INOEX

INSPIRE BEYOND MEASUREMENT

服务&
备件

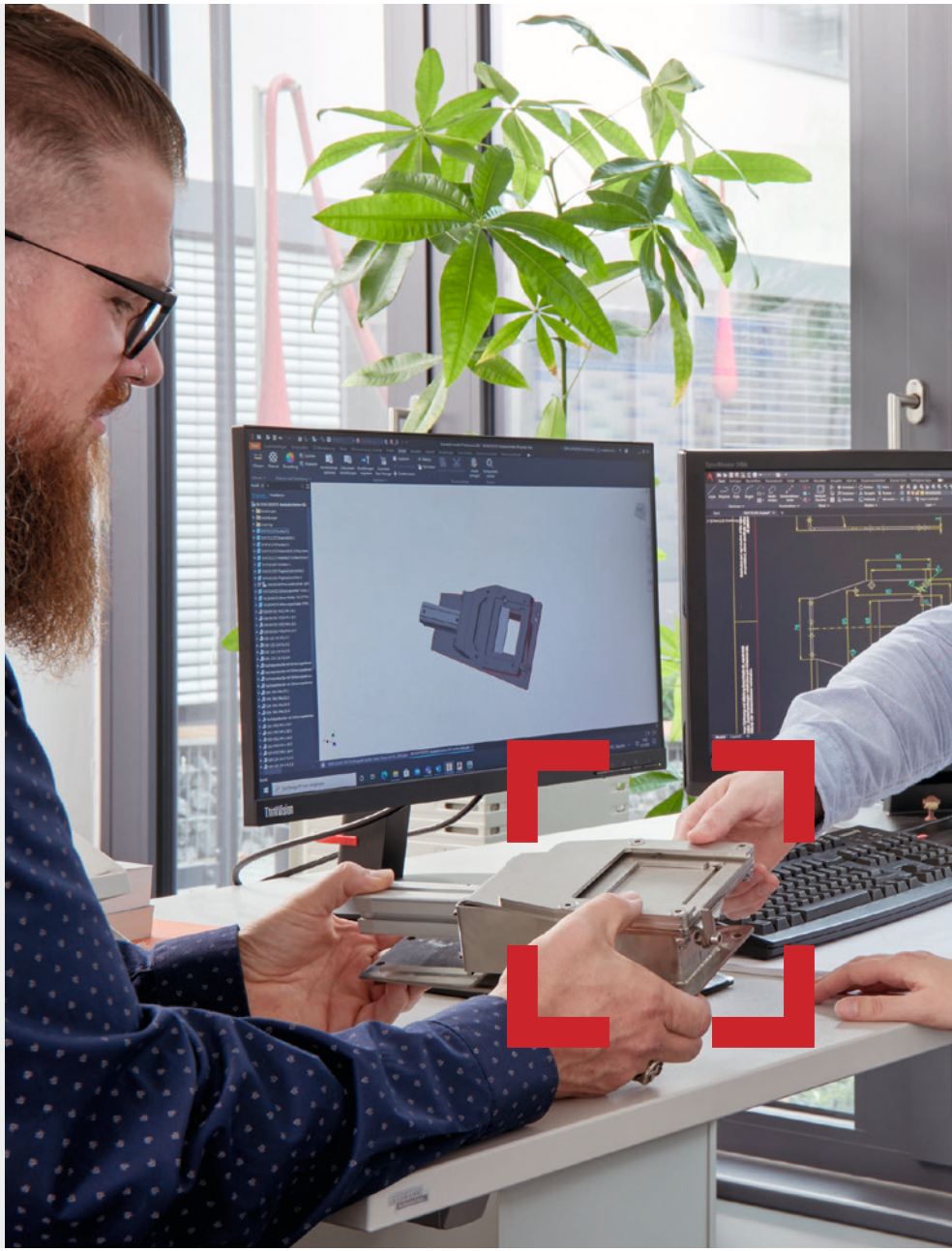
与众不同的解决方案

我们追求卓越的热情体现了这一指导原则。INOEX的用户不仅可以获得卓越的产品，还可以获得个性化的服务解决方案。在产品的整个生命周期内，我们提供最高水平的服务和全面的支持。无论全球何地，我们随时随地为您提供服务与支持

凭借我们的制造技术和经验，我们能够发掘客户的潜在需求，并为其确定最合适的技术，并优化工艺。通过全面的服务提高您的效率和生产绩效，您的成功是我们的目标。

您的完美搭档

我们始终以客户为中心进行思考和行动。我们非常重视与客户进行开放和持续的沟通，并与客户建立长期的伙伴关系。我们的专家服务将为您提供快捷、可靠和全面的支持。我们将通过服务热线或直接到现场为您提供面对面的服务。



我们的宗旨是始终为您服务，提供快速响应的、全面的和定制化的服务与支持。我们有一支高度网络化的全球服务团队，可以全天候为您提供服务，即使遇到意外的挑战-只需要一个电话。

对我们来说，服务不仅仅是调试和维修。每天，我们经验丰富的、友好的服务人员都在努力保证我们的可靠性、产品的性能和服务的专业性，从而确保最大限度地提高您的效率。

一切都是为了您的产品

我们快速掌握您遇到的问题并直接采取行动。我们是与您一起创造未来的伙伴。我们希望您始终对我们的产品感到满意，因此我们为您提供广泛的服务与支持。可根据您的实际需要随时调整和定制全面的服务解决方案。

Patrick Tschersich
客户关系主管
iNOEX GmbH

目录

安装 4
调试 5
系统简介 6
培训 7
维护合同 8
校准服务 9
服务 9
维护/维修 10
备件服务 10

安装

产品的机械部件安装通常由客户自行完成。客户最了解现场情况，可以灵活选择最方便的安装时间。大多数iNOEX设备都是即插即用的解决方案，可以快速、轻松地进行安装。当然，客户也可以选择由iNOEX的工程师到现场进行安装。

- 即插即用的解决方案，实现快速、简单的调试
- 全球服务团队都可以提供支持
- 可选现场安装支持

调试

安装成功后即可进行调试，调试完成即可运行设备。精确的测量值、更高的生产效率以及成本节约都是客户可以通过我们的设备而获取的。调试可以在现场进行，也可以通过远程连线操作。

现场调试包括检查所有的安装流程，确保电缆已经正确连接，系统已经为开机运行做好准备。设置好参数后，技术人员确保测量功能能够提供正确的测量值。此外，需要对订购的控制回路和功能进行测试，并对相应的生产线进行优化。

远程调试由客户自己的人员与iNOEX经验丰富的服务技术人员或工程师进行远程连线。iNOEX技术人员将相关的文档和说明书发送给现场人员，现场人员根据指示进行操作。此外，远程调试的话需要提前将iNOEX的设备连接到一台可以上网的电脑上。iNOEX提供预安装软件的通信模块，这部分可以直接购买也可以租赁。软件的使用许可可以灵活扩展。

- 设备的快速可用性
- 过程安全
- 优化生产线控制参数
- 远程调试可节省差旅费用

我们对设备的调试计划和随后进行的调试堪称典范。调试过程迅速而顺利，因此我们只中断了很短的生产时间。我们对AUREX ERS这款产品的性能以及质量检查这项功能非常满意。

Michael Rocholz | Enetec Plastics GmbH生产经理

系统简介

受益于我们专家的全面专业知识，以确保和优化您的生产效率和质量。系统完成调试后，iNOEX的调试服务人员或工程师会对系统的实际操作人员进行2-3小时的系统简要培训。产线操作员要为正确使用系统做好准备，了解系统所具备的各项功能，需要时随时进行操作使用。

结果：保证了安全操作，高效可靠的长期运行，延长产品生命周期和避免由于操作错误导致的停机。当然，通过对各项参数进行完美设置，可以获得精确的测量结果，提高产线性能。

- 安全操作、高效操作
- 延长产品生命周期
- 避免停机
- 快速知识转换
- 提高了生产线性能

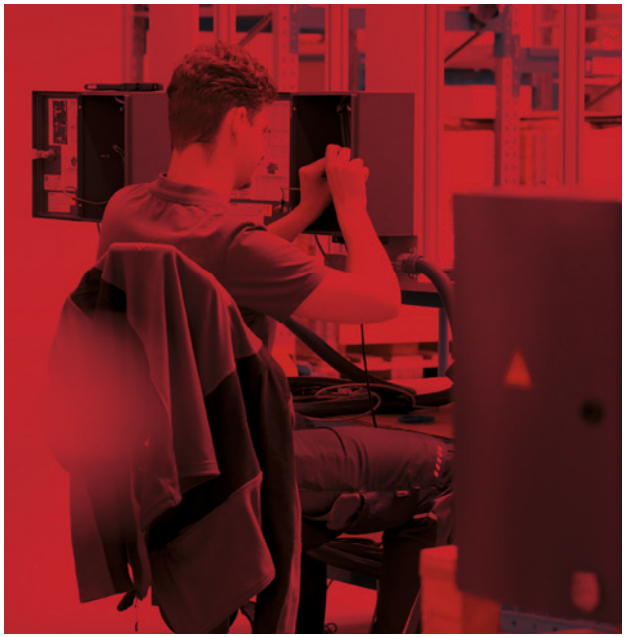
培训

iNOEX的培训理念是让客户对设备或系统进行全面的了解和控制。操作人员接受培训学习如何设置设备参数以实现设备的最佳性能，这将为客户带来更多的产量。敬业和称职的员工是公司成功的最宝贵资产。系统的日常使用建立了内部专业知识，降低了事故风险，并使员工能够对生产改进负责。

iNOEX提供灵活的培训包-可以在客户现场进行，在iNOEX进行或直接在我们的官网下载：与简要培训相比，为期一天的基础培训涵盖的主题范围更广，能够让接受培训的人员了解系统的基本操作；而专家级培训则提供更深一些的知识，更复杂的主题，如配置趋势或特殊配方的生产工艺都可以涵盖在一至两天的培训包中。

充分利用您的测量和控制技术，希望您可以在我们培训师提供的标准化或定制化的培训中获益。

- 员工的维护保养和产品认知是最新的
- 增加内部专业知识
- 教授基本功能直至专家培训-包括出勤证书
- 减少损坏、停机时间和成本以及降低事故风险



维护合同

得益于有吸引力的维护包，它为客户提供了更好的控制成本和定期的服务安排。定期维护保养可以最大限度地延长正常运行时间，优化系统性能。在服务合同中约定定期维护时间-每隔6个月或12个月-使用系统特定的清单进行检查。如有必要，更换不能正常工作的系统组件，以确保最佳性能。

此外，必要时还会对系统进行调整、检查和优化。这最大限度地减少了机器停机或工艺故障的风险，并延长了产品的生命周期。

维护保养的时间可以灵活选择，另外，对于订购维护保养包的用户，我们还提供有吸引力的备件包和优先服务热线支持。用户在签订服务合同时，可以选择定期软件更新，这保证了用户可以一直使用系统最新的功能或扩展的功能。对用户来说，这确保了系统的最佳性能和快速可用性。

- 确保系统和设备具有最好性能和最大可用性
- 延长产品生命周期
- 可计划的服务成本
- 定期软件更新

校准服务

iNOEX为特定的系统提供校准服务，可由iNOEX服务技术人员在客户现场进行，也可由客户人员在iNOEX技术人员的指导下执行。由于每个传感器的特性会随着时间推移而发生轻微改变，建议对系统进行定期校准(一年一次)。

在校准过程中，需要检查和记录设备的测量精度。校准根据行业标准进行。相应的校准设备可通过iNOEX进行购买或租赁。

- 设备测量精度的认证验证
- 校准设备可购买或租赁

我们非常感谢iNOEX的长期合作和始终称职的客户服务。特别是响应快速及时。由于其可靠 且以解决问题为导向的工作方式，我们一直以来都得到了他们很好的照顾。

Hans van Drunen
测量&控制首席机电师
Pipelife Nederland B.V.

服务热线

如果系统发生故障，必须尽快采取行动。

为了最大限度地减少停机时间，您需要短而明确的响应时间和快速的专家服务。我们的客服随时随地为您服务。

您可以拨打我们的服务热线进行问题的初始诊断和解决。通过序列号和详细的问题描述，一般故障直接通过电话沟通就能解决。得益于我们经验丰富的服务专家丰富的产品和工艺知识，故障很快排除，系统恢复使用。

对于远程连线服务，系统必须预装TeamViewer软件。一旦客户端同意接入，我们的服务专家可以直接进入系统并对系统问题进行判定。其结果是：快速判定问题所在并解决问题。

问题解决后，您将收到一份详细报告，其中包括问题原因、解决方案和服务时间。如果无法通过电话或远程支持解决问题，可派遣服务技术人员到客户现场解决问题，或将系统送往iNOEX工厂进行维修。此外，我们还提供最大优先级别的有吸引力的信用包。

- 直接通过电话解决问题
  （由具有实践经验的专家提供一级支持）
- 连接设备或系统进行远程支持
- 响应时间快
- 提供最大优先级别的有吸引力的信用包

维护/维修

如果无法进行远程保养维护或维修，以下服务可确保设备最快进入工作状态并达到平稳和最佳的生产过程:

- 让iNOEX技术人员到现场解决
- 将设备送至iNOEX工厂进行维修

我们会根据成本估算进行维修，在系统测试后将配件发回。对于我们的许多设备，如有需要，可在维修期间先使用我们的备用机。

- 用备用机进行临时替换避免了停机
- 最快的周转时间
- 维修用的所有配件都符合iNOEX最高质量标准且维修成本低
- 降低运营成本

备件服务

为了让您选对合适的配件，iNOEX服务和备件部门将为您提供帮助。有了专业人员的帮助，很快就能知道您所需的配件是什么并以最快的方式发运到您的手里。通常欧洲境内需要1-2天的转运时间。我们的服务也包括协助办理必要的进口或清关手续。

为了尽量减少停机时间，iNOEX可以提供配置好的备用电缆组和备用电子元器件。

我们很乐意提供专业的备件包。所有备件均按原件标准提供，即零配件或电子器件的质量与原设备制造商(OEM)提供的完全相同。

- 对所需零件进行快速识别和运输
- 所有备件均和OEM质量相同
- 减少停机时间和生产损失
- 更好地规划备件成本

服务
产品一览表

	Commissioning/ System Briefing	Training		Maintenance contract	Calibration Service	Repair/ Spare Parts Service	Retrofit Software features
		Basic	Expert				
SAVEOMAT 重力计量系统	可选: 通过TeamViewer远程	●	●	●	●	●	●
WARP 雷达波测量系统	可选: 通过TeamViewer远程	●	●	●	●	●	●
AUREX 超声波测量系统	●	●	●	●		●	例如：质量检查、 快速规格检查
iXRAY X射线测量系统	●	●	●	●	●	●	●

我们的服务热线可解答您对我们产品的任何疑问，并协助您安装系统和设备。如果出现失灵、系统故障或系统缺陷，我们的服务团队将为您提供快速、专业的帮助和支持。

- iNOEX专家始终为您提供服务（即使在特殊时刻）
- 快速响应和专业帮助
- 操作平稳无忧

1984–2024
YEARS OF
MEASUREMENT
EXCELLENCE

苏州伊诺艾克斯智能科技有限公司
地址: 苏州市吴中区吴中大道2288号尚金湾H3

电话: +86 512 65680816
传真: +86 512 65680820

©iNOEX GmbH-保留所有权利。未经版权持有人书面同意，禁止全部或部分复制。iNOEX GmbH保留随时修改产品或停止生产的权利，恕不另行通知或承担任何义务。错误和遗漏不在此限。更新时间：2024年4月

iNOEX
INSPIRE BEYOND MEASUREMENT

服务热线
德国

服务热线: +49（0）5422 60 5070
邮箱: service@inoex.de

国际服务热线

iNOEX美国
服务热线: +1 717 672 0870
邮箱: service.usa@inoex.com

iNOEX中国
服务热线: +86 512 6568 0818
邮箱: service@cn.inoex.de

www.inoex.com | info@inoex.de