

CUSTOMER SERVICE



CUSTOMER SERVICE

De customer service van LVD kiest bewust voor een oplossing die voor u best past. Onze brede waaier aan diensten wordt ondersteund door een team van goed opgeleide vakmensen die wereldwijd inzetbaar zijn.



Kenmerken:

- Wereldwijde dekking: actief in meer dan 45 landen
- Meer dan 180 speciaal opgeleide service technici wereldwijd
- Jaarlijks meer dan 5500 opleidingsuren door de service technici
- Meer dan 40.000 geïnstalleerde machines
- Preventief onderhoud om onverwachte machinestilstand tot een minimum te herleiden
- Uitgebreide opleiding voor uw producten en software
- Snelle levering van originele wisselstukken

In onze customer service staat de relatie met de klant centraal.

SERVICE 4

UPGRADES 8

CONTRACTEN 6

OPLEIDING 9

WISSELSTUKKEN 7

SOFTWARE 10

GLBAAL BEREIK

LVD World Service

Onze 3 voornaamste servicecentra zijn strategisch gevestigd in Noord-Amerika, Europa en Azië en bieden elk het volgende aan:

- Aankoop van wisselstukken
- Interne opleiding voor machine en software
- Technisch advies en assistentie
- Technische interventies (installaties, upgrades, herstellingen)
- Onderhoud en nazicht
- Dienst na verkoop
- Dienstverlening ter plaatse
- Gespecialiseerd in technische assistentie

LVD Lokale Service

Klantenondersteuning is lokaal aanwezig in elke verkoop- en serviceregio.

Lokale technici zijn opgeleid door en krijgen ondersteuning vanuit ons centraal servicecenter. Zodoende kunnen wij u verder helpen in uw eigen taal en assistentie verlenen in:

- Administratie wisselstukken
- Service-aanvragen
- Helpdesk (op bepaalde locaties)
- Opleiding





SERVICE

INSTALLATIE EN OPSTART

Om ervoor te zorgen dat uw machine **zo snel mogelijk geïnstalleerd en operationeel is**, stellen wij de knowhow van onze technici ter beschikking om alles in gereedheid te brengen voor een vlotte installatie.

Een uitgebreide opleiding is voorzien voor:

- Basis- en doorgedreven opleiding voor applicaties
- Offline softwareopleiding
- Opleiding machinebediening bij de klant
- Opleiding onderhoud

Daarnaast zijn installatievoorschriften en extra advies te verkrijgen voorafgaand aan de installatie.



U kunt ons bereiken via onze customer support helpdesk.

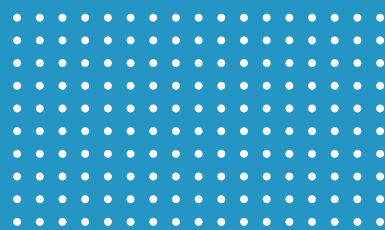
CUSTOMER SUPPORT

Vragen omtrent uw LVD-machine of CADMAN® offline software? Geen probleem. U kunt ons bereiken via onze **customer support helpdesk**. U zal geholpen worden door een plaatselijk team van goed opgeleide en ervaren medewerkers.

Wanneer u een probleem hebt met uw machine dan is de **LVD Teleservice** een goede oplossing voor u! Het is een eenvoudig hulpmiddel dat gebruikt wordt door LVD om zowel machines als software te ondersteunen. Via een beveiligde verbinding kunnen onze specialisten online een diagnose stellen en oplossingen aanbrenge zonder daarvoor ter

plaatsse te moeten komen. Voor alle nieuw aangekochte machines wordt LVD Teleservice automatisch geactiveerd tijdens de hele garantieperiode zonder bijkomende kosten.

Elke machine wordt in ons systeem opgevolgd, waardoor wij in real time inzicht krijgen in de volledige historiek van uw machine. In onze recentste machines met CNC-controlesysteem wordt elke software foutmelding automatisch gerapporteerd en onmiddellijk doorgestuurd naar de LVD-servers. Hierdoor kunnen we ondersteuning ter plaatse tot een minimum herleiden. Indien nodig kunnen we alsnog onze bekwame technici ter plaatse sturen.



EMERGENCY SERVICE

Wij weten dat u onverwachts met een complexe toepassing te maken kunt hebben. LVD kan u zeker assisteren bij het vinden van een geschikte oplossing. Of het nu gaat om buigen, lasersnijden, ponsen of programmeren, onze applicatietechnici hebben de nodige **knowhow** om bij te dragen tot uw succes.

CONTRACTEN

SERVICE - ONDERHOUD

Onderhoudscontracten bieden preventie en bescherming tegen onvoorziene kosten.

- Onderhoudsplanning voor een verhoogde productiviteit en betrouwbaarheid van de machine
- Bescherming van uw investering en dus zekerheid van een hogere restwaarde
- Machineonderhoud door degelijk opgeleid en bekwaam personeel
- Goede opvolging van de onderhoudsintervallen

SERVICE - HERSTELLING

Wij kunnen een compleet aanbod van servicecontracten voorstellen die tegemoet komen aan uw vereisten en zelfs specifiek op maat van uw bedrijf.

Deze servicecontracten geven u toegang tot onze technische ondersteuning, offline hulp bij het programmeren en interne of externe opleidingen.

Onze servicecontracten omvatten:

- Toegang tot uitgebreide technische ondersteuning
- Korting op alle bestelde wisselstukken
- Beschikbaarheid van de meeste wisselstukken (zelfs van oudere machines) vanaf de dag volgend op de bestelling
- Voorrang bij oproepen om de machinestilstand te beperken
- Voorrang bij helpdesk
- Machine-audit – een geschoolde technicus inspecteert uw machine grondig, voert de nodige aanpassingen uit en geeft waardevolle tips over hoe u de machine in topvorm houdt.
- Gebruikers met meer dan één machine krijgen korting op bijkomende servicecontracten.
- Flexibiliteit – uw contracten kunnen desgewenst aangepast worden.



.....
*Wij bieden een
uitgebreid aanbod van
servicecontracten.*
.....

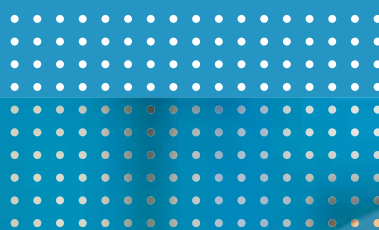
WISSELSTUKKEN

Wij leveren u de juiste wisselstukken, zonder wachttijd! Met een voorraad van meer dan 10.000 wisselstukken beheert LVD 3 grote wisselstukcentra strategisch gevestigd in Noord-Amerika, Europa en Azië. Omdat we enkel originele wisselstukken van de fabrikant in voorraad nemen, kunnen we de beste kwaliteit garanderen. Contacteer uw lokale LVD customer service voor meer informatie.

Te vervangen onderdelen - voor zowel nieuwe als oude machines. Voor duurdere onderdelen stellen wij u ons interessant Standaard Ruilsysteem voor waarbij wij een gerevisieerd onderdeel omruilen tegen het te vervangen onderdeel. LVD biedt voor bepaalde beschadigde onderdelen ook een restwaarde aan.

Slijtagestukken - Om zeker te zijn dat de juiste onderdelen vervangen worden op het juiste ogenblik, is een onderhoudscontract tegen zeer interessante condities het overwegen waard.

Verbruiksgoederen - Nozzles, snijlenzen en meer! Wij beschikken over een ruime voorraad verbruiksgoederen aan competitieve prijzen.



REPARATIE VAN ONDERDELEN

Met het RAN-systeem van LVD (Return Authorization Number) **kunt u snel en gemakkelijk onderdelen terugzenden.**

Wanneer machines ter plaatse hersteld worden door een door LVD erkend technicus, voorziet LVD alle onderdelen. Mocht tijdens de reparatie blijken dat deze stukken niet nodig zijn, zullen wij u geen extra kosten aanrekenen. Indien een LVD gecertificeerd technicus onderdelen vervangt, geldt op de vervangen onderdelen een **garantie van 6 maanden.**

REPARATIE & TERUGZENDING

Een specifiek gamma van onderdelen kan teruggezonden worden voor **reparatie bij LVD.**

EVALUATIE

Wij kunnen u vooraf een evaluatie en offerte bezorgen.





UPGRADES

CNC UPGRADE

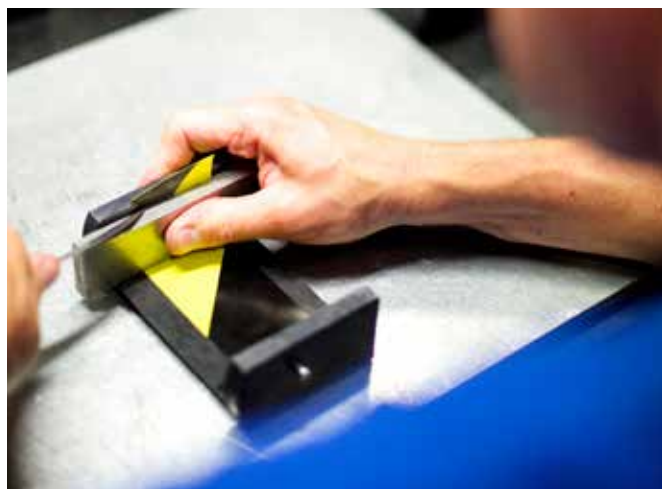
De performantie en betrouwbaarheid van onze machines stijgt voortdurend en de sturing wordt vaak als het brein van de afkantpers beschouwd. Wij kunnen ervoor zorgen dat uw machine uitgerust wordt met de meest recente *TOUCH-B*-sturing. Op deze manier kunt u gebruik maken van de meest recente ontwikkelingen.

De allernieuwste *TOUCH-B*-sturing werd ontwikkeld met de gebruiker in gedachten. Dankzij het intuïtieve bedieningspaneel passen de operatoren zich snel en gemakkelijk aan aan deze nieuwe sturing. Dit komt onder andere door de **vereenvoudigde processen** voor het invoeren van 2D-tekeningen en 3D-simulatie van 2D tekeningen (alleen bij de *PPEB* en *Easy-Form* afkantpersen), evenals door een naadloze integratie met *CADMAN*[®]-B offline software.

De *TOUCH-B* is uiterst performant, database-gestuurd, PC-sturing met SSD-technologie en een GBit netwerkverbinding. Duurzaamheid vormt geen probleem met dit 19" industrieel aanraakscherm (met beschermingslaag).

OPTIMALISERING + AUDIT

Het voornaamste doel van een machineaudit is **uw machine en haar prestatie te inspecteren**. Alle aspecten van de machine worden uiterst zorgvuldig geëvalueerd en geanalyseerd om ervoor te zorgen dat de machine steeds maximaal rendeert. Bij een audit voert een geschoolde technicus een grondige inspectie uit van uw machine, maakt aanpassingen waar nodig en geeft u waardevol advies over hoe u de machine in topvorm kunt houden of brengen.



OPLEIDING

Wij passen onze opleidingen altijd aan uw specifieke wensen en behoeften aan.

OPERATOROPLEIDING

Na de installatie van uw nieuwe machine, organiseren wij een operatoropleiding ter plaatse. Ook voor nieuwe operatoren in uw team kunnen wij training voorzien.

OPLEIDING PLAATBEWERKING

Een opleiding over de technieken buigen, lasersnijden en ponsen komt de prestaties van uw personeel ten goede. Wij organiseren opleidingssessies in al onze LVD-servicecentra.

ONDERHOUDSOPLEIDING

Onze opleidingen ter plaatse stellen uw operator in staat om zelf routine- en basisonderhoud van uw machine uit te voeren.

Een opleiding over de basisprincipes van buigen, lasersnijden en ponsen resulteert in een betere output.



SOFTWARE

Met de CADMAN®-programmeersoftware van LVD, volledig in huis ontwikkeld, worden de voornaamste plaatbewerkingsprocessen **lasersnijden, ponsen en buigen (plooiën) offline geïntegreerd**. Het unieke database-gestuurde CADMAN softwarepakket zorgt dankzij de snelle 'Art to Part'-cyclustijden voor kwaliteit vanaf het eerste stuk.

CADMAN-B voor afkantpersen maakt het programmeren van geplooid stukken gemakkelijk. De software **vouwt het werkstuk automatisch open** en bepaalt **de optimale plooi-sequentie** door het meten van de posities en selectie van het minimum aantal gereedschappen en rotaties van het werkstuk.

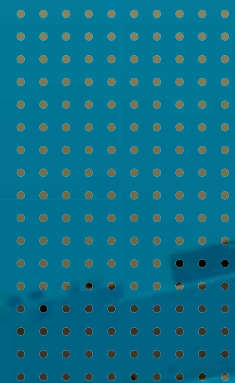
CADMAN-L voor lasersnijmachines zorgt voor volautomatische, halfautomatische of manuele offline programmering, inclusief nesten en het **optimaliseren van snij- en machineparameters**. Deze software biedt de gebruiker de mogelijkheid om het **type en de inbrand-/uitloopwaarde** voor verschillende contouren te configureren, afhankelijk van het materiaal en de dikte.

CADMAN-P voor ponsen verkort de **programmeertijd** door de automatische selectie van gereedschap en de optimalisatie van gereedschapsstations en revolverconfiguratie. De module ondersteunt zowel de standaard als de geavanceerde ponsfuncties met krachtige, geautomatiseerde nestingfuncties.

CADMAN-JOB beheert de dagelijkse relatie tussen ERP-systeem, CAM en de werkplaats van de gebruiker om de productietijd op de machine en de fabricageprocessen te verbeteren. De software creëert of importeert werkopdrachten van een ERP-systeem, maakt de jobs aan voor plooiën (buigen), ponsen of lasersnijden en minimaliseert de insteltijd van het plooi gereedschap, het ponsgereedschap en het wisselen van lens en nozzle.



Het unieke database-gestuurde CADMAN softwarepakket, zorgt voor kwaliteit vanaf het eerste werkstuk met snelle 'Art to Part' cyclustijden.



CADMAN®

Op de machinebesturingen vindt u de *TOUCH-B* voor plooiën en de *TOUCH-L* voor lasersnijden, speciaal ontworpen om de operator een dynamische controle te geven met een **eenvoudig te gebruiken interface**. Zorgen voor een update van uw *CADMAN* software betekent dat u de meest recente ontwikkelingen kunt invoeren, waarmee u steeds op scherp blijft staan!

Neem vandaag nog contact op met uw plaatselijke agent om te zien wat de nieuwigheden zijn van *CADMAN* en hoe u uw eigen software van een update kunt voorzien.



CONTACT

HOOFSERVICECENTRA

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

LOKALE SERVICECENTRA

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, 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

Surf naar www.lvdgroup.com voor meer informatie over de andere landen