



## Red mundial de servicio al cliente

metales

grúas

minería

pruebas

petróleo y gas

energía  
renovable

servicios  
públicos

cemento

## Servicio al cliente

TMEiC es el líder experto en la aplicación de sistemas y servicios relacionados con variadores de velocidad de alto rendimiento, para lo cual conjuga sólidas capacidades a escala mundial y una flexible actitud comercial centrada en el cliente. Como integrador de sistemas, TMEiC presta asistencia en todos los aspectos: desde la propuesta de soluciones hasta los servicios posventa. Nuestra red mundial de servicio al cliente está disponible en todo el mundo, *a toda hora, en todo lugar.*



Más de 300 ingenieros de mantenimiento de TMEIC en todo el mundo

Más de 70 ingenieros de mantenimiento en toda Norteamérica



### Servicio al cliente

TMEIC ofrece un completo servicio de asistencia al cliente, desde la preplanificación y el diseño hasta la puesta en servicio y el servicio posventa.

### Centro de llamadas de atención al cliente

- Abierto 24 x 7 x 365
- Integrado por ingenieros de mantenimiento capacitados
- Respaldo por ingenieros de diseño de nuestra fábrica (540) 283-2010 (EE. UU.)
- (877) 280-1835 (otros países)
- [www.tmeic.com/main/pss.php](http://www.tmeic.com/main/pss.php)

### Almacenes de repuestos

- Almacenes de repuestos en el mundo entero
- 24 horas de plazo de entrega de emergencia de repuestos

### Diagnóstico a distancia

Diagnóstico a distancia del variador de velocidad y el sistema

- Conectividad mundial
- Rápida solución de fallas
- Reducción del tiempo improductivo
- Menos gastos de mantenimiento

### Reparación de motores y generadores

- Magnetech da mantenimiento a motores superiores a 6000 V
- EASA da mantenimiento a motores inferiores a 600 V

### Puesta en servicio

- Prueba de aceptación en fábrica completa
- Una puesta en servicio y asistentes de puesta a punto del variador de velocidad que ahorran tiempo
- El equipo de puesta en servicio incluye al ingeniero de campo y al ingeniero que ha diseñado y comprobado el sistema
- Capacitación y familiarización de todo el equipo con el sistema en fábrica

### Capacitación para el cliente

- Sistemas de automatización y control (hardware y software)
- Variadores de velocidad (bajo y medio voltaje)
- Motores
- Generadores
- Otros productos y sistemas TMEIC

# El servicio de diagnóstico a distancia reduce el MTTR

El servicio de diagnóstico a distancia protege su inversión reduciendo el tiempo improductivo, rebajando los gastos de reparación e infundiéndole a usted tranquilidad y confianza. El servicio de diagnóstico a distancia exige una conexión a Internet entre su planta y TMEIC que permita recuperar los registros de fallos y los archivos para diagnosticar los problemas del variador de velocidad o el sistema.

## Reducción del tiempo improductivo y el MTTR

### Una asistencia rápida ahorra miles de dólares en producción perdida

- Los ingenieros de TMEIC pueden conectarse rápidamente al variador de velocidad y diagnosticar muchos problemas en sólo minutos

## Conexión segura

### Acceso controlado por el usuario

- Toda la actividad a distancia se realiza con la autorización del cliente
- No se permite encender ni apagar el equipo a distancia

## Programa utilitario de carga de fallas

### Software patentado de carga de fallas a través de RCM

- El software Remote Connectivity Module (RCM) monitorea parámetros clave en tiempo real
- El historial de fallas del variador de velocidad se pasa a la computadora
- Los ingenieros de TMEIC analizan el problema que ocasionó la falla y ofrecen una solución

## Computadora industrial

### Computadora reforzada para aplicaciones exigentes

- La computadora sin ventilador soporta altas gamas de vibración y temperatura en un pequeño espacio de montaje en carril DIN

## Múltiples puertos Ethernet y en serie

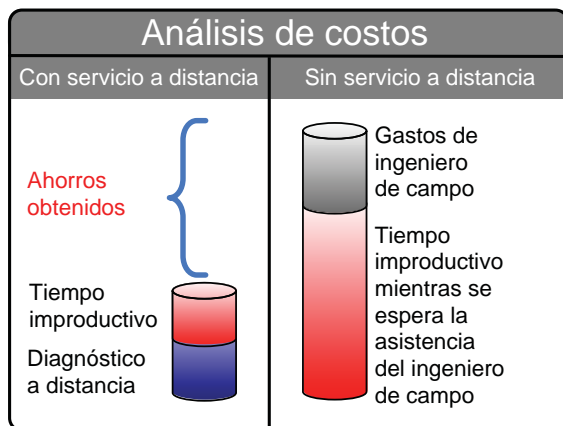
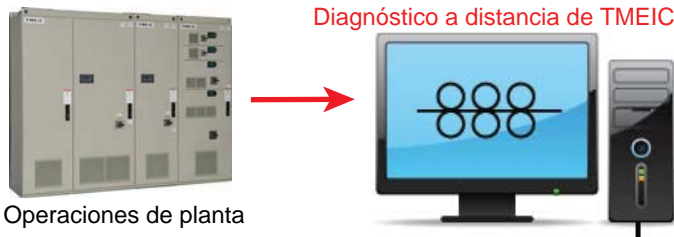
### Conectividad flexible

- El módulo puede conectarse a dos redes locales aparte junto con una cantidad de dispositivos en serie y USB

## Herramienta de diagnóstico del sistema

### Incluida en el software de nivel 1

- Identifica automáticamente las fallas del sistema y ofrece una visión integrada de la información de los productos, de los procesos y del sistema
- Los ingenieros de diseño y mantenimiento de TMEIC analizan los datos y ofrecen un procedimiento de resolución



**TMEiC**  
*We drive industry*

*Para solicitar asistencia,  
 llame al*

**1-877-280-1835**

**Desde fuera de EE.UU.:  
 +1-540-283-2010**

**www.TMEIC.com/CS**

**24 horas al día, 7 días a la semana**