

## Servizio Assistenza Clienti LEITNER



# Servizio Assistenza Clienti LEITNER

Il partner per le Vostre necessità di assistenza

Per avere successo nel lungo periodo un impianto adibito al trasporto di persone deve funzionare perfettamente e soddisfare tutti gli standard di sicurezza in qualsiasi momento e per tutta la sua vita utile.

Per questo motivo, come gestori di impianti, Vi offriamo una soluzione globale per la manutenzione e l'assistenza del Vostro impianto studiata su misura per le Vostre esigenze e corredata da un ventaglio di servizi completi per l'intera durata del ciclo di vita dello stesso, a partire dall'installazione e dalla messa in servizio fino alla formazione degli operatori, all'ammodernamento e alla revisione.

Una combinazione ragionata di manutenzione preventiva e correttiva consente di ottenere risultati ottimali oltre ad una maggiore disponibilità e redditività, nonchè ad una durata più elevata dell'impianto. Una accurata e ben studiata strategia di manutenzione programmata prima e implementata in seguito, aumenta la sicurezza, minimizza i costi e aiuta ad evitare i tempi di fermo impianto.

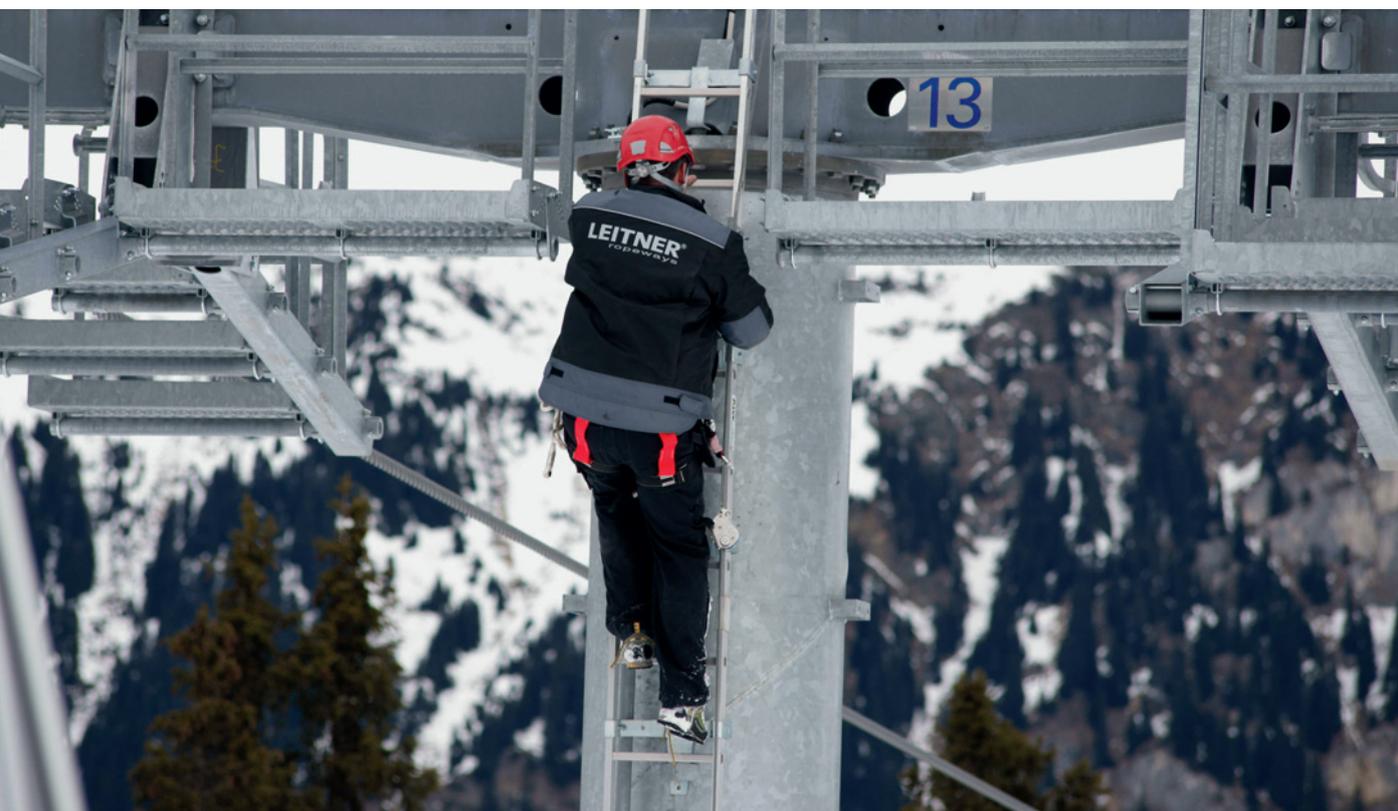
## Attenzione al Cliente

I feedback dei nostri Clienti rappresentano per noi una preziosa occasione per intensificare la comunicazione reciproca e migliorare la qualità dei nostri prodotti e servizi. Questi pareri vanno così a confluire in tutti i processi rilevanti della catena di creazione del valore.

Grazie ai sondaggi effettuati regolarmente presso la Clientela, i desideri e le proposte di miglioramento della stessa costituiscono parte integrante della nostra comune strategia di successo.

## Una vasta gamma di servizi innovativi volti a trovare soluzioni 24 ore su 24 in tutto il mondo.

- Le Vostre opinioni ci danno l'opportunità di mettere alla prova la nostra efficacia e flessibilità
- Le Vostre indicazioni contribuiscono a sensibilizzare e motivare i nostri collaboratori
- Sulla base delle Vostre proposte possiamo migliorare i nostri prodotti e processi, oltre che potenziare i flussi comunicativi
- I Vostri suggerimenti ci aiutano ad ottimizzare il prodotto e renderlo più efficiente per il futuro





## Componenti meccanici/idraulici

Ispezione e manutenzione

Il programma offerto dal Servizio Assistenza Clienti LEITNER contribuisce in misura determinante a salvaguardare la disponibilità del Vostro impianto, nonché a mantenerne il valore per tutta la durata del suo ciclo di vita. Un'ispezione efficiente e mirata dei componenti meccanici e idraulici ad opera dei nostri collaboratori qualificati, consente una diagnosi precoce di eventuali carenze prima che insorgano difficoltà. I nostri collaboratori saranno lieti di fornirVi la loro consulenza anche in merito alle possibilità di ottimizzazione del processo di gestione.

I nostri progetti sono personalizzati e predisposti in base alle Vostre esigenze. In questo modo garantiamo una collaborazione trasparente che si pone come obiettivo il funzionamento ottimale e la tutela del Vostro impianto nel lungo periodo, il tutto a costi che possono essere calcolati con chiarezza e precisione.

Utilizzando tecniche e dispositivi di misurazione di alta qualità e affidabilità i nostri tecnici eseguono controlli sia sistemici sia funzionali, nonché revisioni dei singoli componenti.

Una fitta rete di filiali, società partner e collaboratori consente di avvalersi in tempi rapidi e in tutto il mondo dei tecnici addetti all'assistenza Clienti.

### I Vostri vantaggi

- Un partner esperto che garantisce un servizio di assistenza tecnica completa al Vostro impianto
- I nostri moduli di assistenza aumentano l'affidabilità, l'economicità e la durata di utilizzo del Vostro impianto
- Ottimizzazione della disponibilità dell'impianto grazie alla programmazione dei periodi di inattività
- In caso di necessità, reperibilità 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, nonché rapida individuazione e risoluzione del problema mediante localizzazione e rimozione del guasto
- Diagnosi precoce tramite ispezioni efficienti e mirate
- Documentazione chiara e valutazione competente dei dati di misurazione
- Supporto nella gestione dei contatti con le autorità preposte



## **Ispezioni, controlli, manutenzione e accordi di assistenza**

- Redazione comune di un piano di manutenzione ottimizzato, adattato specificamente alle esigenze del Cliente
- Esecuzione di controlli periodici ad opera di un tecnico addetto all'assistenza per individuare misure preventive necessarie
- Documentazione delle ispezioni mediante una relazione tecnica di servizio

## **Riparazioni e risoluzione degli inconvenienti**

- Controlli sistemici e controlli funzionali completi dei singoli componenti mediante tecniche di misurazione di alta qualità ad opera di un tecnico addetto all'assistenza Clienti
- Localizzazione delle possibili anomalie ed efficiente risoluzione delle stesse

## **Ispezione dei componenti dell'azionamento principale**

- Controllo e revisione del gruppo motore, giunti, riduttori, puleggia motrice e puleggia di rinvio
- Esecuzione degli interventi ad opera di un montatore meccanico in base al piano di manutenzione attuale e agli intervalli di manutenzione

## **Ispezione dei componenti strutturali, di linea e del veicolo**

- Controllo e revisione di tutti i componenti meccanici, quali morse, rulliere e deviazioni della fune
- Esecuzione degli interventi ad opera di un montatore meccanico in base al piano di manutenzione attuale e agli intervalli di manutenzione

## **Ispezione dei componenti idraulici**

- Controllo, regolazione e taratura dei freni e delle relative centraline, degli accumulatori di pressione e dei filtri dell'olio
- Controllo e regolazione della centralina e del cilindro di tensione
- Cambio filtri
- Esecuzione degli interventi ad opera di un montatore idraulico in base al piano di manutenzione attuale e agli intervalli di manutenzione



## Componenti elettrotecnici

### Ispezione e manutenzione

Eventuali anomalie degli impianti elettrici e dei relativi componenti possono portare ad una riduzione della operatività e della sicurezza dei Vostri impianti. Effettuando con regolarità il controllo del Vostro impianto elettrico e delle relative apparecchiature, aumenterete la disponibilità e l'affidabilità del Vostro impianto, nonché la sicurezza dei Vostri Clienti e collaboratori.

LEITNER consiglia di eseguire a intervalli regolari ispezioni complete del Vostro impianto elettrotecnico e di controllare che vi sia un'interazione ottimale con i componenti meccanici.

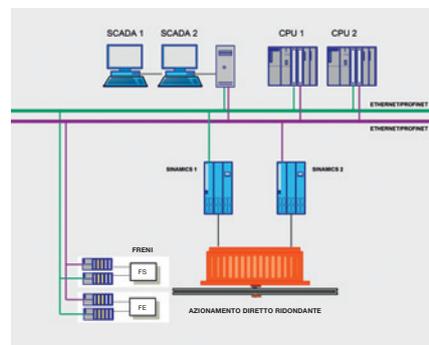
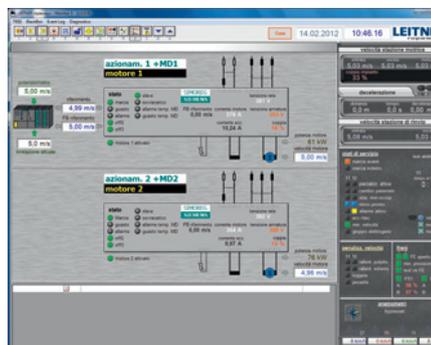
Grazie ad un'ampia varietà di possibili misurazioni e analisi per i Vostri impianti e apparecchiature è possibile riconoscere tempestivamente eventuali anomalie emergenti ed eliminarli a favore della sicurezza e dell'affidabilità del Vostro impianto.

LEITNER ha già fissato gli standard per il monitoraggio remoto e la diagnosi a distanza nell'industria funiviaria. In caso di necessità offriamo ai nostri Clienti la possibilità di analizzare online i parametri più importanti in modo rapido ed efficiente grazie al nostro sistema di manutenzione remota. In questo modo manterrete costantemente il controllo sui Vostri impianti.

Una fitta rete di filiali, società partner e collaboratori consente di avvalersi in tempi rapidi e in tutto il mondo dei tecnici addetti all'assistenza Clienti.

#### I Vostri vantaggi

- Un partner per l'ispezione e il ripristino dell'elettronica del Vostro impianto
- Tempi brevi dall'elaborazione dell'offerta fino alla riattivazione dell'impianto, con conseguente aumento della disponibilità
- Impiego esclusivo di ricambi originali per soddisfare le Vostre esigenze di sicurezza e di qualità
- Nel caso una riparazione risultasse non conveniente, su richiesta il Vostro azionamento verrà opportunamente smaltito in modo ecologicamente corretto
- Documentazione relativa al check-up svolto e stesura di una relazione con descrizione delle condizioni attuali dell'impianto
- Il valore dell'investimento resta assicurato per l'intera vita tecnica dell'impianto



## Ispezioni, controlli e servizi

- Ispezione generale del motore elettrico AC/DC comprese la misura delle vibrazioni, degli allineamenti e il controllo dei cuscinetti
- Ispezione dei quadri elettrici principali e secondari dei sensori, nonchè del gruppo elettrico di continuità (24 Volt)
- Ispezione delle batterie
- Controllo del comportamento termico del quadro elettrico mediante termografia
- Controllo di tutte le funzioni di sicurezza che non vengono controllate regolarmente in condizioni operative (per es. monitoraggio dei convertitori statici o dei motori principali)
- Analisi dell'affidabilità di servizio mediante valutazione diagnostica nel sistema SCADA, interventi correttivi nel sistema di controllo e monitoraggio
- Controllo di importanti funzionalità del sistema quali lo spaziatore, il controllo serraggio morse, il regolatore di frenata e il sistema idraulico di tensione
- Correzioni e ottimizzazioni del sistema di azionamento elettrico di controllo
- Controllo funzionale del gruppo di recupero
- Breve formazione sul posto e risposte alle domande del personale operativo e addetto alla manutenzione
- Possibilità di sostituire in tempi rapidi il Vostro attuale azionamento elettrico di controllo con un'unità adeguata dell'attuale serie LEITNER
- Servizio di riparazione



## Servizio ricambi

Veloce, affidabile e globale

Vi assicuriamo la massima disponibilità dei pezzi di ricambio, di uso comune e non solo. Nei casi di emergenza sarà nostra massima premura fornirVi una rapida assistenza con procedure snelle e flessibili. Per esperienza abbiamo ben presente quanto possa essere difficile la Vostra situazione in caso di necessità di un ricambio in emergenza.

I ricambi originali LEITNER, grazie ai continui perfezionamenti tecnici, soddisfano i più elevati standard di qualità e sicurezza e vengono adattati meticolosamente alle condizioni di ciascun impianto.

Nel nostro ampio magazzino ricambi teniamo pronti per Voi pezzi e componenti che fanno parte dell'attuale serie di produzione, ma anche di serie costruttive fuori produzione da tempo. In tal modo si prolungano i tempi di utilizzo del Vostro impianto.

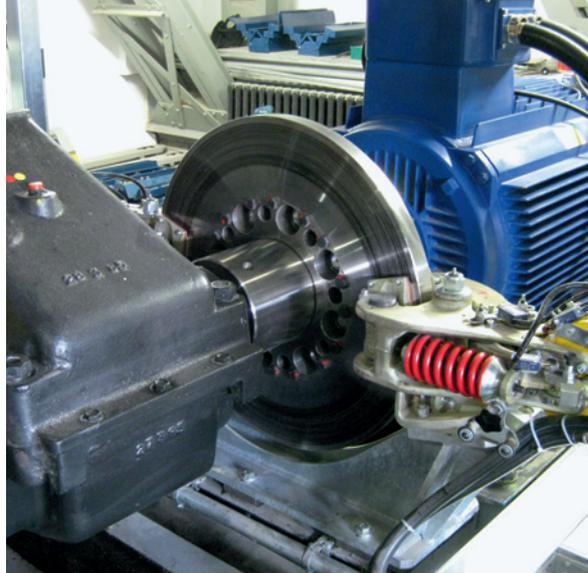
Grazie alla nostra rete internazionale assicuriamo in tempi rapidissimi la consegna dei pezzi occorrenti, ovunque e in qualsiasi momento se ne verifichi la necessità.

Su richiesta predisponiamo anche pacchetti ricambi personalizzati, adattati alle Vostre esigenze. Tenendo in considerazione l'andamento storico legato ai Vostri acquisti e i Vostri programmi per il futuro, Vi offriamo la consulenza dei nostri esperti collaboratori per la scelta ottimale di tutti i componenti. Otterrete così l'articolo giusto in qualsiasi momento.

### I Vostri vantaggi

- Consegna globale entro tempi brevissimi
- I ricambi originali LEITNER soddisfano grazie alla loro pregiata qualità le più elevate esigenze di sicurezza
- Disponibilità dei ricambi nel tempo
- Scorte di magazzino adattate alle specifiche necessità del Cliente
- Vendita e noleggio di attrezzi e strumenti speciali

**LEITNER®**



## Ammodernamento

Soluzioni studiate su misura per il Vostro impianto

Tramite il rinnovo o la revisione dei Vostri componenti meccanici ed elettrotecnici potete ottenere una rapida ottimizzazione del Vostro impianto ed un adeguamento allo stato attuale della tecnica. Gli ammodernamenti possibili possono tra le altre cose riguardare l'aumento di portata, il miglioramento del comfort di viaggio per i Vostri passeggeri, l'adeguamento a nuove norme e prescrizioni tecniche e molto importante per i Vostri Clienti la rivalutazione estetica dell'impianto.

Ammoderniamo gli impianti esistenti attrezzandoli con i più moderni sistemi di controllo, di azionamento e frenatura, nonché con nuovi quadri elettrici e pulpiti di comando, in modo tale che il Vostro impianto torni presto ad essere operativo in condizioni di piena sicurezza. Inoltre revisioniamo ed adeguiamo componenti quali morse e rulliere secondo le normative vigenti. Ogni ammodernamento ovviamente è corredato da esaustiva documentazione progettuale e certificati tecnici per le autorità competenti.

Con l'ammodernamento del Vostro impianto non aumentiamo solo la sua sicurezza, affidabilità e disponibilità, ma miglioriamo anche l'efficienza, la redditività e la facilità di manutenzione.

L'integrazione di nuovi elementi costruttivi con i componenti già presenti nell'impianto a fune esige la competenza di un produttore esperto. La collaborazione con LEITNER offre come vantaggio determinante la provenienza dei componenti meccanici ed elettrotecnici da un unico produttore, per cui le interfacce sono ridotte al minimo e risultano essere più efficienti.

### I Vostri vantaggi

- l'aumento della produttività e dell'efficienza del Vostro impianto grazie alla nostra esperienza pluriennale in quanto a rinnovo di impianti esistenti
- Servizi e prestazioni da un unico fornitore: ci assumiamo l'attuazione completa del progetto
- Prolungamento della durata del Vostro impianto grazie a componenti disponibili nel lungo periodo
- Aumento della disponibilità del Vostro impianto grazie alla riduzione della probabilità di arresto
- Aumento della sicurezza grazie all'impiego di tecnologie di ultima generazione
- Aumento dell'efficienza energetica grazie a sistemi di azionamento moderni e a basso consumo con conseguente riduzione dei Vostri costi di esercizio

**LEITNER**<sup>®</sup>



## Formazione e aggiornamento

Per essere sempre al passo con le novità

A seconda delle esigenze e obiettivi prefissati offriamo corsi di formazione sia nella nostra sede produttiva di Vipiteno sia direttamente sul Vostro impianto. Su prenotazione possiamo organizzare anche corsi intensivi supplementari.

### Sistemi frenanti idraulici e tensionamento

- Principi di idraulica
- Struttura, funzionamento e manutenzione dei sistemi frenanti meccanici
- Struttura, funzionamento e manutenzione delle centraline freni
- Struttura, funzionamento e manutenzione del cilindro di tensione
- Struttura, funzionamento e manutenzione della centralina di tensione
- Manutenzione generale, ricerca e riparazione dei guasti

### Componenti generali del gruppo motore e meccanici

- Presentazione degli interventi di manutenzione con i dispositivi previsti
- Simulazione di interventi per la manutenzione e i controlli giornalieri, settimanali e mensili
- Controlli e manutenzione del gruppo motore

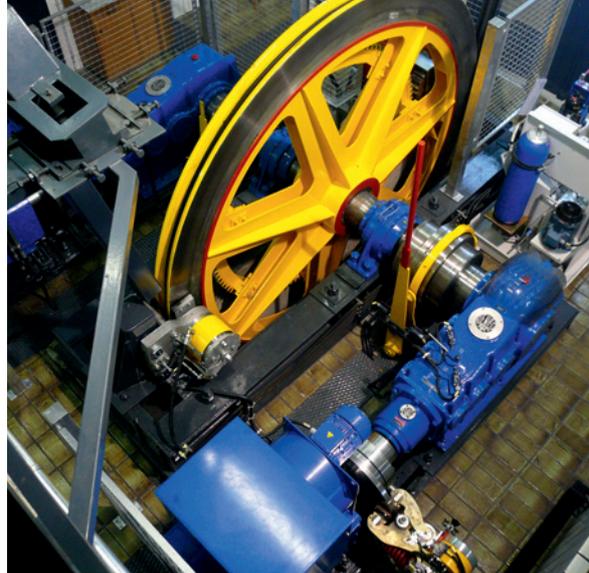
### Sistemi di controllo elettrici

- Struttura e funzionamento dei sistemi di controllo elettrici LEITNER
- Sistemi di monitoraggio, di misura e di regolazione con taratura dei componenti
- Funzionamento dei sistemi di monitoraggio e dei sistemi principali dell'impianto
- Struttura e applicazione dei sistemi di visualizzazione
- Controlli e misurazione dei motori elettrici
- Analisi dei guasti e uso degli strumenti di misurazione
- Manutenzione e ricambi consigliati

### I Vostri vantaggi

- Una formazione permanente dei Vostri collaboratori favorisce la sicurezza e contribuisce a mantenere il valore del Vostro impianto
- I Vostri collaboratori, grazie ai nostri corsi di formazione, saranno sempre aggiornati
- La possibilità di incontrare i gestori degli altri impianti LEITNER consente uno scambio reciproco di esperienze e favorisce l'acquisizione di conoscenze
- I corsi di formazione possono essere incentrati sulle Vostre esigenze individuali e sulle tematiche rilevanti per il Vostro impianto

# LEITNER®



### **Il nostro parametro di riferimento: un'assistenza tecnica di qualità targata LEITNER**

Come Clienti LEITNER potrete accedere ad un'ampia gamma di servizi che Vi offriamo per il ciclo di vita completo del Vostro impianto. Collaboratori esperti e professionali oltre a prodotti di alta qualità, procedere all'avanguardia e tecniche avanzate contribuiscono a mantenere invariata la qualità elevata dei nostri servizi.

Adottando misure preventive - quali ispezioni, manutenzioni, riparazioni, revisioni, adeguamenti e ammodernamenti o diagnosi a distanza - garantiamo il massimo in termini di sicurezza, economicità e disponibilità dei Vostri impianti. In caso di necessità potete fare affidamento anche sulla nostra flessibilità e tempestività d'intervento - perchè siamo a Vostra disposizione 24 ore su 24 sette giorni su sette per risolvere i problemi con efficacia e competenza.

Inoltre potrete usufruire della presenza su scala mondiale della nostra rete di filiali e partner qualificati che si occuperanno delle Vostre esigenze.

### **I nostri servizi**

- Spedizione espressa dei ricambi
- Servizio hotline 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno
- Servizio di pronto intervento 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno per garantire assistenza meccanica ed elettrotecnica
- Installazione e messa in servizio
- Ispezione e controllo
- Manutenzione
- Riparazioni, individuazione, risoluzione e rimozione del guasto
- Interventi di manutenzione e controlli
- Contratti di manutenzione e assistenza
- Revisioni, adeguamenti e ammodernamenti
- Corsi di formazione, consulenza telefonica e supporto nella gestione dei contatti con le autorità funiviarie preposte
- Vendita e noleggio di attrezzature di montaggio speciali
- Tecnologia di ultima generazione
- Conoscenze specialistiche

**Saremo lieti di presentarVi un'offerta per un primo controllo del Vostro impianto.**

Per ulteriori informazioni riguardo i nostri servizi completi potete rivolgerVi ai seguenti recapiti:

Tel: +39 0472 779 711  
Fax: +39 0472 779 739  
customer.service@leitner.com  
www.leitner.com/service

---

**Assistenza HOTLINE (365/24):**  
**Meccanica: +39 335 6156 050**  
**Elettrica: +39 335 6514 386**

---

**LEITNER<sup>®</sup>**  
ropeways

LEITNER Spa, I-39049 Vipiteno (BZ)  
Tel. +39 0472 722 111, [www.leitner.com](http://www.leitner.com)