

# Total Customer Service & Support — Een scala aan mogelijkheden



CSi Customer Service & Support is onderverdeeld in gespecialiseerde teams zodat u altijd kunt beschikken over vakmensen die op de hoogte zijn van de meest actuele ontwikkelingen op hun gebied.

#### We onderscheiden vijf specialismen:

- Palletiseerrobots
- Verpakkingsmachines en palletisers
- Transportsystemen voor dozen, pallets enz.
- Onderdelen en reparaties
- Opleidingen en documentatiepakketten



IMPROVING PERFORMANCE

#### Service en Support

CSi is een turn-key leverancier van intelligente material handling systemen. Wereldwijd bekend om haar hoge kwaliteit en betrouwbaarheid. Uw installatie blijft ook na oplevering onze zorg. Om de continuïteit, bedrijfszekerheid en het streven naar optimale effectiviteit en rendement van uw intern transport- en/of palletiseersysteem blijvend te waarborgen, kunt u een beroep doen op onze afdeling Customer Service & Support. Wij kunnen u vele services bieden waardoor uw installatie in topconditie blijft. Denk maar aan de mogelijkheid tot inspectie, reparaties, revisies of modificaties. Voor al deze zaken bent u bij ons aan het juiste adres. Maar ook voor advies en reservedelen kunt u bij ons terecht. Onze organisatie en onze medewerkers zijn VCA-gecertificeerd.

#### Servicecontracten

Wij bieden u servicecontracten voor:

- modemsupport
- 24-uurs service
- inspectie
- ondersteuning door CSi-medewerkers
- helpdesk

#### Referenties

De volgende klanten vertrouwen hun installatie reeds toe aan onze zorg:  
Centraal Boekhuis, Martinair Foods, British American Tobacco, Tetra Pak, Philip Morris, Bloemenveiling Aalsmeer, The Absolut Company, Valvoline, Procter & Gamble, Lawson Mardon, Heineken, General Electric Plastics, Unilever, Masterfoods (Mars), PTT Post, 3M, ASM Lithography, Sigma Coatings, Akzo Nobel, Dupont, Suikerunie, Shell, Castrol, Kellogg Company, Friesche Vlag, Volvo Parts, Chep.

#### Ondersteuning

Naast de eigen CSi-producten kunnen onze serviceafdelingen u ook van dienst zijn voor robots en palletisers van derden en tevens voor:

- besturings- en visualisatiesystemen
- stretchfolie palletwikkelaars
- label printers / applicators
- enz.



CSi • Lissenveld 41 • 4941 VL Raamsdonksveer • Postbus 70 • 4940 AB Raamsdonksveer, Nederland  
Tel: +31 162 575 000 • Fax: +31 162 575 111 • e-mail: info@csiweb.nl • www.csiweb.nl

CSi Service Helpdesk • Tel: +31 162 575 001 • Fax: +31 162 575 118  
e-mail: service@csiweb.nl • www.csiweb.nl

IMPROVING PERFORMANCE

# Uw systeem, onze zorg



## 24-uurs service

Onze 24-uurs service biedt u de mogelijkheid om ook buiten kantooruren een beroep te doen op onze service-afdeling. U belt naar onze helpdesk (+ 31 (0) 162 575001) en wij zorgen direct voor ondersteuning. Afhankelijk van het probleem bieden wij telefonische ondersteuning of we zorgen voor interventie ter plaatse. Een andere mogelijkheid is modemsupport.



## Modemsupport

Door het maken van een verbinding via een modem heeft de CSI-specialist toegang tot alle PLC-software en software van uw besturingsysteem. Via deze on-line verbinding kunnen we bij foutmeldingen in korte tijd vaststellen wat het probleem is en correcties doorvoeren.

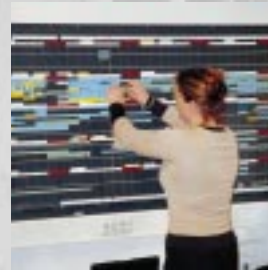
## Onderdelen

Wij beschikken over een uitgebreide database waarin alle gegevens van de door CSI geleverde installaties worden bewaard. Hierdoor kunnen we benodigde onderdelen snel leveren en indien nodig monteren.



## Inspectie

Voor een goed beheer van uw installatie is het raadzaam regelmatig preventief te inspecteren. Een servicespecialist verhelpt problemen van componenten die door CSI zijn geleverd, maar ook van andere machines die deel uitmaken van de installatie. Op basis van ons inspectierapport kunt u de installatie optimaal beheren, waardoor het aantal storingen wordt geminimaliseerd.



## Revisie / onderhoud

CSI kan het volledige onderhoud van uw installatie verzorgen. U bent er dan zeker van dat alle benodigde reparaties tijdig en adequaat worden uitgevoerd. Desgewenst kunt u (tijdelijk) een CSI monteur of programmeur aan uw eigen dienst toevoegen. Tevens kunnen oude installaties zodanig gereviseerd worden dat deze weer jarenlang probleemloos functioneren.



## Reparaties

Voor snelle en vakkundige reparaties van onderdelen en/of delen van installaties kunt u ook bij ons terecht. Dit kan ter plaatse of bij CSI uitgevoerd worden. Het gaat hier dan bijv. om reparaties van grijperkoppen, motoren, banden, pneumatiek, etc.



## Manuals en opleidingen

Door het geven van gerichte trainingen en cursussen zorgt CSI ervoor dat uw operators en medewerkers van de Technische Dienst hun kennis up-to-date kunnen houden. Ook kunt u een beroep op ons doen voor het actualiseren en/of digitaliseren van manuals en elektrische schema's.

## Modificaties

Innovaties, wijzigende veiligheidsnormen of beschikbaarheid van onderdelen kunnen aanleiding zijn om een installatie te modificeren. Te denken valt daarbij aan nieuwe stapelatronen voor de palletiser of robot of bijvoorbeeld het aanpassen van de besturing aan nieuwe technologieën. Met een beperkte investering kan uw installatie betrouwbaarder en sneller functioneren.

