avant réparation.





# MISE À NIVEAU ET MODERNISATION

## MISE À NIVEAU COMMANDE NUMÉRIQUE (CNC)

Les machines se doivent d'être en constante évolution pour atteindre de meilleures performances, plus de fiabilité, et souvent, la commande numérique est considérée comme le cerveau de la presse plieuse. **Notre expertise dans ce domaine assure que votre presse plieuse existante soit équipée des derniers contrôleurs CADMAN<sup>®</sup>, Touch-B**, peu importe la date à laquelle vous l'avez achetée !

Notre dernier contrôleur CADMAN Touch-B à écran tactile a été conçu dans l'esprit de l'utilisateur. Avec une mise en page et des commandes intuitives, les opérateurs s'adaptent facilement et rapidement à cette nouvelle commande. Cela étant dû à des **processus simplifiés** de saisie des dessins en simulation 2D et 3D (PPEB et Easy-Form) ainsi que la **conception de pièces sur le logiciel déporté CADMAN-B**. Une haute performance de Touch-B affiche un CADMAN réellement intégré sur l'écran tactile et les informations peuvent être partagées avec une connexion réseau et une base de données sur un serveur. La solidité n'est pas un problème avec l'écran tactile industriel 19 pouces (Protection du verre intégré).

## RECONDITIONNEMENT DE MACHINE + AUDIT MACHINE

Le principal objectif d'un audit est d'**inspecter votre machine et mesurer ses performances**. Tous les aspects sont soigneusement évalués et analysés afin de s'assurer de sa performance maximale. Au cours de la vérification, un technicien qualifié effectue un contrôle complet de votre équipement, procède à des ajustements si nécessaire et vous fournit des recommandations précieuses sur la façon de conserver ou optimiser son fonctionnement.





# FORMATION

Nous personnalisons toujours nos formations pour répondre à vos besoins.

## FORMATION OPÉRATEUR

Après l'installation d'une nouvelle machine, une formation opérateur est organisée sur votre site. Nous pouvons également réaliser une formation pour les nouveaux opérateurs rejoignant vos équipes.

## FORMATION APPLICATION

Apprendre les principes de pliage de tôle, découpe laser et poinçonnage est source d'amélioration de la productivité de votre personnel. Des sessions de formation ont lieu régulièrement dans nos centres de services LVD.

## FORMATION À LA MAINTENANCE

Nous assurons la formation sur votre site pour exploiter et être prêt à gérer les maintenances de base et routinières de votre machine.

*Apprendre les principes de pliage de tôle, découpe laser et poinçonnage est source d'amélioration de la productivité.*



# LOGICIEL

CADMAN® est un logiciel de programmation LVD, développé en interne, offrant une optimisation des différentes opérations de fabrication des métiers de la tôle regroupant **le dépliage, le poinçonnage ou la découpe laser** des pièces en tôle pliée.

Dans le CADMAN, tous les systèmes sont intégrés dans une base de données commune qui garantit la qualité dès la première pièce fabriquée, ainsi que chaque cycle du temps de travail.

CADMAN-B pour les presses plieuses permet une programmation facile et simplifiée des pièces. Le logiciel **déroule automatiquement le travail** à effectuer et détermine **les séquences de pliage optimal** en mesurant les positions, il propose une sélection optimum d'outils pour réduire les opérations de changements.

CADMAN-L pour les machines de découpe au laser offre une programmation entièrement automatique, semi-automatique ou manuelle hors ligne, y compris l'imbrication, **l'optimisation des paramètres** de découpe de la machine. Ce logiciel permet à l'utilisateur de **personnaliser les zones d'entrées ou de sorties du faisceau** à chaque type de contour, pont, anneau et micro jonction tous définis et classifiés conformément aux exigences de découpe telles que le type de matériau et l'épaisseur de la tôle.

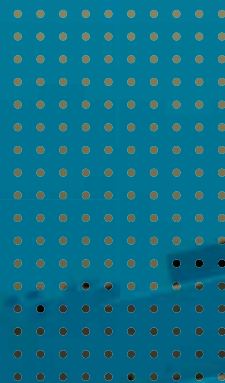
CADMAN-P pour le **poinçonnage raccourcit** considérablement le temps de programmation par sélection automatique des outils

optimisée et la configuration automatique de la tourelle. Le module offre un support complet pour toutes les configurations de poinçonnage standard et spéciales avec des fonctionnalités puissantes d'imbrication automatique des pièces poinçonnées dans le format de la tôle.

CADMAN-JOB **rationalise et gère les échanges au jour le jour** avec le système ERP de l'utilisateur, il optimise le fonctionnement de l'atelier et des ressources de fabrication.



*Dans le CADMAN, tous les systèmes sont intégrés dans une base de données commune qui garantit la qualité dès la première pièce fabriquée ainsi que chaque cycle du temps de travail.*



**CADMAN®**

Le système surveille l'exécution des travaux et la production des pièces demandées. Le logiciel crée ou importe des ordres de travail à partir du système ERP, génère des travaux à réaliser aux presses, poinçonneuses ou machines de découpe laser minimisant la configuration des outils / tourelle, changements de lentilles / buses.

Pour piloter vos machines, vous disposez de *Touch-B* pour le pliage et *Touch-L* pour la découpe laser, conçues pour donner

un contrôle dynamique à l'opérateur avec une interface **très simple d'utilisation**.

Une mise à jour régulière de votre logiciel *CADMAN* assurera l'intégration des derniers développements, vous conservez ainsi un outil de pointe.

Contactez dès aujourd'hui LVD S.A pour connaître les dernières fonctionnalités de votre logiciel *CADMAN* et les formalités de mises à jour de votre logiciel.



# CONTACTS

## PRINCIPAUX CENTRES DE SERVICES

**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

## CENTRES DE SERVICES LOCAUX

**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 Raimes, 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, Bupyung 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

Pour votre pays, consultez notre site [www.lvdgroup.com](http://www.lvdgroup.com) pour informations