



KUKA



Global.
Customer.
Services.

Completa gama de servicios KUKA para sus robots.
Total cobertura, máxima calidad.

The KUKA logo is displayed in a bold, orange, sans-serif font. It is positioned in the upper left corner of the page, which features a background image of a man in a dark jacket standing on a spiral staircase, looking down. The staircase has a dark metal railing and light-colored steps.

KUKA – UN SOCIO FIABLE.

Calidad "made in Germany", creatividad y una absoluta orientación al cliente: basándose en estos factores, KUKA desarrolla desde hace décadas tecnologías de excelencia capaces de optimizar sus procesos de forma decisiva. Desde nuestra posición de pioneros en robótica nos hemos convertido, a día de hoy, en líderes mundiales en innovación. Nuestra pasión es contribuir, con nuestras soluciones pioneras, a convertir incluso tareas complejas de automatización en un juego de niños. Independientemente de lo que desee realizar y de la tarea de que se trate: con KUKA nada es imposible. En cualquier sector, gracias a la estrecha cooperación con nuestros experimentados colaboradores. Ponemos todo nuestro empeño en llevar sus ideas a la práctica. Benefíciense de la ventaja que llevamos para obtener el éxito que busca.

La calidad del servicio es decisiva para mantener la eficiencia de los procesos de producción durante la completa vida del producto. Por este motivo, el Servicio de Asistencia al Cliente es una de las prioridades de KUKA. Con las mejores prestaciones que pueda encontrar.

Escuchar las necesidades del cliente.

Y desarrollar soluciones apropiadas.

Para obtener la solución de automatización perfecta, es necesario escuchar las necesidades concretas e individuales de los clientes. El departamento de ingeniería de KUKA invierte mucho tiempo en el análisis, la concepción y la simulación en detalle de una aplicación a medida. Una vez consideradas todas las necesidades del cliente, se pasa a la selección de un robot concreto y a su integración en colaboración con las compañías asociadas de KUKA. Así KUKA garantiza la máxima eficiencia y rentabilidad de su solución de automatización durante largo tiempo.



Aprovechar valiosos conocimientos.

Y pensar en la mejor solución.

KUKA Robotics posee una sólida ventaja en información. Pues nuestros ingenieros no sólo sacan partido de los conocimientos ganados durante la investigación y el desarrollo, sino también de las reacciones y comentarios de nuestros clientes. Estos sólidos conocimientos los compartimos con aquellos que trabajan con robots KUKA: con sus empleados. Gracias a nuestra gran oferta formativa, KUKA garantiza un elevado y constante nivel de formación. Así, a medida que aumenta la capacidad de los usuarios, crece también la competitividad de su empresa.





Comprender lo que beneficia a las empresas.
Y llevarlo a la práctica con determinación.

Con ayuda de experimentados profesionales, su producción irá rápidamente viento en popa. El mantenimiento y posibles reparaciones deben afectar lo menos posible en la productividad de su empresa. Deposite su confianza en el eficiente equipo de atención al cliente de KUKA. Gracias a los tiempos de respuesta breves y a la extraordinaria gama de prestaciones, podrá beneficiarse rápidamente in situ de la asistencia de nuestros expertos en robótica. Descubra, con el Servicio de Atención al Cliente de KUKA, un nuevo nivel de calidad y prestación.



**Una de nuestras promesas más importantes:
un »Servicio de Atención al Cliente« perfecto.**

KUKA se implica, con pasión y entusiasmo, en contribuir al éxito de su empresa. Nuestro Servicio de Atención al Cliente es prueba de ello. Allí donde se encuentren nuestros clientes, encontrará también a ingenieros y técnicos de excelente formación que se ocupan del asesoramiento y formación del personal, así como de la puesta en marcha, la programación, el mantenimiento y la reparación de sus sistemas de robot.

La prestación de excelentes servicios a nuestros clientes es el factor más importante de nuestra filosofía empresarial. KUKA ofrece una Línea de Atención al Cliente atendida por expertos que le ayudarán a solucionar problemas por teléfono. Con cualificado asesoramiento técnico y un telediagnóstico preciso, le apoyarán para garantizar la disponibilidad de su producción. De esta forma se reducen al mínimo los tiempos de parada. Además de esto, ponemos todo nuestro empeño en perfeccionar la gestión preventiva del mantenimiento con el fin de evitar de antemano interrupciones imprevistas de la producción.

La rápida disponibilidad de nuestros recambios alrededor del mundo es otro de los pilares de nuestro Servicio de Atención al Cliente. Nuestro servicio de reparación se ocupa de todo tipo de averías; además, gracias a un moderno sistema logístico, suministra recambios con la mayor brevedad, garantizando de este modo la máxima disponibilidad de sus robots. Nuestros técnicos de servicio altamente cualificados se ocupan de solucionar rápidamente los fallos in situ.

Nuestras numerosas delegaciones, repartidas por todo el mundo, disponen de centros de formación certificados que ayudan a mantener los conocimientos de sus empleados al día. Así se garantiza el trabajo eficiente con nuestros sistemas. Al final de la vida útil de su robot o en caso de realizar adaptaciones en sus instalaciones, le asistimos en la renovación profesional de su equipo para garantizar el futuro de su producción.

La prestación de servicios al cliente es para nosotros una tarea global que realizamos con entusiasmo y compromiso. Esa es nuestra definición de un Servicio de Atención al Cliente perfecto.

Cordialmente,

Arnd Sett, Director Global Customer Services

**Un colaborador potente en prestación
de servicios le dará ventaja.**

Expertos del sector a su lado

**Todas las fases del proyecto en manos
de expertos**

Soluciones profesionales

Planes de formación vanguardista

Empleados altamente cualificados

Asistencia in situ en su idioma

Tiempos de reacción mínimos

Máxima productividad

... y mucho más



"Cuando suministramos recambios,
pensamos en cada detalle."

Entrevista con Karina Santjohanser,
Head of Parts and Repair.

KARINA SANTJOHANSER
Head of Parts and Repair
KUKA Roboter GmbH
Customer Services
Parts and Repair

**¿Qué papel juega el Servicio de Atención
al Cliente para KUKA?**

SANTJOHANSER: Uno muy importante. Pues la satisfacción del cliente es nuestra máxima prioridad. Por ello atendemos a nuestros clientes incluso mucho después de su inversión con asesoramiento y cursos de formación, así como con un suministro íntegro de recambios.

**Los clientes exigen una elevada disponibilidad
de los recambios.**

¿Cómo soluciona KUKA este tema?

SANTJOHANSER: Por un lado, estamos a disposición de nuestros clientes 24 horas al día y siete días a la semana en la mayoría de los países. Iniciamos de inmediato el proceso de entrega y reducimos los tiempos de suministro gracias a una excelente red logística. Por otro lado, disponemos también de recambios de generaciones de robot anteriores con el fin de evitar tiempos de espera.

**¿Durante cuánto tiempo tras la venta del producto
se guardan los recambios en stock?**

SANTJOHANSER: Como mínimo, diez años contados a partir del momento en que deja de producirse una serie de modelos y dejamos de distribuir dichos productos. En la mayoría de los casos, podemos suministrar recambios pasados los diez años. >

¿Suministra KUKA sólo recambios nuevos?

SANTJOHANSER: No, también suministramos componentes eléctricos y mecánicos que han sido sometidos a reparación. Los componentes defectuosos no se reparan en las instalaciones del cliente, sino en el centro de reparación de KUKA. Para minimizar los tiempos de inactividad, la pieza defectuosa se sustituye por una pieza que ha sido sometida a una revisión general. Así se ahorra tiempo y dinero, pues por la revisión general sólo se paga una parte de lo que se pagaría por una pieza nueva.

La satisfacción del cliente es una palabra que se utiliza a menudo. ¿Qué medidas se toman en el Servicio de recambios?

SANTJOHANSER: El cliente sólo estará satisfecho si solucionamos su problema rápidamente. Por ello es importante que en un único paquete suministremos todo aquello necesario para el recambio de una pieza. Si faltan pequeñas piezas importantes, como tornillos o grasa de montaje, la rapidez de suministro no habrá servido de nada. Por este motivo, nuestros clientes reciben paquetes de recambios que contienen todas las piezas necesarias para el recambio.

¿Cuáles son los procesos logísticos más importantes?

SANTJOHANSER: Todos nuestros almacenes son sometidos a auditoría con regularidad para que dispongan a nivel mundial del hardware y firmware actual. Para todos los almacenes definimos estándares homogéneos con los que garantizamos la carga correcta de componentes como acumuladores antes del suministro. Lo más importante es el suministro completo y rápido de los recambios necesarios a cualquier cliente en cualquier parte del mundo. En casos de emergencia suministramos mediante servicios de entrega exprés, 24 horas al día, 365 días al año.

"Reemplazamos
componentes
de inmediato.
Así se reducen los
tiempos de inactividad
a un mínimo."

¿Qué tareas ve para el Servicio de Atención al Cliente de KUKA en el futuro?

SANTJOHANSER: En el Servicio de Atención al Cliente de KUKA reflexionamos siempre sobre lo que hacemos y cómo lo hacemos. ¿Hemos atendido al cliente de forma óptima? ¿Hay cosas que podemos hacer mejor? También en este caso, las modernas tecnologías nos ayudan a encontrar respuestas. El servicio que hace 20 años era bueno, hoy en día no lo sería. La perfección requiere cambios permanentes. Ese es nuestro objetivo. A día de hoy y para el día de mañana. ■



Todas las prestaciones
del KUKA Global Customer Services
han sido concebidas con el mismo fin:
maximizar el éxito de su empresa.

KUKA Global Customer Services:
una gama de prestaciones única.

Presencia global, disponibilidad local
Red mundial de compañías asociadas
Experiencia específica para los distintos
sectores
Cobertura del ciclo de vida del producto
Conceptos profesionales probados
Estándares mundiales de formación
Productos de servicio a medida
Asistencia 24h en su idioma

... y mucho más



Su ventaja competitiva con KUKA: Flexibilidad, rapidez, rentabilidad.

La automatización se convierte en una ventaja competitiva cuando se integra en procesos de producción existentes y se adapta rápidamente a nuevas exigencias. Por este motivo, desarrollamos e instalamos sistemas de robot flexibles e individuales. Así es posible reaccionar antes condiciones de mercado cambiantes en un breve espacio de tiempo.

Independientemente de si desea reducir, aumentar o modificar su producción: gracias a sus excelentes prestaciones de servicio, KUKA Roboter le acompaña en cada uno de sus pasos. El completo Servicio de Atención al Cliente de KUKA está orientado a aumentar la rentabilidad de su producción, a reaccionar rápidamente y, en caso necesario, a minimizar los tiempos de inactividad.

Esto significa cambiar las piezas a tiempo con el fin de mantener el pleno rendimiento de los sistemas de robot incluso tras muchos años en funcionamiento. Significa también instruir a sus empleados de forma que puedan realizar las optimizaciones en el sistema de forma autónoma, estar a su disposición en cualquier momento, que los recambios requeridos lleguen a tiempo y que los técnicos de servicio se pongan en camino de inmediato.

En KUKA vemos la prestación de servicios al cliente como una tarea global que abarca desde la instalación y programación de los sistemas hasta el mantenimiento, la asistencia técnica y la formación de sus empleados. Con ello encontrará asesoramiento rápido y competente en todas las tareas que conciernan a la automatización. Como resultado podrá reaccionar de forma más rápida, flexible y económica que la competencia en el mercado. Y con ello establece los mejores requisitos no sólo para consolidar su posición en el mercado, sino también para potenciarla.

Cuatro pilares, un objetivo: un Servicio de Atención al Cliente perfecto.

Robotic Consulting & Engineering, College, Technical Support y Refurbishment: cuatro pilares con los que garantizamos prestaciones de servicio globales para nuestros clientes. Desde la planificación hasta el mantenimiento y el suministro de recambios para modelos de robot antiguos. Nuestros empleados del Servicio de Atención al Cliente cuentan con una formación excelente siempre al día. Se ocupan de la instalación, el recambio, la reparación y están siempre allí donde los necesiten. Sin excepciones.



ASESORAMIENTO COMPLETO: KUKA ROBOTIC CONSULTING & ENGINEERING. Nuestro equipo de ingeniería le asesora en la concepción y puesta en práctica de sistemas de automatización nuevos, así como en la optimización de sistemas existentes para que dichos sistemas le sirvan de apoyo en su producción incluso tras cambios en las condiciones de aplicación.



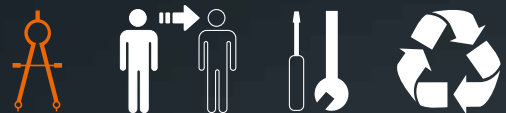
MEJOR FORMACIÓN: KUKA COLLEGE. KUKA College es nuestra respuesta a la constante demanda de formación de sus empleados. No hay nada más obsoleto que formación sin renovar. Por ello, en KUKA College le transmitimos los conocimientos del futuro.



ASISTENCIA EN CUALQUIER MOMENTO: KUKA TECHNICAL SUPPORT. Nuestro Servicio de Asistencia Técnica se ocupa del mantenimiento regular, el suministro de recambios y la asistencia técnica en caso de emergencia. Nuestros técnicos de servicio estarán allí donde los necesite, asistiéndole con una rapidez y competencia imbatibles.



EN FORMA PARA EL FUTURO: KUKA REFURBISHMENT. KUKA no tiene problemas con que los tiempos cambien, pues los sistemas de robot pueden adaptarse a la perfección a nuevas exigencias de producción y seguridad. El servicio KUKA Refurbishment se ocupa de renovar los sistemas de robot para afrontar un segundo ciclo de vida. Así se mantiene el valor y su sistema es puesto al día de forma rentable.



KUKA Robotic Consulting & Engineering.

Cada solución tiene
sus propias exigencias.
KUKA las cubre todas.

Las soluciones de automatización deben ser individuales, pues nuestros clientes tienen fines concretos que quieren poner en práctica. Nuestro objetivo es ofrecer sistemas a medida que puedan integrarse de forma óptima en procesos de producción existentes.

Para poder llevarlo a cabo, el segmento Robotic Consulting & Engineering apuesta por una comunicación rápida y directa, desde la primera toma de contacto hasta la realización de sus proyectos. Para la planificación y optimización de sus instalaciones, KUKA pone a su disposición profesionales herramientas de simulación virtual. Nuestra oferta abarca, además, la programación de aplicaciones específicas para los robots con ayuda de soluciones de software ampliables, así como el desarrollo de instrucciones de programa específicas, plug-ins y paquetes de tecnología completos. La concepción e implementación de tecnologías de software y hardware adaptadas a su aplicación y sus necesidades, el cálculo de los datos de carga en función del robot elegido y la planificación de la clase de carga apropiada también son parte de nuestras tareas.

Como resultado se obtiene un sistema, sinónimo de perfección, tan único como su empresa.

500

, Y MUCHOS MÁS,
TÉCNICOS DE SERVICIO
ESTÁN A DIARIO A SU DISPOSICIÓN
EN MÁS DE TREINTA PAÍSES.





KUKA College.

Formación práctica, la mejor forma de transmitir conocimientos.

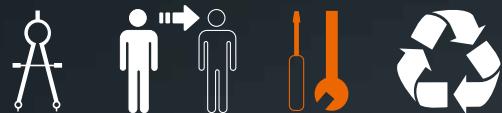
No son sólo las máquinas las que optimizan los procesos de producción. Es la perfecta interacción entre hombre y máquina la que hace que la automatización tenga éxito.

Por este motivo, el KUKA College ofrece cursos de formación en todo el mundo con el fin de instruir a sus empleados en el manejo de nuestros sistemas. Los instructores disponen de la debida preparación y cualificación para impartir los cursos de formación en materia de administración de sistemas, manejo de instalaciones, programación de robots o mantenimiento, ayudándose del más moderno equipamiento técnico y didáctico. La didáctica y los métodos aplicados satisfacen las exigencias más elevadas y los estándares de formación internacionales.

Si lo desea, los seminarios pueden impartirse en sus propias instalaciones. Para ello, KUKA cuenta con celdas de formación móviles. Al finalizar el seminario, los participantes obtienen el certificado correspondiente y salen con la formación requerida para trabajar con nuestros sistemas de robot. Así es posible explotar al máximo el potencial de la automatización.

8000

, Y MUCHOS MÁS, PARTICIPANTES
ASISTEN A LOS CURSOS DE FORMACIÓN
EN ROBÓTICA QUE IMPARTIMOS ANUALMENTE
EN TODO EL MUNDO.



KUKA Technical Support.

100% experiencia,
de mano del fabricante.

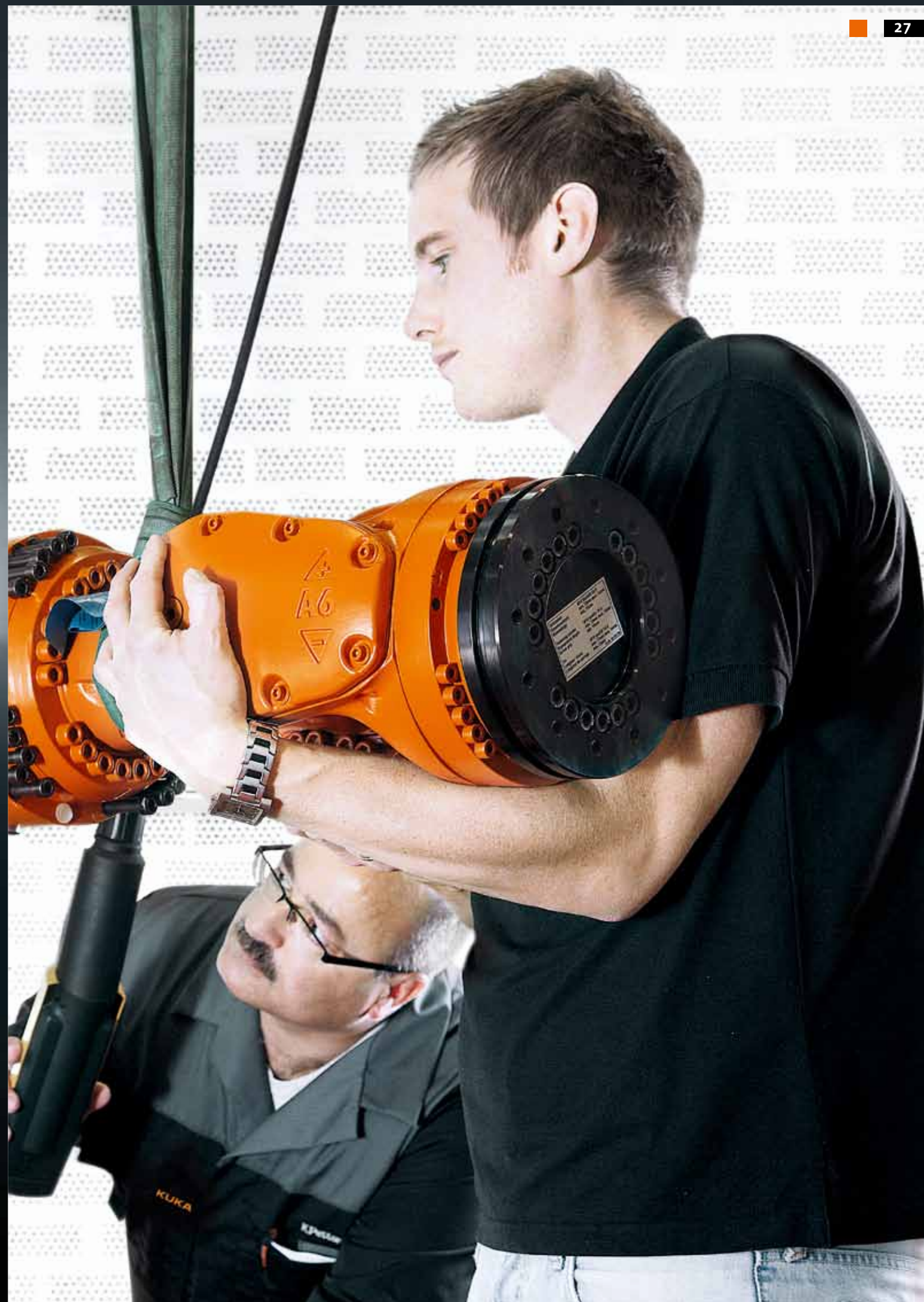
El Servicio de Atención al Cliente de KUKA se apoya sobre cuatro pilares: una red de servicio global, la línea de atención 24h, la gestión de los recambios y la gestión del mantenimiento. Cada uno de ellos es igual de importante. En los puntos de la red de servicio de KUKA, que cuenta con más de 500 empleados repartidos en más de treinta países, los expertos en robótica están día y noche a su disposición.

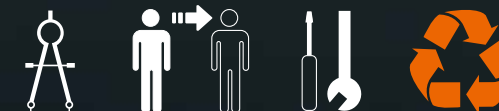
El envío de recambios se realiza, a la mayoría de los países del mundo, en un plazo de 24 horas. La Línea de Atención al Cliente de KUKA ofrece un número de guardia 24h a través del que podrá ponerse en contacto directo con expertos en robótica altamente cualificados. Con el fin de reducir las paradas al mínimo, el Servicio de Asistencia Técnica de KUKA le ayudará a analizar el fallo con rapidez y precisión por teléfono. De la gestión del mantenimiento se ocupan las personas que han desarrollado y construido el robot. Gracias a sus conocimientos únicos del sistema, pueden detectar puntos débiles mucho antes que otros y solucionarlos. Además participan con regularidad en cursos internos del centro de formación KUKA para ampliar y profundizar sus conocimientos.

Para la asistencia técnica ofrecemos los siguientes paquetes de prestaciones: KUKA Service24, KUKA MaintenancePro y el paquete combinado KUKA Combi24Pro. Con KUKA Service24 tiene acceso al número de guardia 24h y con KUKA MaintenancePro puede beneficiarse de los conocimientos de nuestros expertos en robótica durante las medidas preventivas anuales.

8987

, Y MUCHOS MÁS, RECAMBIOS
ESTÁN EN STOCK Y DISPONIBLES
PARA USTED.





KUKA Refurbishment.

La edad es sólo un número.

Para los robots KUKA también.

Los expertos del departamento Refurbishment adaptan los robots KUKA a nuevas exigencias. Los renuevan para que puedan trabajar durante más ciclos de vida y asumen tareas de control, montaje y transporte.

Para la renovación de sus robots KUKA puede elegir entre tres paquetes: el paquete "Basic" incluye el recambio de piezas de desgaste, así como el servicio de mantenimiento de todos los ejes del robot, incluida la medición del desgaste. El paquete "Pro" cubre todas las prestaciones del paquete "Basic" e incluye, además, la medición de alta precisión del sistema mecánico del robot, así como el reajuste del ajuste cero. El paquete "Extra" abarca todas las prestaciones del paquete "Pro", ofreciendo también la renovación exterior del robot, como es por ejemplo el lacado del sistema de mecánica y del sistema de control del robot. El resultado de las medidas tomadas por el departamento Refurbishment impresiona: en cuanto a aspecto y componentes técnicos, el robot KUKA completamente renovado no tiene nada que envidiar a un robot nuevo.

Otros tres paquetes cubren prestaciones que abarcan desde el control del robot hasta la logística y la nueva puesta en marcha. El paquete "Desmontaje" incluye el desmontaje de robots de instalaciones antiguas y su embalaje y envío. El paquete "Análisis" abarca el control previo de los robots para averiguar el estado del sistema y proponer y realizar medidas de renovación. El paquete "Logística" cubre el transporte, el almacenaje y la gestión de los proyectos de sus sistemas hasta la nueva puesta en marcha.

Estos seis paquetes de KUKA Refurbishment pueden adaptarse de forma flexible e individual a sus necesidades con el fin de apoyar de forma óptima su producción.

181

MODELOS DE ROBOT
INCLUYE LA GAMA DE KUKA.
CADA UNO DE ELLOS PREPARADO
PARA MÁS DE UN CICLO DE VIDA.

Para aumentar su productividad
unimos nuestros esfuerzos.

"Escuchar, comprender, llevar a la práctica" es el lema que describe el compromiso del Servicio de Atención al Cliente de KUKA. Escuchamos sus ideas, les hacemos beneficiarse de nuestro saber y actuamos en su interés para aumentar su competitividad mediante automatización.

Por ello, nuestro Servicio de Atención al Cliente está dividido en cuatro segmentos: Robotic Consulting & Engineering, College, Technical Support y Refurbishment. Nuestra tarea es instalar sistemas, ofrecer mantenimiento y asistencia técnica, renovar sistemas y formar a sus empleados con el fin de optimizar la interacción hombre-máquina. Los distintos segmentos están interrelacionados y armonizados para desarrollar soluciones de servicio óptimas para nuestros clientes. Un buen Servicio de Atención al Cliente se caracteriza por su concepción global. Y lo hemos logrado.



Ventajas con contrato de servicio KUKA

- Número de guardia individual
- Telediagnóstico mediante al acceso directo en línea al sistema de control de su instalación
- Coordinación inmediata del envío de recambios fuera del horario laboral
- Coordinación de las intervenciones de los técnicos de servicio fuera del horario laboral
- Tiempo de reacción garantizado para el envío de recambios estándar
- Tiempo de reacción garantizado en el caso de consulta a nuestros expertos en robótica



Encontrará más información sobre los paquetes de servicio en nuestra página de internet www.kuka-robotics.com/spain/es/support/

No importa dónde se encuentre.
KUKA está cerca de usted.

Un buen Servicio de Atención al Cliente destaca por su rapidez. Por este motivo, KUKA está presente en todo el mundo. En caso de necesidad, basta con coger el teléfono. Los expertos de KUKA están 24 horas al día, durante todo el año, a su disposición prestando asistencia directamente por teléfono y hablando en su propio idioma. KUKA cuenta con una red de servicio con más de 500 empleados cualificados repartidos en más de 30 países.

No sólo prestamos rápidamente ayuda en caso de emergencia, sino que ofrecemos prestaciones individuales durante el ciclo completo de vida del robot. El experto para cada tarea concreta estará siempre cerca, independientemente de donde se encuentren sus instalaciones.

24 HORAS
NADA MÁS PARA ENVIAR RECAMBIOS
A CUALQUIER PARTE DEL MUNDO.



Argentina	Alemania	Australia
Brasil	Austria	China
Canadá	Bélgica	Corea del Sur
Chile	Chequia	India
EE.UU.	España	Japón
México	Finlandia	Malasia
	Francia	Tailandia
	Gran Bretaña	Taiwán
	Hungría	
	Italia	
	Noruega	
	Polonia	
	Portugal	
	Rusia	
	Sudáfrica	
	Suecia	
	Suiza	
	Turquía	

Su contacto con KUKA:



www.contact.kuka-robotics.com



www.facebook.com/KUKA.Robotics



www.youtube.com/kukarobotgroup

Los datos sobre las características y la usabilidad de los productos son meramente informativos y no constituyen una garantía de dichas características. El alcance de los productos entregados y servicios realizados viene determinado por el contenido específico del contrato. No se acepta responsabilidad alguna por errores u omisiones. Reservado el derecho de modificaciones.

BB0001/S/1/1012

Una empresa que revoluciona
el mundo de la automatización.

