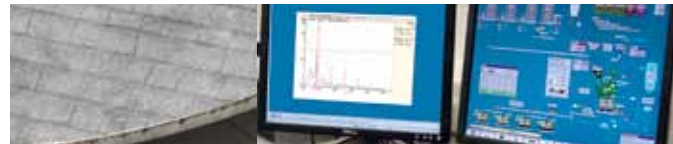


## Service clients EIRICH assuré directement par le constructeur

Partout dans le monde –  
et toujours près de chez vous



# Le service clients est une affaire de confiance Faites confiance à EIRICH !

## **Pensez globalement, agissez localement !**

Les clients ne s'intéressent pas à la taille de notre entreprise. Ils ne s'intéressent ni à sa structure organisationnelle, ni au nombre de nos secteurs d'activités. Ils veulent que la personne en face d'eux trouve une solution à leur problème. Pour répondre à ce simple constat – ou besoin, notre groupe dispose dans le monde entier de ses propres entreprises. Car la proximité locale satisfait à l'une des principales exigences du client au niveau du service après-vente : le temps de réaction. Grâce à notre stratégie d'une présence mondiale interconnectée fondée sur les entreprises du groupe, nous garantissons à nos clients dans le monde entier un même niveau de compétence. Connaissant clairement les besoins de la clientèle, nos équipes internationales sont des interlocuteurs compétents de nos clients. La mise en réseau mondiale permet d'assurer la rapidité, la compétence et la qualité des services. Des programmes de formation ciblés développés par EIRICH viennent soutenir cette promesse et créent une culture de l'engagement et de la responsabilité. Car s'il est important d'agir, c'est aussi la manière de faire

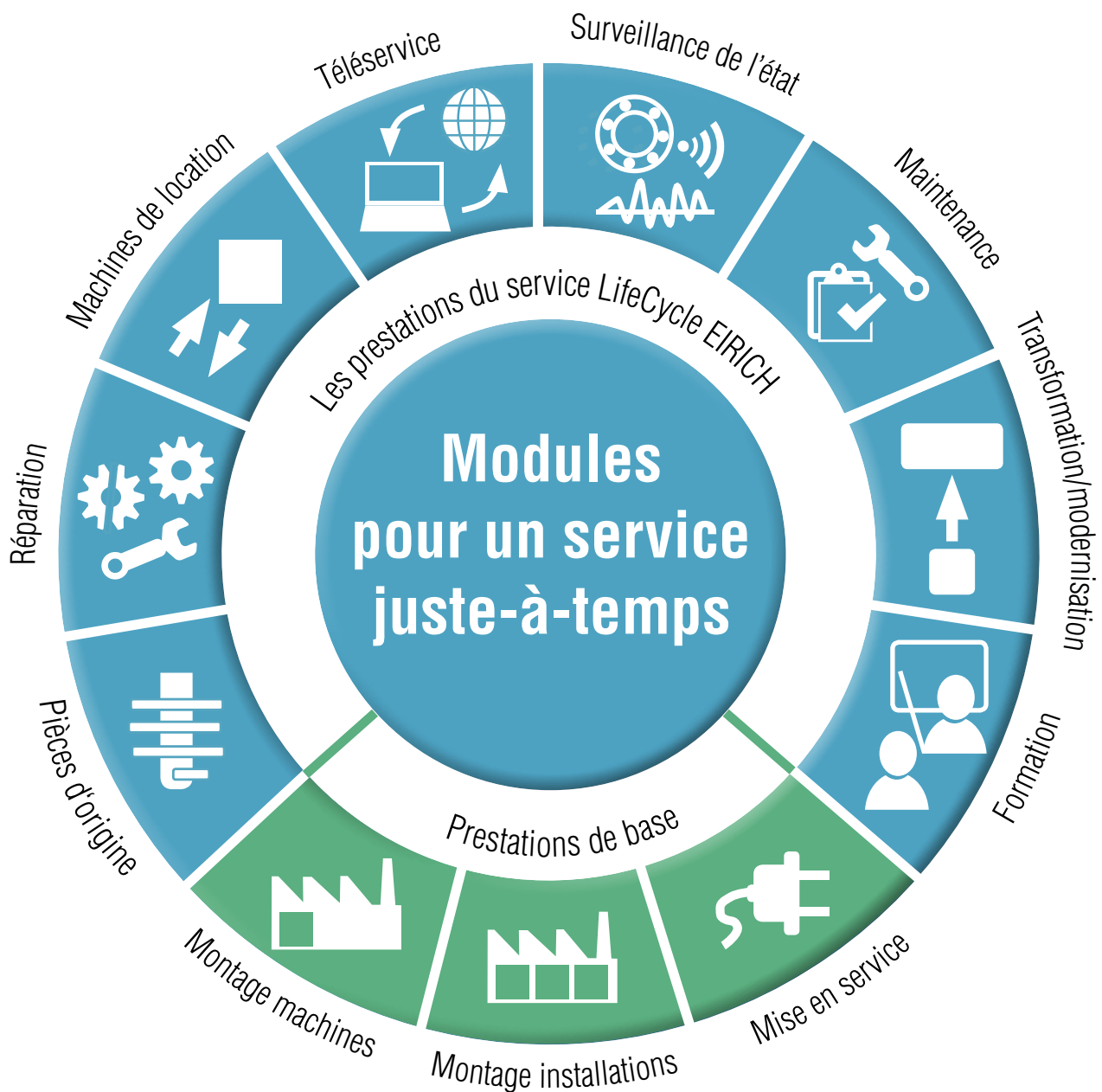
qui compte. Avec la mise en réseau, la densification et la digitalisation croissantes de nombre de branches, d'entreprises et de process de valeur ajoutée, le service après-vente gagne en importance, et les exigences relatives à la qualité des services et à la gamme de prestations sont de plus en plus élevées. Notre souci majeur n'est plus uniquement de minimiser le risque d'immobilisation, mais il s'agit aussi d'utiliser de manière efficace les ressources et l'énergie, d'optimiser l'ensemble du process de valeur ajoutée de nos clients et de l'adapter continuellement aux nouveaux besoins. Notre promesse de service et notre organisation après-vente vont au-delà des prestations classiques. Possédant une forte orientation vers le client, nous nous focalisons sur ses besoins réels. L'avance technologique dont nous disposons en tant que fabricant d'équipements d'origine (OEM) est directement valorisée à votre avantage pour le développement de votre produit.

**C'est ce que signifie pour nous le service LifeCycle et l'esprit client.**



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H. Sajonz'.

Hubert Sajonz  
Responsable du service  
assistance clientèle mondiale



EIRICH propose un large éventail de services après-vente pour ses machines et installations pendant toute la durée du cycle de vie du produit. Nous vous fournissons ainsi une base solide pour assurer des conditions de fonctionnement optimales. Le service LifeCycle EIRICH débute dès la conception des machines et l'étude de l'installation, tirant parti de la longue expérience

de notre équipe de service hautement qualifiée. L'interaction des services pré-vente et après-vente est destinée à optimiser vos process. C'est lors du montage et de la mise en service des machines et installations chez le client que ces prestations de base démontrent tout leur intérêt.

**Selon la devise :**

**« Tout est bien qui commence bien. »**

## Prestations de base



### **Montage machines**



### **Montage installations**



### **Mise en service**

Le montage, la mise en service et l'accompagnement de la production dans la phase de démarrage des machines et installations constituent la première étape d'un service LifeCycle chez EIRICH. Cette première étape commence systématiquement avec la surveillance du chantier avant la livraison. Pour chaque installation, nous tenons compte individuellement des expériences acquises grâce à la mise en réseau mondiale des techniciens de service, ainsi que d'autres détails essentiels pour la planification. Notre présence internationale nous permet de connaître assez tôt les obligations locales et d'y répondre intégrale-

ment. Des normes de sécurité élevées sont fixées pour tous et surveillées régulièrement par la direction du montage. Nous intervenons avec notre propre personnel compétent et spécialement formé. Tous les techniciens de service disposent de leur propre outillage qui est régulièrement contrôlé. Des outils spéciaux sont disponibles en grand nombre et accessibles de manière centralisée. Pour la mise en service, nous déléguons au besoin nos techniciens hautement qualifiés et expérimentés qui accompagnent cette étape et vous assistent dans la mise en œuvre de vos formules.





*Bon à savoir :  
Nous intervenons avec notre  
propre personnel compétent  
et spécialement formé.*





# Téléservice

**Une prestation peu coûteuse grâce au diagnostic et service après-vente à distance, sans l'intervention d'un technicien sur place.**

Voulez-vous éviter les temps de réparation inutilement longs ? Faites confiance à notre téléservice !

La saisie automatique des données des machines et des process ainsi que leur analyse par nos techniciens de service permettent de localiser les défauts à distance.

Il est alors possible d'engager immédiatement des mesures pour éliminer les défauts et de procéder à une mise à jour sur mesure des logiciels sans devoir déléguer un technicien sur place. L'accès au système de pilotage de votre installation ne se fera qu'avec votre autorisation expresse. Si cette condition est remplie, une ligne de données est mise en place pour établir le contact vers nos techniciens. En fonction de vos souhaits, ceux-ci peuvent alors mettre à jour les logiciels, accéder au système en cas d'interruption de l'exploitation, analyser et évaluer les données système ou vous assister lors de la mise en service. Si dans ce contexte vous avez besoin de pièces d'origine EIRICH, celles-ci pourront être expédiées sur demande.

### Nos prestations en détail :

- Accès à distance aux machines et installations
- Télécommande de machines via la transmission de l'interface utilisateur de la machine sur l'ordinateur du service après-vente EIRICH
- Analyse et évaluation des données système obtenues
- Diagnostic d'erreurs
- Assistance lors de la mise en service et lors du fonctionnement
- Transmission des notices d'instructions et d'entretien

### Vos avantages :

- Des solutions plus rapides aux problèmes, l'intervention d'un technicien sur place n'étant pas obligatoirement nécessaire
- Réduction des coûts d'entretien
- Vérification rapide et confortable des logiciels
- Augmentation de la disponibilité de l'installation grâce à la réduction des temps d'immobilisation

### Sécurité du téléservice

La transmission des données via une connexion VPN permet de garantir un maximum de sécurité pour vos données.



*EIRICH*



*Client*



*Internet*



*Bon à savoir : Les installations plus anciennes peuvent elles aussi bénéficier du téléservice.*



# Surveillance de l'état du matériel

La surveillance de l'état du matériel est basée sur la mesure et l'analyse de grandeurs physiques sur les éléments fonctionnels. Les valeurs mesurées sont fournies en temps réel par des capteurs. L'analyse permanente de ces données permet de déceler des tendances et ainsi de détecter des composants endommagés bien avant une éventuelle défaillance. Un rapport détaillé sur les mesures effectuées accompagné de recommandations d'action vous sera envoyé régulièrement.

### Exemple : palier endommagé de l'outil de mélange

- Maintien de la disponibilité des machines et installations
- Baisse des coûts d'entretien
- Affichage d'états critiques des composants par une simple fonction feu tricolore.
- Les mémoires à long terme permettent d'analyser rétrospectivement l'apparition d'éventuels dommages
- Planification des travaux d'entretien et de réparation

### Utilisations possibles

Les possibilités de mise en œuvre de la surveillance de l'état du matériel sont vastes : elle peut être utilisée pour un seul composant sur une machine et peut aller jusqu'à la mise en réseau intégrale de plusieurs installations. Grâce à la configuration modulaire, il est possible de répondre de manière ciblée aux exigences respectives de chaque stratégie de maintenance. Le système peut être élargi à tout moment et s'adapter ainsi aux nouveaux besoins.

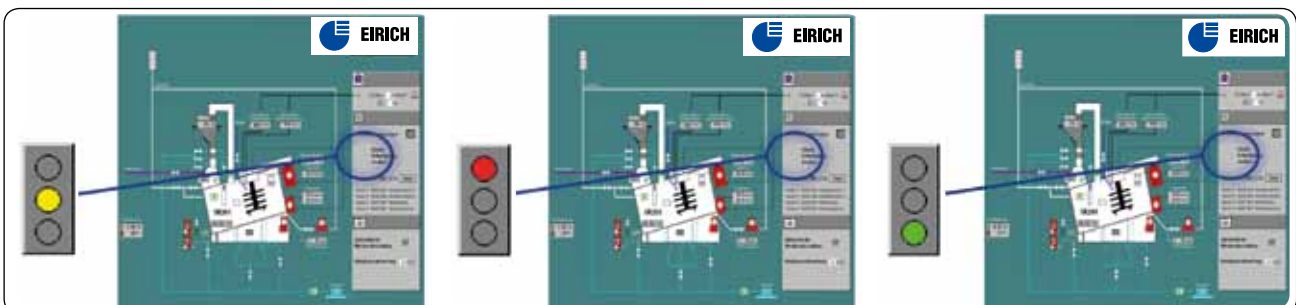
### Mesure des vibrations

Au travers des vibrations de la machine, relevées par mesure, il est possible de détecter et d'analyser les balourds des rotors, les défauts sur les roulements, l'usure des éléments de transmission, les défauts locaux d'engrenage, etc.

### Mesure de l'usure

L'usure se manifeste par une modification de l'épaisseur du matériau, des écarts, etc. La mesure de l'usure permet d'obtenir des valeurs absolues et relatives. À l'aide de valeurs maximales et minimales définies, on peut visualiser les limites de l'usure, par exemple sur les couronnes pivotantes à billes.

### Exemple : palier endommagé de l'outil de mélange



*Après un fonctionnement stable pendant des mois, le feu tricolore passa du vert au jaune. L'état de la machine a été évalué par l'intermédiaire du téléservice EIRICH. Une usure sur le palier de l'un des outils de mélange fut constatée.*

*La production a été maintenue, l'état de la machine a été évalué quotidiennement. 33 jours après le premier avertissement, le feu tricolore passa du jaune au rouge. À ce moment précis, les pièces de rechange étaient déjà en route vers le client.*

*Il a été possible de maintenir le fonctionnement de la machine pendant 9 jours encore. 42 jours après le premier avertissement, le roulement a été remplacé par un palier neuf. La surveillance de l'état du matériel a donc permis d'éviter un arrêt imprévu de la machine.*





Temp	465
Temp	505
Temp	575
Temp	605
Temp	675
Temp	705
Temp	775
Temp	805

## EIRICH LifeCycle Service Surveillance de l'état du matériel

Entreprise	Mayer	Série Type	075 RV16
Interlocuteur	A. Müller	Branche	050507
Numéro de client	A40000000	Projet	1234/5678
Téléphone	000/234560	Ticket	01265409XXX
E-mail	mueller@mayer.de	Date	
Auteur	M. Huber		



*Bon à savoir :  
Si vous le souhaitez, un rapport détaillé  
sur l'état de votre machine vous sera  
délivré avec des recommandations d'action.*



# Maintenance

En général, on entend aussi par maintenance l'entretien préventif et toutes les mesures d'entretien comme le nettoyage, le graissage, l'ajustage, le remplissage avec des matières consommables ainsi que d'autres mesures similaires pour réduire ou éviter les phénomènes d'usure. Pour les machines et installations sollicitées à haut niveau, il convient d'assurer la disponibilité des composants qui sont essentiels pour la production. Une collaboration étroite avec vous et la connaissance de votre process de valeur ajoutée permettent de déterminer le degré optimal des activités de maintenance. Le résultat sera consigné dans une liste de contrôle spécifique pour votre machine ou installation. Pour les interventions de maintenance régulières, nos techniciens du service après-vente sont à votre disposition dans les meilleurs délais et assurent une assistance professionnelle en cas de remise en état. Les interventions de maintenance sont fondamentales si l'on veut obtenir des informations sur l'état d'une machine ou d'une installation. À partir de là, on peut engager de manière ciblée des mesures d'optimisation supplémentaires avec comme objectif une production constante.

L'observation des machines en fonctionnement et à l'arrêt fournit des connaissances importantes permettant de définir conjointement avec vous des solutions de maintenance sur mesure. Elles vont de l'identification de la fréquence optimale de maintenance des composants jusqu'à la documentation professionnelle de l'ensemble des travaux effectués. Si malgré tout un arrêt imprévu de la machine ou de l'installation devait survenir, vous pouvez bien sûr compter sur notre assistance rapide et compétente.

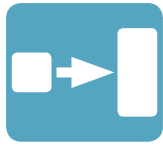
### Les avantages sont donc évidents :

- Augmentation de la disponibilité de la machine
- Conservation d'un haut niveau de productivité
- Maintien de la fiabilité de process
- Stabilisation de la chaîne de valeur
- Maîtrise totale des coûts occasionnés par vos activités de maintenance
- Transfert de savoir-faire grâce au contact régulier avec nos techniciens expérimentés et compétents du service après-vente





*Bon à savoir :  
Nous vous proposons une assistance  
professionnelle pour la maintenance et  
l'entretien de votre machine ou installation.*



## Transformation et modernisation

### **Laissez donc nos experts jeter un coup d'œil sur votre production.**

Ils passeront votre installation de préparation au crible. Grâce à leur conseil prospectif, notre compétence se met au service de votre efficacité. Au cours de leur cycle de vie, les produits font l'objet d'adaptations visant à conserver leur viabilité commerciale. Afin de tenir compte des conditions de production changeantes, telles que l'augmentation de la productivité ou la modification du produit, nous répondons de manière ciblée à vos besoins en proposant notre service « rénovation et transformation ». Sur la base de l'état actuel, nous définissons et documentons avec vous les mesures d'optimisation. Ensuite, un concept et une offre d'optimisation vous sont envoyés. Pendant toute la durée du projet, un expert EIRICH vous accompagne : tenant compte de votre planification de la production, il fixe avec vous les étapes du projet et coordonne chez vous, sur place, les activités nécessaires. Suite à la modernisation ou transformation, nous assurons également volontiers la formation de votre personnel d'exploitation.

### **Vos avantages :**

- Transition rapide et simple à une technologie nouvelle
- Augmentation de l'efficacité par une amélioration technique
- Solutions sur mesure
- Suivi assuré par un interlocuteur qualifié pendant toute la durée du projet, voire au-delà.

### **Aperçu des prestations proposées pour votre projet**

#### **1. Phase d'analyse**

Analyse et identification du potentiel de votre technique EIRICH

#### **2. Phase de conception**

Élaboration de concepts d'optimisation et soumission d'une offre

#### **3. Phase de réalisation**

- Montage et mise en service des nouveaux composants
- Mise à disposition de la documentation pour les nouveaux composants
- Formation de vos collaborateurs







*Bon à savoir :  
Suite à la modernisation ou transformation,  
nous nous chargeons volontiers de la  
formation de votre personnel d'exploitation.*





# Formations chez le client

Avec notre offre de formation, vous recevez un programme de modules adaptés exactement à votre installation de préparation. En fonction des contenus, les sessions de formation peuvent avoir lieu dans votre unité de production ou bien dans nos locaux de formation.

### Objectif des formations

Grâce au transfert de connaissances, vous êtes en mesure de juger sûrement des performances de votre technique EIRICH. Qualifiés par nos stages de formation, vos opérateurs exploitent au mieux le potentiel de la machine ou installation et génèrent ainsi un avantage concurrentiel direct.

### Le programme de formation EIRICH

Avec son concept de formation modulaire et des contenus coordonnés entre eux, EIRICH conduit vos collaborateurs à un niveau de connaissances élevé et homogène.

#### Bloc thématique 1

Introduction aux notions de base en matière de technologie des procédés

#### Bloc thématique 2

Configuration et fonctionnement de l'installation

#### Bloc thématique 3

Configuration et fonctionnement des composants de l'installation / maintenance et gestion des pièces de rechange

#### Bloc thématique 4

Introduction à la technologie de commande et de régulation

### Contenus :

- Initiation à la manipulation de l'installation
- Surveillance de la production
- Rappels sur les principes de la technologie des procédés
- Présentation des opérations de maintenance et d'entretien
- Exercices pratiques de maintenance
- Gestion des pièces de rechange, appréciation de la durée de vie

### Les avantages d'une formation EIRICH :

- Meilleure qualification de votre personnel, par exemple pour gérer des temps d'arrêt imprévus
- Exploitation efficace de votre matériel
- Temps d'adaptation plus court
- Augmentation de la sécurité de travail

### Bénéfices personnels pour vos collaborateurs :

- Harmonisation, au sein de l'équipe, des connaissances relatives à l'installation
- Évolution personnelle
- Plus de satisfaction personnelle grâce à la manipulation compétente de l'installation
- Suffisamment d'opportunités pour poser des questions spécifiques





*Bon à savoir :  
Nous faisons de la formation un véritable événement  
pour vos collaborateurs et assurons une amélioration  
à long terme de la qualité de votre production.*



# Pièces d'origine

Quels que soient les composants de votre machine ou installation EIRICH que vous avez à remplacer, des pièces d'usure telles que les outils de mélange ou les plaques de paroi et de fond, des éléments d'étanchéité ou des composants des systèmes hydraulique, électrique ou d'entraînement : avec les pièces d'origine EIRICH, vous mettez tous les atouts de votre côté.

### Les pièces d'origine EIRICH

- sont toujours parfaitement compatibles avec votre machine ou installation, réduisant ainsi au minimum les temps de réparation et d'arrêt
- sont conçues pour une longue durée de vie et offrent donc sur le long terme un rapport coût-efficacité des plus compétitifs
- assurent un maintien optimal de la valeur de votre machine ou installation

- sont fabriquées pour la plupart dans nos propres ateliers
- répondent aux standards de qualité les plus élevés.

Avec les pièces d'origine EIRICH, vous bénéficiez toujours de la technologie la plus actuelle, car les évolutions techniques des produits de série sont reportées également sur les pièces d'origine.

Grâce à notre conseil d'expert et à nos services réactifs et fiables, vous profitez d'avantages supplémentaires :

- Des temps de réaction très courts en cas de besoin imprévu en pièces de rechange
- Service de livraison express
- Des solutions logicielles pour l'identification des pièces et la gestion de la maintenance.







*Bon à savoir :  
Si vous avez besoin de pièces d'usure ou  
de rechange pour vos machines et installations  
EIRICH, n'hésitez pas à nous consulter !*



# Protection antiusure

Jour après jour, les machines et installations EIRICH accomplissent un travail extrêmement dur en préparant des matières qui sont utilisées dans les secteurs les plus divers, comme les matériaux de construction, la céramique, la métallurgie, le sable de fonderie et bien d'autres. Le plus souvent, des matériaux extrêmement abrasifs sont en jeu.

Il s'agit par conséquent de doter les éléments du mélangeur qui sont en contact avec le produit, comme

- **l'outil de mélange**

- **le racleur de fond et de paroi**

ou

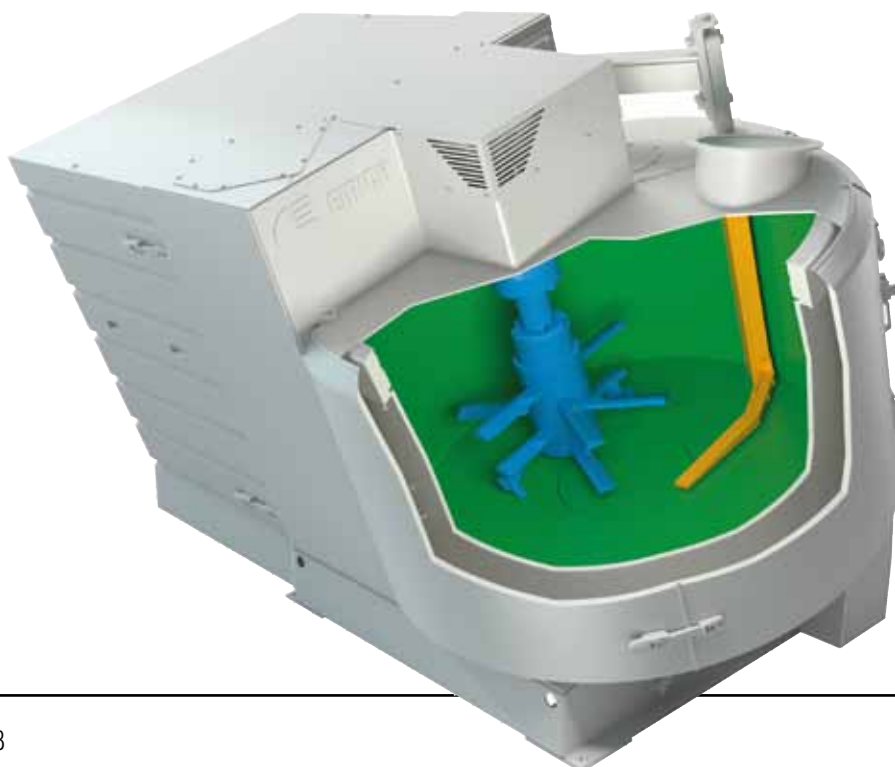
- **le revêtement de la paroi et du fond**

d'une protection antiusure adaptée à l'application prévue. Faute de quoi, le fonctionnement de la machine pourra être altéré. Dans le pire des cas, les composants mal adaptés auront un impact négatif sur la qualité du produit.

**Il y a protection antiusure et protection antiusure** : selon la matière traitée et le niveau des contraintes de chocs et le degré de l'usure, différents types et différentes versions de protection antiusure permettent d'obtenir, pour chaque cas particulier, le meilleur résultat possible. Nous possédons une expérience de plusieurs dizaines d'années en matière de développement de solutions antiusure et de leur mise en œuvre.

En tant que client, vous bénéficiez de cette expertise à plusieurs niveaux :

- Dans tous les cas, vous obtenez la bonne solution antiusure pour votre application spécifique.
- Nous garantissons des durées de vie très élevées.
- Les temps d'arrêt et de maintenance sont nettement réduits.
- Avec des pièces d'usure d'origine EIRICH, vous vous assurez une rentabilité inégalée, calculée sur la durée de vie totale.



**Les principaux éléments dans le mélangeur EIRICH bénéficiant d'une protection antiusure**

Outil de mélange

Racleur de fond et de paroi

Paroi et fond





*Bon à savoir :  
Il y a protection antiusure ...  
et protection antiusure :  
EIRICH fait la différence !*



# Réparation

Toute pièce défectueuse ne doit pas automatiquement être remplacée par une pièce neuve. Avec notre service de « réparation interne », une équipe qualifiée se tient à votre disposition pour remettre à neuf des pièces usagées de votre machine ou installation. Grâce à la qualité des pièces d'origine EIRICH, la réparation est une solution souvent plus avantageuse en termes de coûts. Dans nos ateliers, les pièces bénéficient d'une remise en état générale, elles sont testées, puis retournées au client à l'état de neuf. De même, nous nous chargeons volontiers de l'ensemble de la logistique nécessaire au démontage et au montage.

### Nos prestations en un coup d'œil :

- Réparation des pièces d'origine EIRICH avec une qualité garantie
- Révision intégrale et remise à neuf des groupes fonctionnels
- Établissement d'un procès-verbal de contrôle et d'un rapport de contrôle
- Prise en charge logistique

### Vos avantages :

- Réduction des coûts grâce à la réutilisation de vos pièces d'origine EIRICH
- Qualité et sécurité de production garanties





*Bon à savoir :  
Réparation des pièces d'origine  
EIRICH : Moins de frais, même qualité !*





# Matériel de location

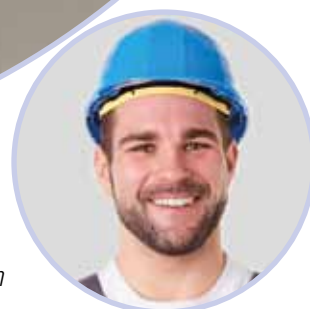
Avec notre parc de matériel de location et son grand choix de machines et équipements, nous vous proposons un service très particulier. Y figurent des mélangeurs avec des volumes utiles de 1 l à 750 l ainsi que des diviseurs-aérateurs, des cuves de pelletisation et des outils spéciaux. Nous vous proposons ce matériel en location pour la période souhaitée. Il va de soi que nous vous conseillons au mieux pour son intégration dans votre process de production.

Nous vous apportons ainsi notre soutien pour les missions et les exigences les plus diverses.

Par exemple :

- Mise en œuvre de machines supplémentaires afin de faire face aux pics de production
- Tester de nouveaux produits, en parallèle à la production. Essayer sur place des matériels améliorés avec la technique de mélange EIRICH dans les étapes suivantes de production
- En attendant la livraison d'une machine neuve
- Arrêt pour travaux de réparation sur une machine existante
- Réalisation d'essais longue durée en vue de décider de nouveaux investissements





*Bon à savoir :  
Avec une machine de location  
EIRICH, vous êtes bien parti  
pour l'achat de votre propre  
matériel EIRICH !*



## Technique industrielle de mélange et de broyage fin

### Tradition et innovation depuis 1863

EIRICH est connu dans le monde entier pour sa large gamme de prestations offertes dans le domaine de la technique de préparation industrielle. Le point fort, ce sont les techniques de mélange et de broyage fin reposant sur un savoir-faire de plus de 150 ans de partenariat étroit avec les utilisateurs, les grandes écoles et les instituts de recherche. Intervenir dans le monde entier pour être proche du client. Avec cette philosophie commerciale, le groupe EIRICH a pu assurer sa place dans toutes les régions économiques importantes.

Au premier plan des activités du groupe : La construction de machines et d'installations basée sur une technique innovatrice pour apporter des solutions tout-en-un aux applications de préparation les plus exigeants.

Technique d'application et technique des procédés, un propre centre d'essais, haute intégration verticale et service complet, ce sont les bases idéales pour la mise au point de procédés techniques, modernes et économiques, utilisés dans un grand nombre de branches industrielles.

**Matériaux de construction – céramique – verre – masses de carbone  
accumulateurs et batteries – garnitures de friction et de freins – métallurgie  
fonderie – protection de l'environnement**

#### Le groupe EIRICH dans le monde entier :



**Maschinenfabrik Gustav Eirich  
GmbH & Co KG**  
Postfach 11 60  
74732 Hardheim, Allemagne  
Téléphone : +49 6283 51-0  
Télécopie : +49 6283 51-325  
E-mail : eirich@eirich.de  
Internet : www.eirich.com



**Eirich France SAS**  
Saint-Priest, France



**OOO Eirich Maschinentchnik**  
Moscou, Russie



**OOO Eirich Maschinentchnik**  
Dnepropetrovsk, Ukraine



**Eirich Machines, Inc.**  
Gurnee, IL, USA



**Eirich Industrial Ltda.**  
Jandira S.P., Brésil



**Nippon Eirich Co. Ltd.**  
Nagoya, Japon



**Eirich East Asia/Pacific**  
Seoul, Corée du Sud



**Eirich Group China Ltd.**  
Shanghai und Beijing, RP de Chine  
**Eirich Machinery Jiangyin Co., Ltd.**  
Jiangyin, Jiangsu Province, RP de Chine



**Eirich India Pvt. Ltd.**  
Mumbai, Inde



**H. Birkenmayer (Pty.) Ltd.**  
Isando, République d'Afrique du Sud

[www.eirich.com](http://www.eirich.com)



The Pioneer in Material Processing®