

Service à la clientèle Omron Adept Technologies



Ce document présente les diverses prestations assurées par le service à la clientèle d'Omron Adept Technologies France :

- 1) Formation
- 2) Support technique et applicatif
- 3) Contrats de service
- 4) Offres d'extension de garantie.

Omron Adept Technologies France

Parc Altaïs
25, rue Véga
FR – 74650 Chavanod
Tél : +33 4 50 02 81 16
Fax : +33 4 50 69 13 59
www.adept-technology.fr

1 – FORMATION

Nous pouvons assurer la formation de votre personnel par le biais de cours sur la programmation et la maintenance de tous nos produits, dans nos locaux situés près d'Annecy ou dans vos locaux.

Le contenu de ces formations, le niveau requis, la durée et le coût sont disponibles sur simple demande.

Pour joindre le Service Formations : +33 4 50 02 81 16 / training.france@adept.com

Retrouvez notre planning prévisionnel et inscrivez-vous directement sur notre site internet : <http://www.adept-technology.fr/service/formation/accueil>

Il est possible d'organiser des sessions spécifiquement dédiées à une seule société et/ou dispenser ces formations sur votre site.

Omron Adept Technologies France (OAT) est un organisme de formation agréé : les formations peuvent donc être intégrées dans votre budget « Formation continue ».

Notre numéro d'agrément : 82740266174



2 – SUPPORT TECHNIQUE ET APPLICATIF

Omron Adept Technologies France propose les services suivants de support technique :

- Aide à la programmation,
- Faisabilités,
- Formation,
- Service après-vente,
- Service de pièces de rechange.

Nous pouvons répondre à vos questions de faisabilité, de programmation et vous assister en cas d'aléas système selon les trois scénarios suivants :

- a. Dans le cas où l'intégrateur et/ou l'utilisateur n'ont suivi de stage de formation à la maintenance de vos systèmes, toutes les interventions sont réalisées par OAT avec un délai maximum d'intervention de 72 heures (jours ouvrés) à partir du moment où une intervention a été jugée indispensable (le délai moyen constaté est inférieur à 24 heures).

Notre service client répond à vos questions par téléphone ou e-mail tous les jours ouvrés (8h30-17h30).

Pour joindre le Support Technique : (+33) (0)4 50 02 81 16 /
service.france@adept.com

- b. Dans le cas où l'intégrateur et/ou l'utilisateur ont suivi les cours de maintenance et se trouvent à côté du système. Dans 90 % des cas, le dépannage se fera sans intervention d'Omron Adept, une assistance téléphonique de notre service « Hotline » suffira. Si les pièces ne sont pas en stock sur le site client, OAT se charge d'expédier les pièces (livraison en 24h ou moins. Une livraison de type « Taxi-colis » pourra être envisagée, à la charge du demandeur). Les 10 % des cas restants nécessiteront une intervention OAT (se référer au point « a »).
- c. Si l'utilisateur dispose d'un stock de pièces de rechange ou d'un système complet, le temps d'arrêt sera réduit (cas fréquent où l'on veut s'assurer d'avoir toutes les pièces et subir ainsi un arrêt inférieur à une heure).

Omron Adept Technologies France propose également un contrat assistance au développement (forfait 5 jours). Restez en contact avec nos ingénieurs d'application pour vous assister dans :

- La mise en place de structure programme,
- L'optimisation de programme,
- La validation d'application,
- Le conseil pour l'intégration des robots.

3 – CONTRATS DE SERVICE

Notre priorité c'est vous.

Nos prestations de service vous garantissent les meilleures performances de vos équipements OAT au cours du temps.

Un livret électronique de suivi sur clé USB sera à votre disposition et mis à jour lors de chaque visite effectuée par OAT. Ces visites nous permettent de mieux connaître le cadre d'exploitation de vos robots. Nous pouvons ainsi tenir à jour nos informations sur l'exploitation des robots pour une assistance sur mesure.

3.1 Contrat Sérénité matériel

Nos spécialistes se déplacent une fois par an sur votre site de production afin de :

- Contrôler le bon fonctionnement du système de positionnement robot (*niveau des piles, erreur de communication...*),
- Vérifier et assurer une lubrification optimale (*les graisses sont incluses dans le coût de la prestation*),
- Nettoyer les ventilateurs et contrôler leur bon fonctionnement,
- Contrôler le bon fonctionnement des freins,
- Tester le robot sur un cycle de référence pendant 45 mn (*relevé de courbes pour mesurer l'état d'usure du robot*),
- Effectuer les sauvegardes des versions de logiciels qui assurent le bon fonctionnement du système d'exploitation et des programmes d'application,
- Effectuer une mission de conseil auprès des utilisateurs et des techniciens de maintenance.

Si un composant est déclaré défectueux lors de l'intervention, un devis de réparation ou de remplacement sera établi. Le client pourra alors décider de valider la réparation ou le remplacement du composant.

3.2 Contrat Sérénité application

Nos spécialistes se déplacent une fois par an sur votre site de production afin de :

- Procéder à un audit d'exploitation du robot (*relevé de courbe d'exploitation, vérification des charges, optimisation des trajectoires robot courbe d'accélération, vitesse suite aux relevés des courbes d'exploitation robot*),
Le client sera informé de toute utilisation hors spécification du robot,
- Procéder à une sauvegarde complète de l'application (*le système d'exploitation ainsi que le programme sont transférés sur support clé USB*),

- Mettre en place un traceur d'erreur système (*sauvegarde sur fichier des erreurs système avec horodatage*).

3.3 Contrat Sérénité mixte

Nos spécialistes se déplacent une fois par an sur votre site de production afin de :

- Contrôler le bon fonctionnement du système de positionnement (*niveau des piles, erreur de communication...*),
- Vérifier et assurer une lubrification optimale (*les graisses sont incluses dans le coût de la prestation*),
- Nettoyer les ventilateurs et contrôler leur bon fonctionnement,
- Contrôler le bon fonctionnement des freins,
- Procéder à un audit d'exploitation du robot (*relevé de courbe d'exploitation, vérification des charges, optimisation des trajectoires robot courbe d'accélération, vitesse suite aux relevés des courbes d'exploitation robot*).
Le client sera informé de toute utilisation hors spécification du robot,
- Procéder à une sauvegarde complète de l'application (le système d'exploitation ainsi que le programme sont transférés sur support clé USB),
- Mettre en place un traceur d'erreur système (sauvegarde sur fichier des erreurs système avec horodatage).

Votre bras robot a 5 ans ? Bénéficiez d'une remise de 20% sur le prix de son reconditionnement pour toute souscription d'un contrat de 3 ans. Tout robot reconditionné bénéficie d'une garantie de deux ans pour les pièces et d'un an sur la main d'œuvre, pour tout achat d'un contrat de trois ans.

3.4 Tarifs

Veuillez nous consulter pour obtenir les tarifs des contrats de service Omron Adept Technologies.

Pour joindre le service des Contrats de service :
(+33) 4 50 02 81 16 / contratdeservice.france@adept.com

4 – EXTENSIONS DE GARANTIE

L'extension de garantie « pièces » inclut le prix du remplacement des pièces d'un matériel neuf ou reconditionné, ainsi que les frais d'expédition (service standard).

L'extension de garantie « main-d'œuvre » inclut le prix de la prestation sans le transport et autres dépenses. OAT se réserve le droit de déterminer si un système est éligible à une extension de garantie.

Pour tout nouveau système

Extension de garantie possible pour un total de 3 ans pièces / 2 ans main d'œuvre.

Cette extension de garantie doit être acquise moins d'un an après l'achat du matériel.

Veuillez nous consulter pour obtenir nos tarifs.