

# SERVIZI DI ASSISTENZA POST VENDITA

SIAMO PRESENTI PRIMA, DURANTE E DOPO!



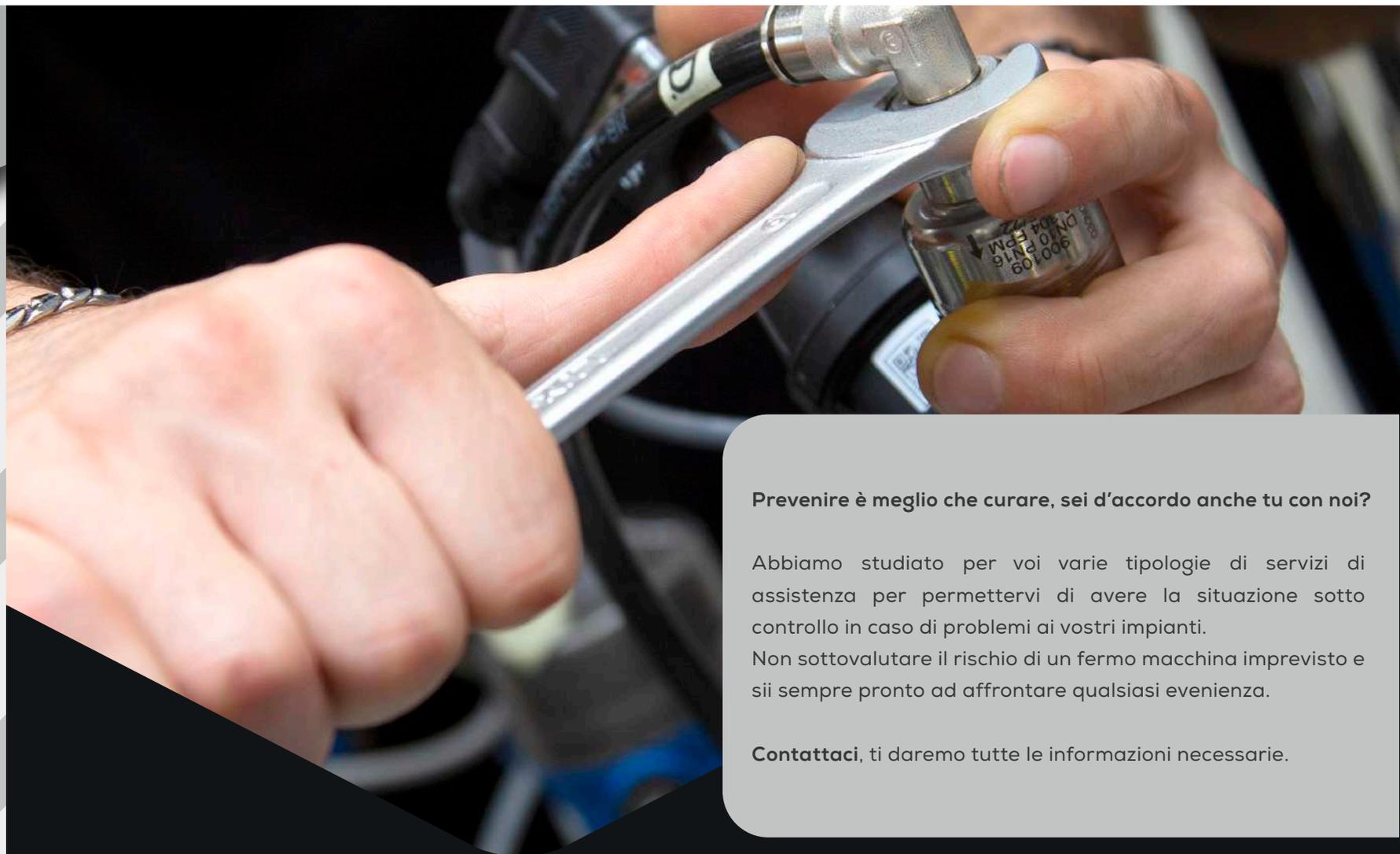
**ADDIO  
FERMI  
MACCHINA**



**TELEASSISTENZA E  
MANUTENZIONE  
TAYLOR MADE**



**MONITORAGGIO  
CONTINUO PER  
ALTA EFFICIENZA  
DELLA MACCHINA**



**Prevenire è meglio che curare, sei d'accordo anche tu con noi?**

Abbiamo studiato per voi varie tipologie di servizi di assistenza per permettervi di avere la situazione sotto controllo in caso di problemi ai vostri impianti.

Non sottovalutare il rischio di un fermo macchina imprevisto e sii sempre pronto ad affrontare qualsiasi evenienza.

**Contattaci**, ti daremo tutte le informazioni necessarie.

**CONTATTACI**

**SERVICE@ACRAM.IT**

**(+39) 045 68 35 480**

**WWW.ACRAM.IT**



Siamo presenti prima, durante e dopo! E' il mantra del nostro reparto assistenza.

Proprio per questo motivo abbiamo studiato soluzioni standard e su misura per le diverse fasi del processo produttivo, garantendo il costante e corretto funzionamento degli impianti.

Siamo consapevoli dell'importanza di una produzione continua e senza interruzioni per i nostri clienti, quindi ci impegniamo a fornire un servizio di assistenza rapido ed efficiente per ridurre al minimo i tempi di fermo macchina.

Inoltre, offriamo programmi di manutenzione programmata personalizzati, che consentono di identificare e risolvere i potenziali problemi prima che diventino criticità.

Questo aiuta i nostri clienti a evitare costose riparazioni di emergenza e a prolungare la vita utile degli impianti.

Il nostro reparto assistenza propone 4 tipologie di servizio:

## **KIT RICAMBI**

**ACRAM** può fornire dei kit di pezzi di ricambio su vari livelli, da quello essenziale a quello creato su misura.

## **PACCHETTI TELEASSISTENZA**

L'impianto **ACRAM**, se connesso alla rete internet, è in grado di comunicare in totale sicurezza con i server dedicati **ACRAM** così da garantire tutti i servizi di teleassistenza.

## **PACCHETTO ASSISTENZA ALL-INCLUSIVE**

L'obiettivo è prevenire e risolvere tutti i possibili problemi che potrebbero verificarsi sulla macchina nel corso del tempo con un pacchetto di tipo "kasco".

## **INTERVENTI PROGRAMMATI E SU RICHIESTA**

Questo servizio si concretizza in un intervento specifico, mirato alla manutenzione programmata, alla consulenza e alla risoluzione di problematiche in atto.

## KIT RICAMBI

- A. SURVIVAL KIT**  
Un kit essenziale che permette di avere sempre a disposizione una selezione di ricambi per garantire le performance della macchina.
- B. MAINTENANCE KIT**  
Un kit che contempla una grande varietà di tutti gli elementi usurabili, per poter potenzialmente effettuare una manutenzione completa sulla macchina.
- C. CUSTOM KIT**  
Un kit completo che può comprendere gli elementi usurabili e un assortimento di sensori e di valvole di ricambio in accordo con la richiesta specifica del cliente.

## PACCHETTI TELEASSISTENZA

I nostri 4 pacchetti di teleassistenza sono composti da diversi servizi, qui sotto riportati, per essere sempre a vostra disposizione per affrontare qualsiasi esigenza. Consultando la tabella comparativa si può trovare il pacchetto più adatto alle proprie esigenze.

**Secure Net Framework**, è l'infrastruttura di rete che ACRAM ha creato per garantire sicurezza e stabilità nell'utilizzo dei servizi di connessione. Il traffico dei dati viaggia tramite canale crittografato VPN, grazie all'uso di certificati digitali SSL. Tutti i sistemi a seguire utilizzano questa piattaforma.

**Mail server dedicato**, permette di garantire al 100% l'invio delle e-mail (report/notifiche/allarmi) ad un gruppo di indirizzi selezionati tramite l'utilizzo di un server dedicato ACRAM.

Infatti i server di terze parti sono soggetti a manutenzioni continue che implicano un consequenziale aggiornamento dei parametri di connessione.

**Backup automatico**, consiste in una copia giornaliera di tutti i dati del proprio sistema. Il backup diventa fondamentale nel caso di perdita dei dati o di guasti del sistema (software o hardware), permettendo così ai tecnici di poter ripristinare il sistema da remoto e nel più breve tempo possibile.

**Remote Access**, sistema tramite il quale il cliente può controllare il proprio sistema da remoto in modo sicuro. Le applicazioni per la connessione da remoto sono disponibili sia per piattaforme mobili (iOS e Android) che per piattaforme fisse (Windows o MAC).

**Priorità di intervento**, se inclusa, garantisce al cliente, la presa in carico del proprio problema entro le ore specificate in ogni pacchetto.

**Servizio di teleassistenza**, e assistenza telefonica prioritaria per consulenza tecnica, di processo e indagini di problematiche a bordo macchina.

# PACCHETTO ASSISTENZA ALL-INCLUSIVE

Sottoscrivendo questo contratto, si accede al più completo piano di assistenza / verifica / manutenzione post vendita ad oggi disponibile.

**Il cliente non dovrà più preoccuparsi di nessuno degli aspetti della manutenzione ordinaria e straordinaria**, né di approvvigionamento materiali poiché tutto diventerà responsabilità di ACRAM. Nello specifico, per ogni macchina verrà calcolato l'importo in base alla taglia, ai turni di lavoro e all'età. Il pacchetto assistenza all-inclusive comprende tutti i servizi del pacchetto "teleassistenza prioritaria avanzata" a cui verranno aggiunti i seguenti:

**Verifica di controllo a cadenza annuale in loco**, durante la quale il nostro personale tecnico controllerà le parti principali dell'impianto (idraulica, pneumatica, elettrica, scambiatori, etc.) per verificare la presenza di eventuali anomalie, effettuare piccole riparazioni immediate ed eventualmente concordare un intervento mirato;

**Manutenzione completa periodica**, determinata in base al carico di lavoro della macchina e ad un sistema predittivo integrato nella macchina; Durante questo intervento saranno sostituite le parti di usura della macchina, quali guarnizioni, kit valvole, kit pompe dosatrici etc.

**Garanzia senza limiti**, che assicura la fornitura dei componenti di ricambio standard montati a bordo macchina che dovessero guastarsi;

**Servizio di taratura e allineamento degli strumenti**, prevede l'eliminazione di eventuali derive dei sensori presenti nella macchina tramite un'attenta verifica con strumenti primari certificati Accredia.

**Servizio di teleassistenza**, e assistenza telefonica prioritaria per consulenza tecnica, di processo e indagini di problematiche a bordo macchina.

Il servizio garantisce:

**Costo certo e fisso; Protezione contro qualsiasi imprevisto; Interventi mirati specifici; Prevenzione dei problemi e conseguente riduzione dei fermi macchina;**

*Non sono compresi nel servizio:*

- *Sostituzione o riparazioni dovute a incuria, utilizzo improprio, imperizia o danneggiamento dovuto a fattori esterni;*
- *Sostituzione di elementi filtranti;*
- *Installazione dei componenti di ricambio;*

*NB. In caso di materiali speciali, la sostituzione sarà eseguita compatibilmente con i tempi di consegna del fornitore.*

# TABELLA COMPARATIVA

SERVIZI	NETWORK SERVICE	TELEASSISTENZA PRIORITARIA BASE	TELEASSISTENZA PRIORITARIA AVANZATA	ASSISTENZA ALL INCLUSIVE
SECURE NET FRAMEWORK	✓	✓	✓	✓
MAIL SERVER DEDICATO	✓	✓	✓	✓
SERVIZIO DI BACKUP AUTOMATICO	✓	✗	✓	✓
REMOTE ACCESS	✓ (fino a 2 dispositivi simultanei)	✓ (fino a 2 dispositivi simultanei)	✓ (fino a 4 dispositivi simultanei)	✓ (fino a 4 dispositivi simultanei)
PRIORITÀ DI INTERVENTO	✗ Tecnico disponibile dalle 9 alle 10 di ogni giorno lavorativo	✓ CON PRESA IN CARICO ENTRO 8 ORE LAVORATIVE	✓ CON PRESA IN CARICO ENTRO 4 ORE LAVORATIVE	✓ CON PRESA IN CARICO ENTRO 4 ORE LAVORATIVE
SERVIZIO DI TELEASSISTENZA REMOTA	✗	✓ 5 ore di teleassistenza comprese	✓ 5 ore di teleassistenza comprese	✓ 20 ore di teleassistenza comprese
VERIFICA DI CONTROLLO CON CADENZA ANNUALE IN LOCO	✗	✗	✗	✓
MANUTENZIONE COMPLETA PERIODICA	✗	✗	✗	✓
FORNITURA COMPONENTI DI RICAMBIO MONTATI A BORDO MACCHINA	✗	✗	✗	✓
SERVIZIO DI TARATURA E ALLINEAMENTO STRUMENTI SENSIBILI	✗	✗	✗	✓

NOTA: È possibile acquistare pacchetti di ore teleassistenza extra. I pacchetti sono di 10 ore.

## INTERVENTI PROGRAMMATI E SU RICHIESTA

I sistemi **ACRAM** sono progettati per lavorare ai massimi livelli di efficienza: per mantenere questo standard negli anni, è necessaria una corretta manutenzione degli impianti.

Il nostro reparto assistenza è a disposizione per servizi di consulenza, ottimizzazione dei parametri operativi e per supporto alla risoluzione di eventuali problematiche.

E' inoltre possibile accedere a servizi programmabili in anticipo quali il servizio di manutenzione ordinaria e il servizio di verifica e allineamento strumenti;

Le **manutenzioni** prevedono la sostituzione delle parti normalmente soggette a usura (come le guarnizioni), controlli dei punti nevralgici del sistema (quadro elettrico, scambiatore, etc.), notifica di eventuali anomalie riscontrate e test finale in pressione.

Il servizio di verifica e **allineamento strumenti** prevede il confronto tra gli strumenti a bordo macchina e gli strumenti primari certificati **Accredia**: in presenza di eventuali scostamenti si provvederà ad allineare lo strumento preso in esame eliminando la deriva, il tutto sarà registrato su rapporti di prova che verranno rilasciati al cliente a fine controllo.





**ACRAM s.r.l.**

Via della Siderurgia, 22 - 37139 VERONA - ITALY  
+39 045 6835411 | info@acram.it

**[www.acram.it](http://www.acram.it)**

