

A woman with dark hair, wearing a black headset with a microphone, is shown in profile from the chest up. She is sitting at a desk in what appears to be a call center or office environment. Her right hand is on a black keyboard. In the background, there is a computer monitor displaying a blurred image, a desk phone, and some papers. The lighting is soft and professional.

**Mazak**

Your Partner for Innovation

**MAZAK**  
**SERVICE**

BENVENUTO IN MAZAK

# Mazak First Class-Service



Supporto totale

07



Servizio assistenza

09



Ricambi

13



Assistenza mandrini

15



Formazione

17



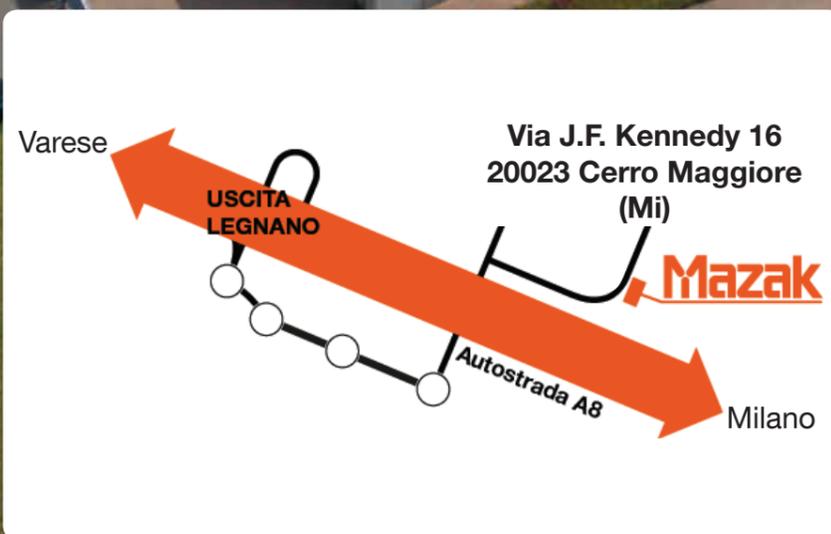
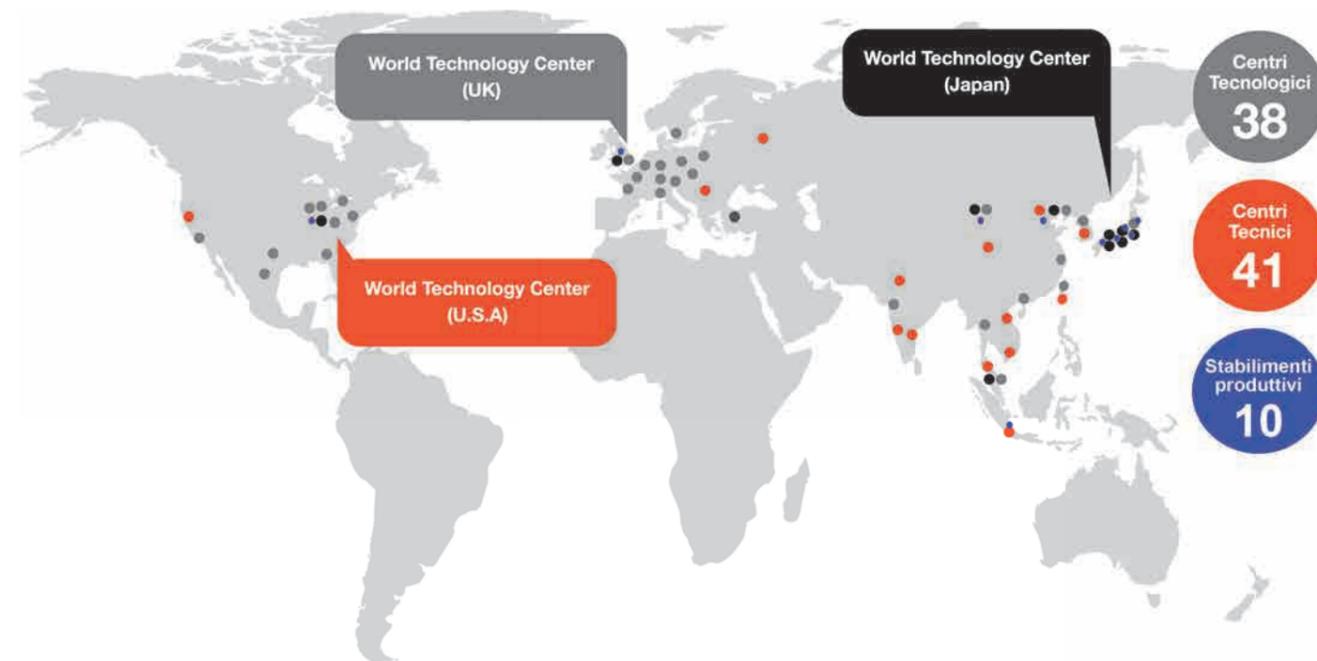
Contatti

19

# Missione

Aiutarvi a incrementare la Vostra produttività

 Supporto totale



## CHI SIAMO:

Yamazaki Mazak vanta oltre 250 modelli di macchine utensili tra centri di lavoro orizzontali e verticali, macchine multi-tasking, torni, macchine a 5 assi, sistemi FMS e macchine a taglio laser con un parco installato worldwide di 185.000 macchine, di cui 60.000 in Europa e più di 8.500 in Italia.

Con oltre 25 anni di presenza sul territorio, Yamazaki Mazak Italia offre un'impareggiabile rete di supporto ai propri clienti.

Il nostro impegno per aiutarvi a ottimizzare la produttività non finisce con l'acquisto della macchina.

La nostra rete di assistenza clienti offre la competenza Mazak, quando e ovunque ne abbiate bisogno. Personale tecnico altamente qualificato disponibile per supporto e consulenza tecnica.

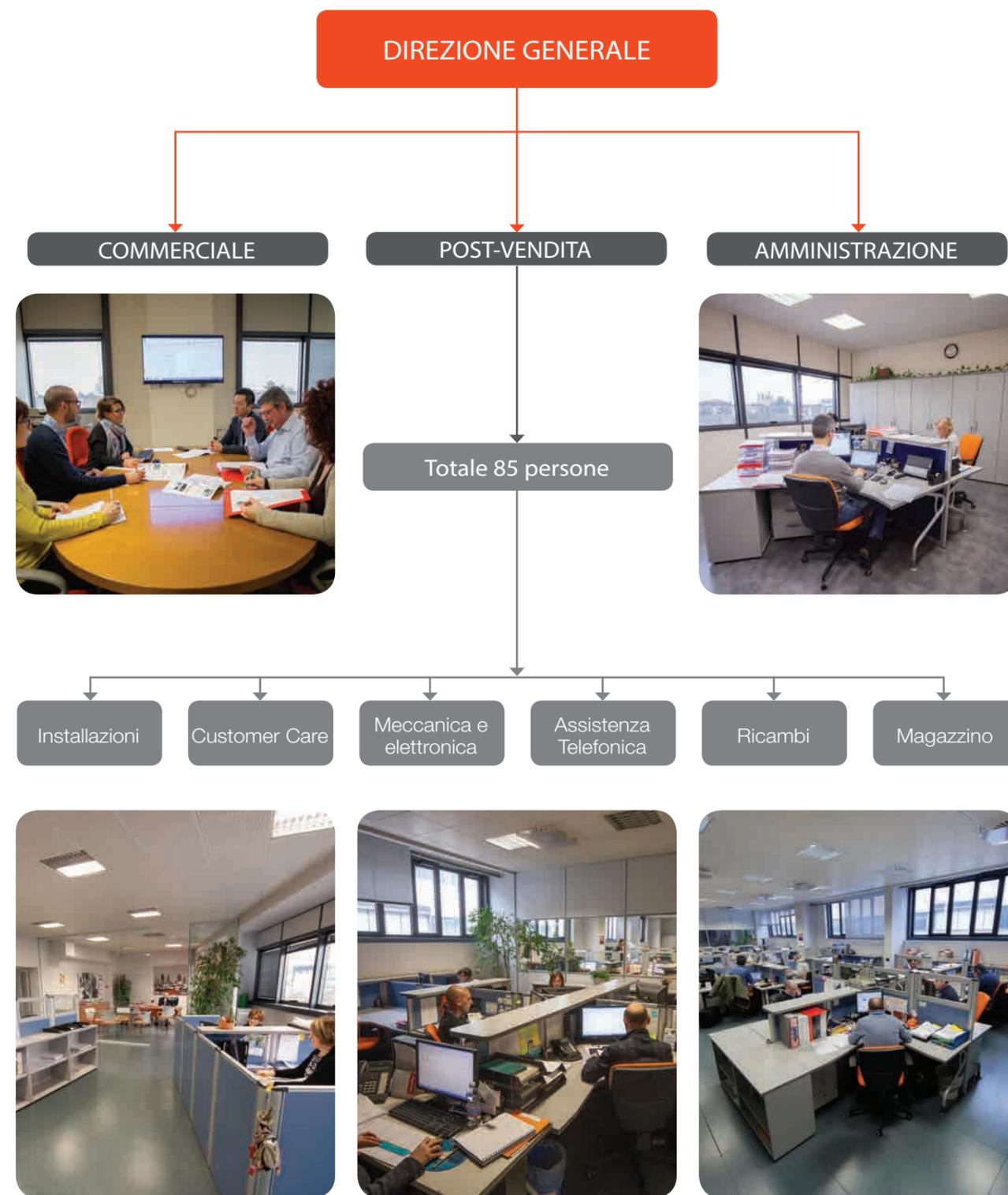
- Dal 1990 in Italia
- Oltre 120 dipendenti
- Più di 20 agenzie commerciali
- Centro Tecnologico di 2000 mq
- Oltre 85 tecnici sul territorio
- 14,5 anni di anzianità media aziendale
- 80% dei problemi risolti telefonicamente

# Assistenza

- Risposta in tempi rapidi
- 80% dei problemi risolti telefonicamente
- 85 tecnici sul territorio
- Interventi in 24h

## Servizio assistenza

La nostra organizzazione:





A fronte di un totale di oltre 8.500 macchine installate, Mazak Italia ha disposto una rete di punti di assistenza dislocati in maniera strategica per la copertura dell'intero territorio nazionale.

Dall'acquisto e per tutta la sua durata operativa, il servizio di assistenza tecnica garantisce l'efficienza delle vostre macchine, grazie ad un tempestivo supporto telefonico e a interventi in tempi brevi, con tecnici qualificati.

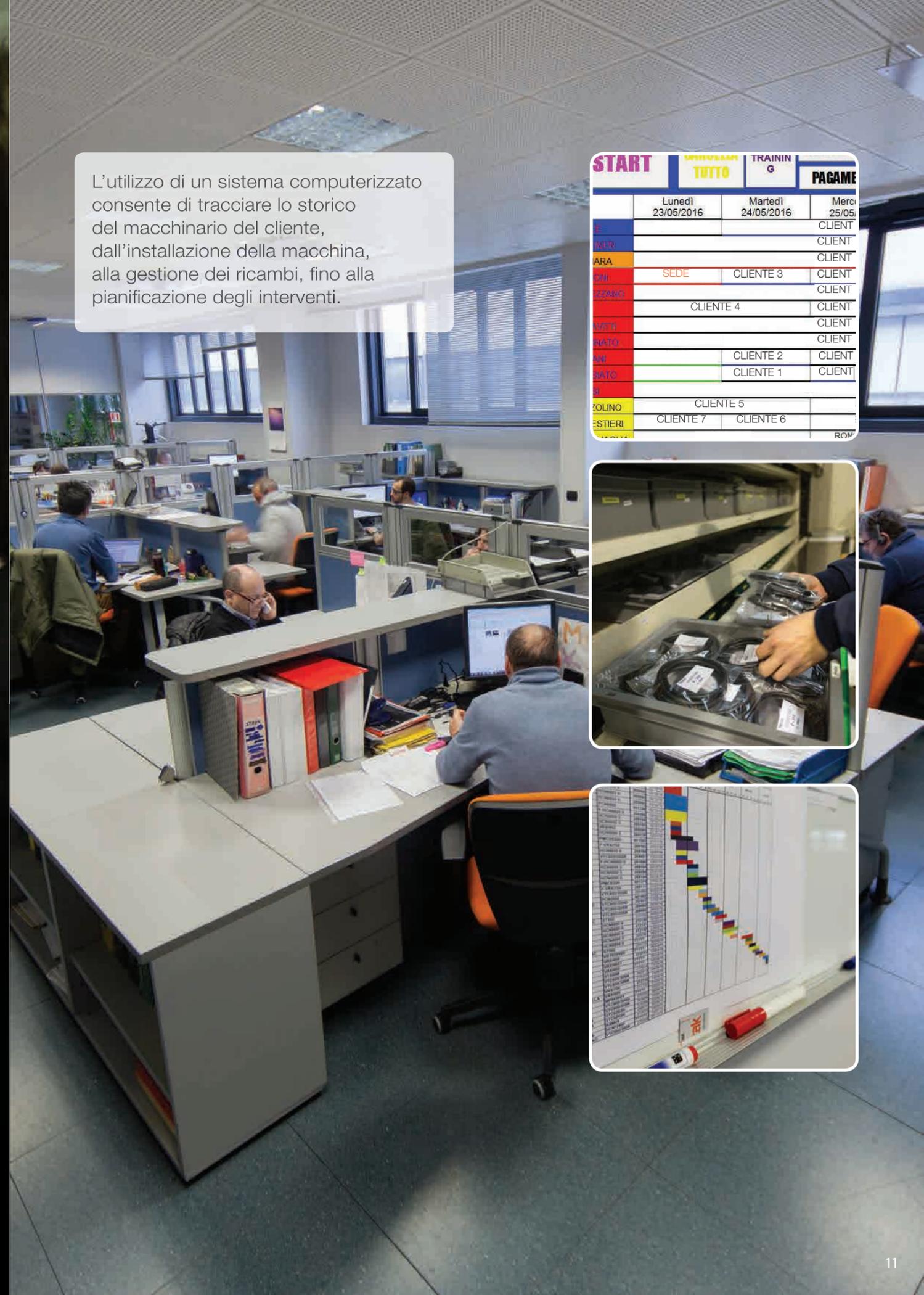
Il nostro impegno per aiutarvi a ottimizzare la vostra produttività non termina con l'acquisto della macchina.

Personale tecnico altamente qualificato è sempre disponibile per fornirvi supporto e consulenza di manutenzione e programmazione per le vostre macchine utensili, sia ad asportazione truciolo che a taglio laser.

**Servizio di installazione**  
**Assistenza meccanica ed elettronica**  
**Supporto programmazione**  
**Trasmissione dati e Camware**

Info: [service@mazak.it](mailto:service@mazak.it)

L'utilizzo di un sistema computerizzato consente di tracciare lo storico del macchinario del cliente, dall'installazione della macchina, alla gestione dei ricambi, fino alla pianificazione degli interventi.



START	INTERVALLO	TRAINING	PAGAME
	Lunedì 23/05/2016	Martedì 24/05/2016	Mercoledì 25/05/2016
...			CLIENT
...			CLIENT
...			CLIENT
...	SEDE	CLIENTE 3	CLIENT
...			CLIENT
...		CLIENTE 4	CLIENT
...			CLIENT
...		CLIENTE 2	CLIENT
...		CLIENTE 1	CLIENT
...			
...		CLIENTE 5	
...	CLIENTE 7	CLIENTE 6	
...			ROMA



# Zero

- Qui e adesso. In tempo zero
- 98% Pronto stock
- Consegna 24h
- Spedizione 7 giorni su 7



## Ricambi

Al fine di garantire la massima efficienza di ogni singola macchina, Mazak ha predisposto un magazzino centrale Europeo di ricambi che consente di soddisfare in modo tempestivo le richieste provenienti da ogni parte d'Europa in **24 ore**, per ordini entro le ore 17:00.

Situato a Leuven, in Belgio, il magazzino del Centro Ricambi Mazak, di 4.600 m<sup>2</sup>, spedisce il 98% dei particolari in giornata e oltre 20.000 ricambi al mese, operando 365 giorni l'anno.

La standardizzazione della componentistica utilizzata sulla vasta gamma di modelli prodotti è una politica in atto da molto tempo e conseguentemente, ulteriore garanzia di rapidità ed efficienza del servizio fornito.

Per componentistica elettronica, il partner ufficiale Mazak è Mitsubishi.



# Affidabilità

Sostituzione mandrini in exchange 24h

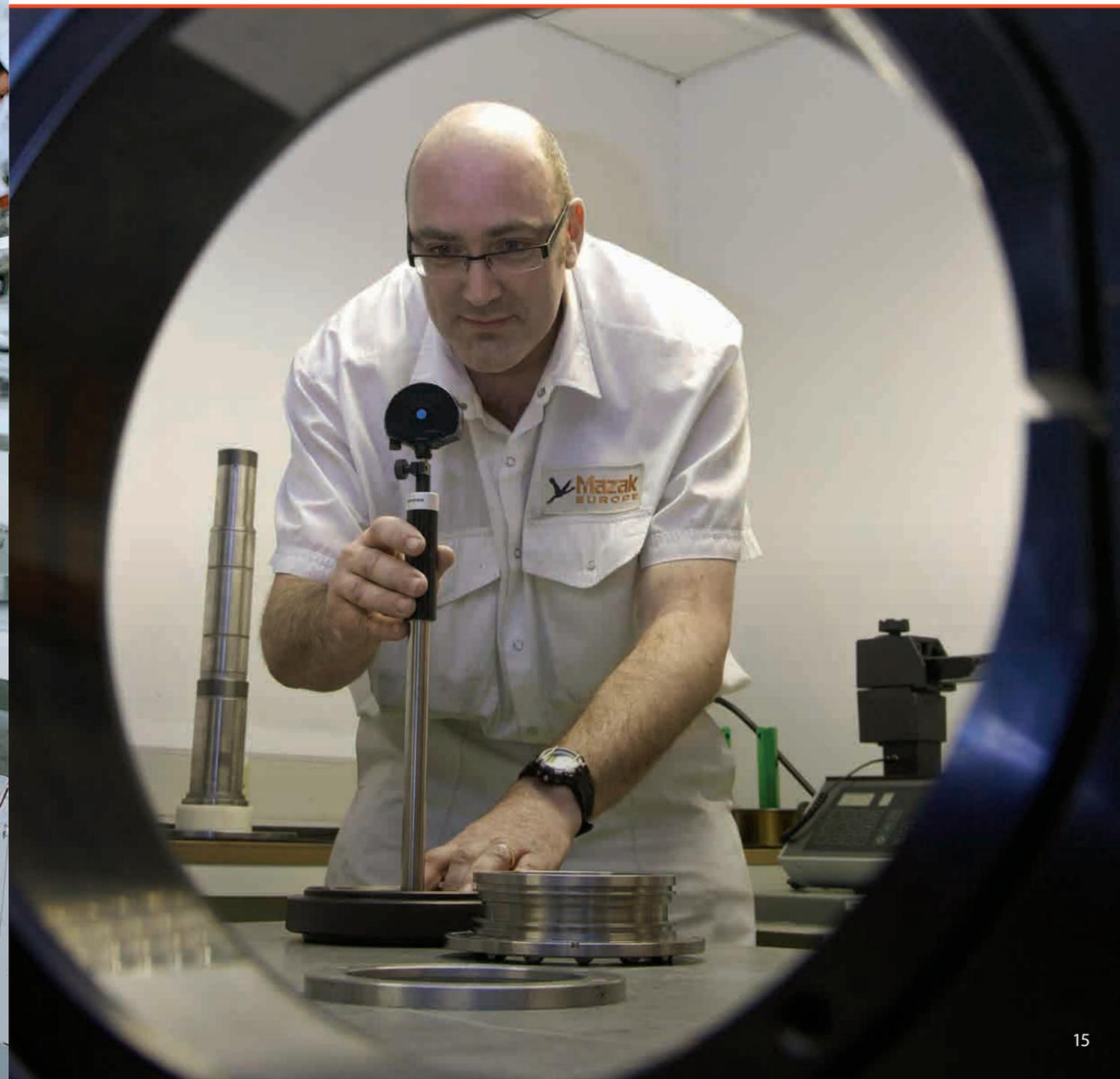


## Assistenza Mandrini

Revisione e/o sostituzione del mandrino quando e ovunque ne abbiate bisogno.

Per ridurre al minimo i tempi di fermo macchina, Mazak dispone di una vasta gamma di mandrini nuovi e/o revisionati, presso il nostro magazzino centrale Europeo con consegna nelle **24 ore**.

La revisione dei mandrini viene eseguita da personale qualificato Mazak presso i nostri impianti produttivi, utilizzando solo parti di ricambio originali per garantire uno standard pari al nuovo.



# Kaizen

Crescita e miglioramento

La formazione è parte fondamentale della filosofia Mazak: per questo il cliente è seguito da vicino fin dall'installazione della macchina.



## Formazione



I nostri obiettivi:

- Fornire le conoscenze e le competenze necessarie per la completa gestione e programmazione dei controlli MAZATROL.
- Formare personale in grado di operare in modo efficace e propositivo sulle vostre macchine.

Il nostro metodo di insegnamento:

- Teoria e pratica per le massime prestazioni "sul campo".
- Materiale tecnico di supporto e attestato di partecipazione finale.

Per fornire un supporto a 360° offriamo un servizio telefonico di assistenza dedicato alla programmazione.

Corsi di formazione presso il nostro Centro Tecnologico:

### **TORNITURA**

Operatori e programmatori di centri di tornitura.  
Durata corso: 2 giorni.

### **FRESATURA**

Operatori e programmatori di centri di lavoro.  
Durata corso: 2 giorni.

### **INTEGREX**

Operatori e programmatori di macchine Integrex della Serie-i e della Serie-j.  
Durata corso: 3 giorni.

Corsi di formazione personalizzati su richiesta presso il cliente.

Info: [corsi@mazak.it](mailto:corsi@mazak.it)



## SEMPRE VICINI AL CLIENTE

La nostra rete di assistenza tecnica è dislocata in tutta Italia per offrirvi la nostra professionalità ovunque ne abbiate bisogno.



Addebito costi di trasferta tecnico per macroaree.

**Grande risparmio per il cliente!**



## Contatti

Post Vendita

### Ufficio ricambi

T: 0331 575850

F: 0331 575841

E: ricambi@mazak.it

### Assistenza tecnica

T: 0331 575820

F: 0331 575858

E: service@mazak.it

### Orari:

Lun. - Ven. dalle ore 8:00 alle ore 19:00

Sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:30

### Cosa ti chiederà il nostro operatore:

- Numero di serie del macchinario (matricola)
- Tipo e modello del macchinario
- Tipologia di allarmi e numero
- Stato del macchinario

Verrete contattati da un tecnico del servizio Assistenza Post-Vendita.

**PREMUNIRSI SEMPRE DELLA MATRICOLA DELLA MACCHINA**

**Mazak**  
Your Partner for Innovation

