

Comunicato Stampa

Solaro, 26 marzo 2020

SEW-EURODRIVE assiste e supporta i propri clienti in maniera efficiente e rapida, anche da remoto

La strategia di SEW-EURODRIVE ruota intorno ad un unico fattore: garantire la soddisfazione dei propri clienti che, oggi più che mai, si trovano a doversi destreggiare all'interno di contesti altamente competitivi e pressanti, sempre però più aggravati dall'emergenza legata alla diffusione del COVID-19.

Consapevole di queste necessità, per assicurare che le performance produttive dei propri clienti non abbiano cali durante il ciclo di vita e che siano quindi sempre impeccabili in termini di tempistiche e qualità anche in questo periodo, SEW-EURODRIVE nel pieno rispetto delle normative volte al contenimento del coronavirus e alla tutela della salute di tutte le persone (collaboratori, clienti e partner commerciali) garantisce il **regolare svolgimento delle attività lavorative**, anche mediante modalità di **lavoro agile**, laddove possibili. In particolare SEW-EURODRIVE assicura la massima operatività anche per tutte quelle **attività di Service** particolarmente strategiche in questi tempi di piena emergenza, opportunamente garantite con modalità e strumenti **da remoto**.

Numero Verde 7/7 e assistenza tecnica gratuita

SEW-EURODRIVE per continuare ad assicurare tutto l'aiuto che i propri clienti e utilizzatori necessitano, ha messo a disposizione un numero di telefono gratuito per il supporto tecnico e l'assistenza commerciale: **800.909.600**, attivo tutti i giorni, dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30. Lo stesso numero è disponibile anche per le emergenze durante i fine settimana con [SEW Help](#), il servizio gratuito di assistenza tecnica telefonica, grazie al quale è possibile contare sulle competenze di SEW-EURODRIVE anche il sabato e la domenica. Il servizio è stato ideato per offrire un'assistenza efficace anche per le situazioni di emergenza legate a problematiche relative alla tecnologia meccanica ed elettronica e per la fornitura di parti di ricambio. Per usufruire del servizio è anche possibile accedere online all'[applicativo web SEW Help](#).

Selezione pezzi di ricambio e prodotti sostitutivi anche di terze parti mediante Online Support

L'[Online Support](#) è il portale d'accesso a tutti i servizi di SEW-EURODRIVE, **disponibile h24/24 e 7 giorni su sette**, integrato nel sito web; è strutturato per offrire **rapido** supporto nelle attività di preselezione, nella gestione di offerte e ordini, nel monitoraggio dello stato del materiale e nei processi di postvendita. Consente infatti sia di selezionare e ordinare pezzi di ricambio o prodotti sostitutivi SEW, che richiedere un prodotto sostitutivo per componenti di altri produttori, tramite la semplice compilazione di apposito [form online](#).

La competenza di SEW-EURODRIVE è sempre più smart e vicina con l'App AR Remote Assistance

L'applicazione [AR Remote Assistance](#) è la soluzione realizzata da SEW-EURODRIVE per smartphone e tablet, in ottica *customer-centered*, progettata in modo da consentire l'interoperabilità tra smart device iOS e Android, al fine di ricevere supporto in **tempo reale e da remoto** per problematiche applicative, *commissioning* e messa in servizio. L'App AR

Comunicato Stampa

Remote Assistance consente di interagire con lo schermo per evidenziare le aree inquadrature dalle fotocamere. Mediante il riconoscimento degli ambienti permette di disegnare indicazioni in realtà aumentata applicati all'ambiente e agli oggetti inquadrati dalle fotocamere, per rendere più chiare le soluzioni da implementare per problematiche tecniche. Gli utenti vedono in contemporanea le indicazioni che vengono disegnate nell'ambiente.

Sfruttando una connessione internet, AR Remote Assistance rende così facile e veloce accedere rapidamente alla problematica esposta dal cliente, fornendo in tempo reale, senza dover quindi più attendere l'intervento fisico in loco di un operatore, una risposta alle esigenze tecniche del momento.

Diagnostica Oil Check: un medico personale per i tuoi riduttori

L'utilizzo di un olio lubrificante adeguato svolge due funzioni principali: da un lato è un requisito imprescindibile per il funzionamento corretto e duraturo dei riduttori, che in questo modo vengono protetti dall'usura, e dall'altro rappresenta una preziosa fonte di informazioni poiché durante il suo processo di invecchiamento l'olio raccoglie dati sul funzionamento e sulle condizioni di salute dei componenti con cui entra a contatto.

Partendo da queste considerazioni SEW-EURODRIVE ha creato [Oil Check](#), un sistema semplice ma innovativo per diagnosticare tramite i lubrificanti lo stato di salute dei riduttori.

L'azienda di Solaro mette infatti a disposizione del proprio cliente quattro diversi kit di analisi tra cui poter scegliere, in modo da assicurare il metodo di controllo più idoneo a seconda del componente da esaminare. A seguito di campionatura, le aziende possono contare su un'analisi approfondita, affidabile e scientificamente accurata, grazie anche alla collaborazione con un laboratorio esterno e indipendente: la susseguente ricezione dei dati dell'analisi, completa di un parere specifico sullo stato dell'olio, avviene da parte di SEW-EURODRIVE tramite e-mail in un arco temporale di 24/48 ore (a seconda del kit), rendendo questo servizio semplice e chiaro nella consultazione e rapido nei risultati.

Tramite questo servizio di controllo dell'olio, SEW-EURODRIVE non solo consente alle imprese di prendere atto dello stato di invecchiamento del lubrificante e del livello di usura del macchinario con cui viene a contatto, ma propone anche eventuali misure da attuare per mantenere il funzionamento ottimale dell'impianto in ottica predittiva.

Analisi stock ricambi e conversione prodotti obsoleti e non, per aumentare al massimo la disponibilità delle linee

Per tutti gli utilizzatori che vogliono verificare l'affidabilità del proprio magazzino ricambi oppure valutare l'aggiornamento delle tecnologie disponibili, SEW-EURODRIVE anche **da remoto** (attraverso telefonate al numero verde 800.909.606, piattaforma Online Support, condivisione schermo da remoto e APP AR Remote Assistance) offre, sulla base di quanto comunicato dal cliente, sia un'analisi dei componenti elettronici e meccanici che valutazioni su prodotti obsoletti e non, con relativa stima dei tempi di consegna; ove possibile la fornitura è in 24/48 ore in caso di prodotto disponibile oppure in 48/72 ore in caso di prodotto da configurare.

CDS® Complete Drive Service: il servizio di assistenza per riduttori industriali, anche di terzi parti

SEW-EURODRIVE si prende cura del proprio cliente non solo in ambito di manutenzione di domani ma anche quotidianamente: al fine di garantire la massima efficienza dei processi ha infatti reso disponibile CDS® Complete Drive Service, anche per [riduttori industriali di tutti i produttori](#). In questo modo, l'azienda mette a disposizione i propri esperti tecnici per un

Comunicato Stampa

servizio completo di consulenza e assistenza che garantisce attività di ispezione e di riparazione per le serie SEW X, P, MC, M1, ML, MC, MD, Santasalo e di altri produttori. Con CDS®, i vantaggi per l'operatore sono numerosi: il servizio assicura una **riduzione dei costi** grazie all'assistenza completa da un unico fornitore, anche per componenti di altri produttori, un'**alta affidabilità operativa** e l'annullamento dei tempi di fermo impianti. Garantisce inoltre un **ampio portafoglio di attività**, anche per componenti periferici come giunti, radiatori dell'olio, sensori e motori, e la massima qualità delle analisi su tutte le possibili aree di intervento.

Formazione tecnica completa su richiesta e personalizzata, per crescere insieme anche a distanza

La formazione fa parte del DNA dell'azienda: per questo motivo SEW-EURODRIVE ha deciso di erogare **corsi tecnici completi** (e con rilascio di apposita attestazione) **di formazione e aggiornamento anche a distanza**, personalizzata per un numero di utenti e argomenti.

Attraverso diversi strumenti web-based, SEW-EURODRIVE offre competenza tecnica sulle funzionalità, le modalità di installazione e di manutenzione delle proprie tecnologie mediante [percorsi di apprendimento](#) efficaci ed innovativi.

Il supporto tecnico e l'assistenza da remoto in SEW-EURODRIVE hanno assunto quindi oggi più che mai un ruolo predominante, costituendo uno strumento fondamentale anche per tutte le filiere che devono continuare a garantire la piena operatività anche in questa fase di emergenza.

Carolina Abbondi

PR & Content Specialist

SEW-EURODRIVE S.a.s. di SEW S.r.l. & Co.

Via Bernini, 12

20020 Solaro (Mi) - ITALY

Tel. +39 02 96 980 291

Mail to: carolina.abbondi@sew-eurodrive.it

Mail to: sew-marketing@sew-eurodrive.it

<http://www.sew-eurodrive.it>

SEW-EURODRIVE

Driving the world