

Service clientèle



Le clé

pour un fonctionnement
optimal de votre installation



SCHMID
energy solutions

Schmid energy solutions est une entreprise familiale suisse spécialisée depuis 1936 dans les solutions liées à l'énergie bois.

L'énergie bois est renouvelable et représente ainsi, après l'énergie hydraulique, l'une des formes les plus importantes de production d'énergie durable en Suisse, en particulier pour la réalisation de la stratégie énergétique 2050. Cela signifie également que les exigences imposées aux exploitants de d'installations de combustion à bois sont de plus en plus élevées. Nous voulons toujours être au sommet avec nos clients !

Nous atteignons cet objectif ensemble grâce à des solutions adaptées aux besoins et à la promesse d'un service de premier ordre, et ce à l'échelle mondiale, capable de déplacer des montagnes en cas de besoins. En effet, notre service clientèle est à votre disposition 365 jours par an, 24 heures sur 24.

Vous souhaitez une sécurité de fonctionnement maximale, une efficacité optimale et des conseils compétents à toute heure du jour et de la nuit ? Alors vous êtes entre de bonnes mains chez Schmid. Qu'il s'agisse de conseils par téléphone, de maintenance sur place, de télémaintenance ou d'optimisation des opérations, nous élaborons ensemble le pack de services qui vous conviennent



Philipp Lüscher – PDG du groupe Schmid

Succursales de service en Suisse

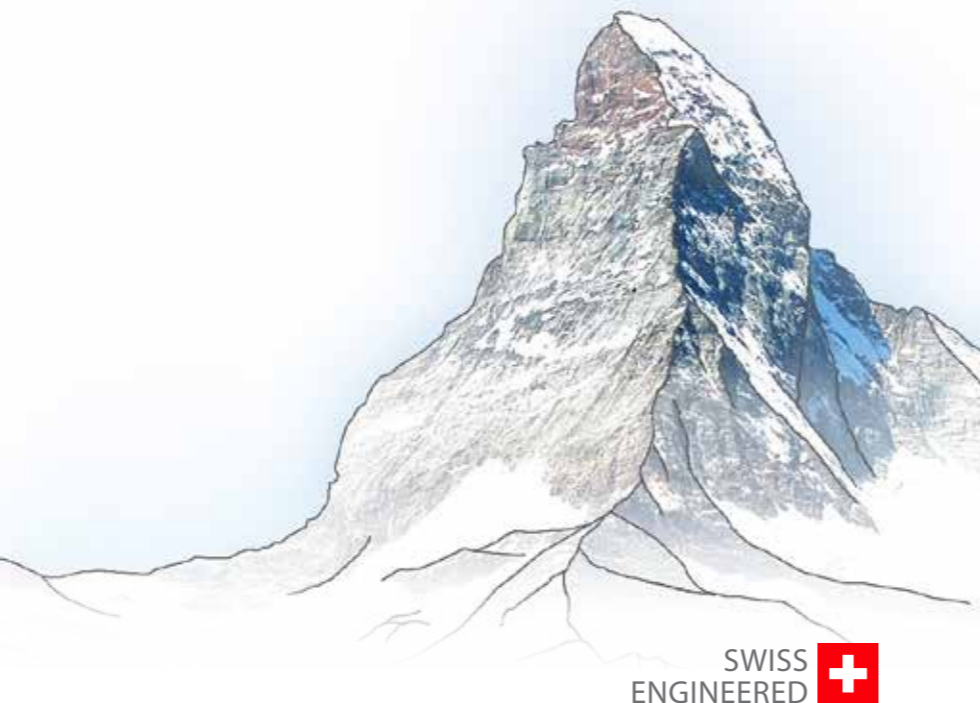
Eschlikon
+41 (0)71 973 73 75
aftersales.industrial@schmid-energy.ch

Laupersdorf
+41 (0)71 973 73 75
aftersales.industrial@schmid-energy.ch

Oey
+41 (0)71 736 30 80
aftersales.industrial@schmid-energy.ch

Moudon
+41 (0)21 905 95 09
sav.moudon@schmid-energy.ch

Biasca
+41 (0)71 973 73 80
aftersales.industrial@schmid-energy.ch



SWISS
ENGINEERED

Schmid Europe

Allemagne
+49 (0)711 70 956-0
info@schmid-energy.de

Autriche
+43 (0)3136 61580-50
service@schmid-energy.at

Italie
+39 (0)45 245 7462
aftersales.italy@schmid-energy.it

France
+33 (0)3 89 28 50 82
info@schmid-energy.fr





Une prise en charge complète – pour préserver votre investissement

Collaborateurs Schmid

- Compétents
- Fiables
- Consciencieux
- Orientés clients
- Orientés solutions

Service

- Assistance téléphonique 24 h/24 / service de garde
- Réparation et dépannage
- Accès à distance et assistance technique
- Entretien et maintenance des installations
- Modernisation et optimisation des installations
- Prise en charge d'installations d'autres fournisseurs

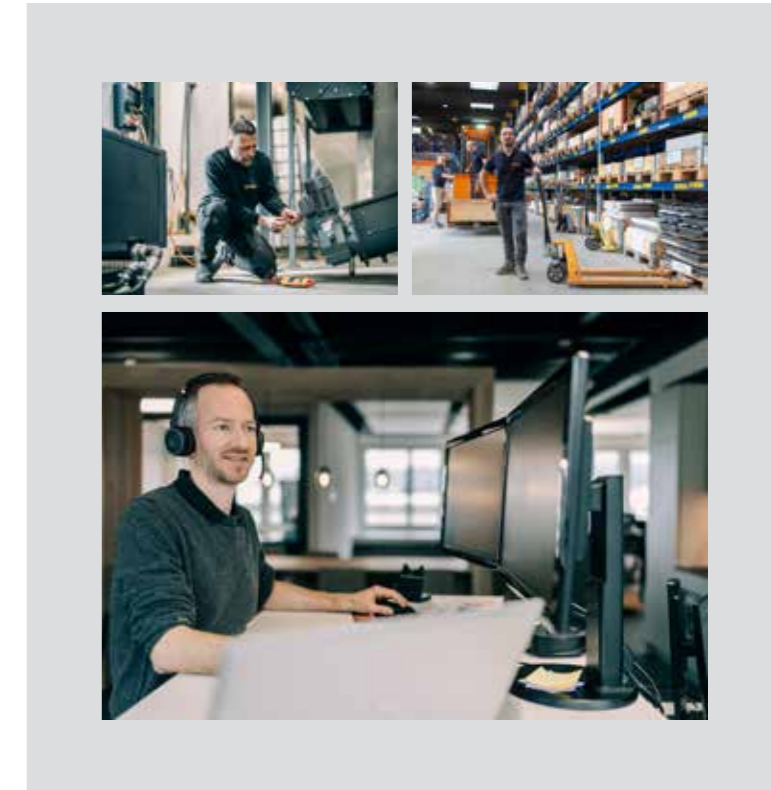
Contrats de service

pour l'entretien et la maintenance

- Révisions et contrôle des émissions, annuelle ou selon accord
- Accompagnement des mesures officielles
- Télémaintenance pour une efficacité accrue
- Entretien et exploitation des installations

Pièces de rechange

- Service mondial de pièces détachées
- Kits d'urgence adaptés aux besoins
- Disponibilité rapide



Formations

- Maintenance des installations et principes de base de la commande
- Comportement de la régulation et technique de combustion
- Optimisation de l'exploitation
- Exploitation d'installations à vapeur et à huile thermique
- Formations spécialisées dans les domaines suivants :
 - Hydraulique du système
 - Hydraulique (huile)
 - Pneumatique
 - Électricité



Maintenance

Une maintenance régulière, associée à des opérateurs bien formés et motivés, garantit une efficacité élevée et un rendement optimal, ainsi que de faibles émissions. Le fonctionnement en douceur qui en résulte augmente considérablement la durée de vie de votre installation. De plus, vous disposez de coûts prévisibles et d'une détection précoce des anomalies, ce qui permet d'éviter des dommages consécutifs coûteux. Le pack de services adapté : ensemble, nous déterminons l'étendue de la maintenance et les intervalles adaptés à vos besoins.

Nos prestations :

- Contrôle du remplissage du silo et de l'extraction du silo, des installations de transport, de la chaudière à biomasse, du décendrage et d'autres composants
- Travaux d'entretien et de nettoyage individuels par Schmid AG
- Contrôle des dispositifs de sécurité et conseil en matière de nouvelles dispositions légales
- Contrôle du fonctionnement de la commande et de la régulation
- Analyse et conseil pour l'optimisation de l'exploitation
- Conseils compétents concernant la nécessité de remplacer les composants défectueux et planifier les travaux de réparation
- Réglage optimal de l'installation en fonction des valeurs d'émission et de performance

- Réalisation d'une mesure des gaz de combustion en tenant compte des dispositions cantonales
- Accompagnement des mesures officielles et garantie du respect des valeurs d'émissions requises par la loi

Vos avantages :

- Sécurité de fonctionnement et disponibilité élevées des installations
- Niveau maximal des normes technologiques et techniques de sécurité
- Fonctionnement efficace et économe
- Planification des ressources et programmation des maintenances convenues
- Réduction des efforts de planification et de surveillance pour l'exploitant de l'installation
- Respect des dispositions légales

Commande rétrofit

Une mise à niveau du système de régulation permet de mettre votre installation à la pointe de la technologie, et ce pour une fraction du coût d'une nouvelle acquisition.

Nos prestations :

- Conseil sur la mise à niveau et les possibilités offertes par la nouvelle commande
- Planification de l'échange prévu
- Echange de l'installation vers la dernière génération de commandes
- Adaptation des interfaces de données
- Assistance aux utilisateurs et formation à l'utilisation de la nouvelle commande

Vos avantages :

- Interface utilisateur multilingue
- Grande capacité de stockage pour toutes les informations pertinentes relatives à l'installation, telles que les dysfonctionnements, les alarmes, les données d'exploitation et bien plus encore
- Menu de ramonage simplifié pour un nettoyage rapide
- Meilleure surveillance de l'installation grâce à la commande et l'accès à distance
- Aide en ligne



Pièces de rechange

Grâce à la grande disponibilité des pièces de rechange à notre siège social à Eschlikon, nous sommes en mesure de livrer les pièces de rechange nécessaires dans le monde entier en un temps record. De plus, nous disposons de stocks de pièces de rechange aussi bien en Suisse qu'à l'étranger, ce qui garantit une grande disponibilité et un temps de réaction rapide de la part de nos collaborateurs.

Afin d'augmenter encore la sécurité de fonctionnement et la disponibilité de votre installation, nous vous conseillons volontiers pour la composition de packs de pièces de rechange sur mesure, qui peuvent également être remplacées de manière judicieuse par l'exploitant lui-même.



Service

Nos collaborateurs sont à votre disposition 24 heures sur 24 pour vous aider par téléphone ou sur place si nécessaire. Grâce à leur formation polyvalente, nos spécialistes sont en mesure de résoudre rapidement les problèmes et d'éviter des visites supplémentaires et coûteuses.

Nos techniciens de service sont très compétents pour dépanner et réparer tout type de panne. De plus, nous disposons également de spécialistes qui se feront un plaisir de vous aider et de vous conseiller pour la rénovation et l'optimisation de votre installation.



Formations

La compétence et le savoir-faire garantissent le bon fonctionnement de l'installation.

Schmid propose à ses partenaires des formations pratiques qui prennent en compte les bases de planification des chaufferies selon QM-Bois et permettent aux exploitants d'utiliser nos installations tant sur le plan mécanique que technique, et qui contribuent au fonctionnement optimal d'une installation. C'est pourquoi il est important pour nous de pouvoir proposer à toutes les personnes impliquées une formation adaptée à leurs besoins.



**Pour rester à jour,
profitez de nos
formations :**

aftersales.industrial@schmid-energy.ch

Conception des installations :

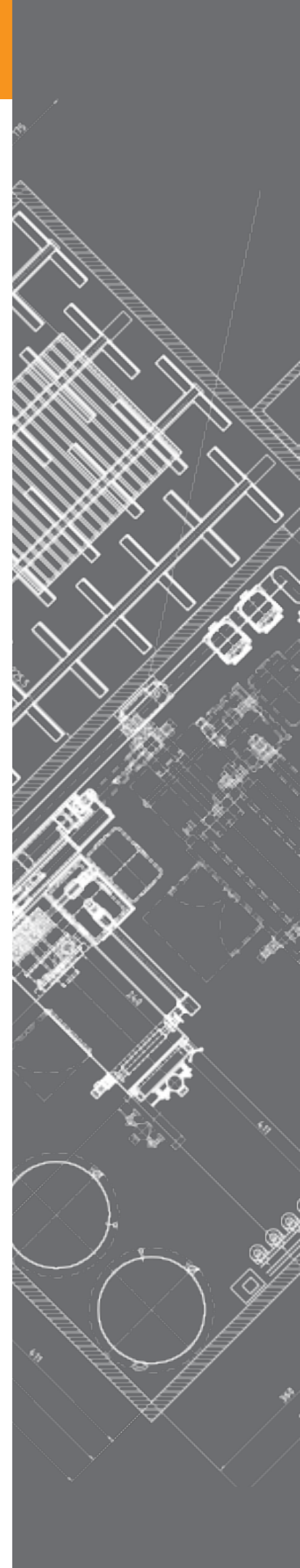
La planification est déterminante pour un fonctionnement optimal. Les thèmes suivants et leur importance sont abordés en détail dans les formations :

- Principes fondamentaux de la conception d'installations et choix optimal du système
- Dimensionnement optimal de l'installation en fonction du type et de la durée des besoins de chaleur
- Utilité et conception d'un accumulateur d'énergie
- Intégration et régulation d'un système de stockage
- Aspects liés à la sécurité
- Influence du combustible sur la conception et le fonctionnement de l'installation
- Composants de l'installation, leur domaine d'application et leurs bénéfices
- Prescriptions et directives nationales/cantoniales en vigueur
- Maintenance et entretien d'une chaudière à bois industriel
- Optimisation du fonctionnement des installations de combustion à bois

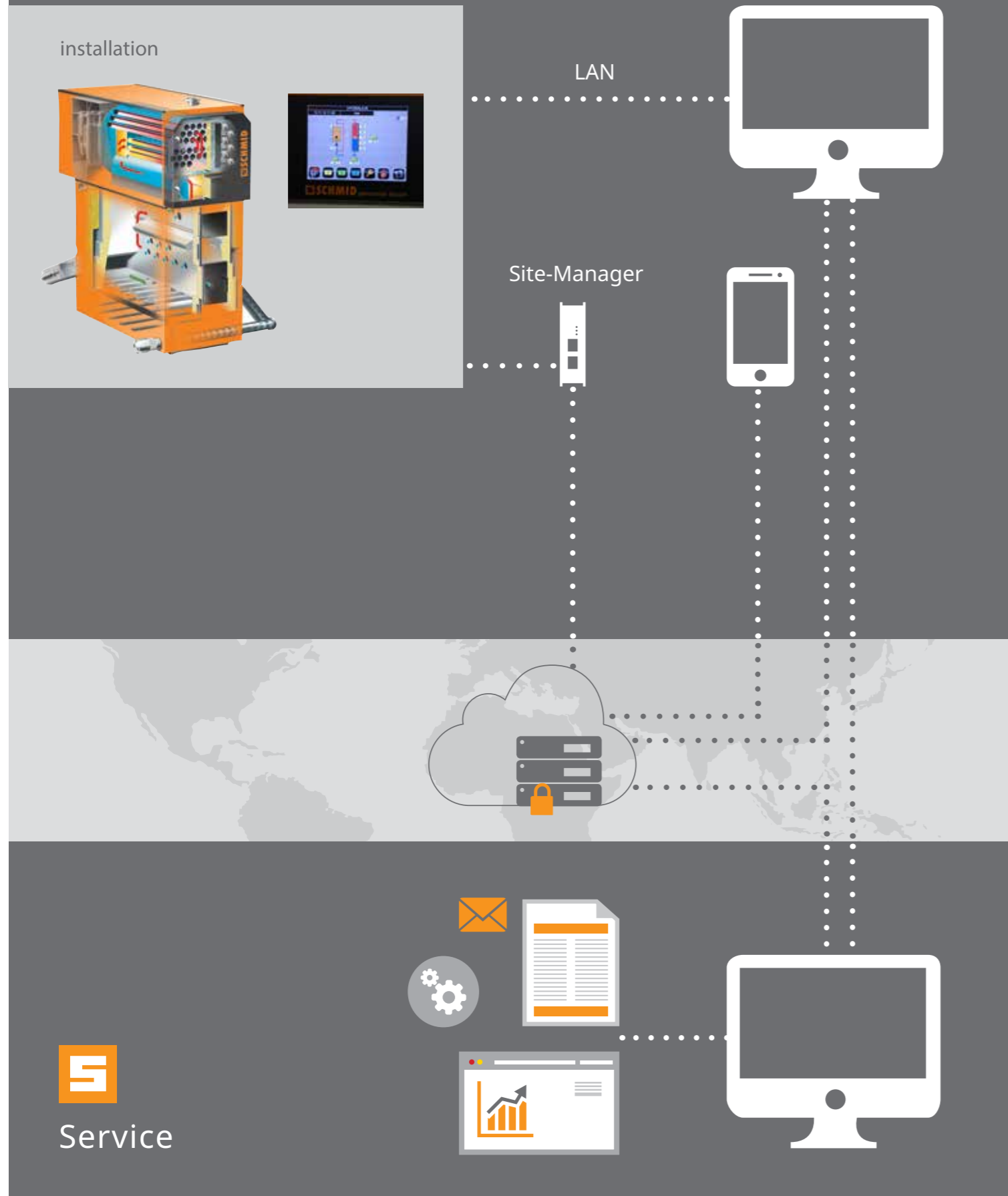
Exploitation et entretien:

Depuis de nombreuses années, l'exploitant est la personne clé qui, en collaboration avec Schmid AG, influence de manière décisive la longévité et l'efficacité d'une installation. Les thèmes suivants sont abordés lors de la formation :

- Principes fondamentaux des chaudières à bois Schmid et de la combustion
- Mise en service – allumage, fonctionnement, nettoyage, maintenance
- Aspects techniques liés à la sécurité des installations
- Réglages, fonctions et paramétrage importants de la régulation
- Élément de l'installation existants et fonctions supplémentaires possibles
- Avantages de l'accès à distance et de la télémaintenance
- Optimisation du fonctionnement des chaudières à bois
- Formations pour ramoneurs



Exploitant de l'installation



Le concept de télémaintenance

L'accent est mis sur l'analyse opérationnelle, la sécurité de fonctionnement, l'optimisation des installations et la réduction des coûts de maintenance. Tout pour la meilleure protection de votre investissement.

Remote Standard

- Commande mobile de l'installation et accès à l'écran tactile
- Diagnostic à distance et par conséquent un conseil plus efficace par téléphone
- Rapport hebdomadaire automatique des données de tendance par e-mail et via un accès Web
- Reconnaissance de modèles : comparaison entre les valeurs réelles et théoriques pour une détection précoce des écarts de fonctionnement
- Analyse continue et analyse annuelle de l'installation
- Optimisations continues

Remote Standard est l'un des 4 paquets de services proposés. Si vous souhaitez trouver le paquet de services adapté à vos besoins, contactez l'adresse mail ci-dessous.



Accès à distance, diagnostic à distance et télémaintenance



Chez Schmid, la sécurité est une priorité absolue !

L'accès à distance est conforme aux dernières normes de sécurité. Une connexion cryptée est établie via SiteManager. Cette connexion ne peut être établie que si l'utilisateur dispose d'un certificat délivré par Schmid. Toutes les données sont transmises cryptées via un tunnel VPN et sont ainsi protégées contre les intrusions externes.

Contact

Service Hotline +41 (0)71 973 73 75
sav.moudon@schmid-energy.ch

Schmid AG energy solutions

Untere Brühlmatt 783 · CH-4712 Laupersdorf ·
Tel. +41 (0)62 389 20 50

Schmid SA energy solutions

Rue St. Michel 10 · CH-1510 Moudon ·
Tel. +41 (0)21 905 95 09

Schmid AG energy solutions

Burgholz 45 · CH-3753 Oey ·
Tel. +41 (0)33 736 30 70

Schmid AG energy solutions

Via Industria 8 · CH-6710 Biasca ·
Tel. +41 (0)71 973 73 80

Schmid GmbH & Co. KG, energy solutions

Kettenerstrasse 25 · D-70794 Filderstadt ·
Tel. +49 (0)711 70 956-0 · info@schmid-energy.de

Schmid energy solutions GmbH

Hans-Thalhammer-Strasse 4 · AT-8501 Lieboch ·
Tel. +43 (0)3136 61580 · office@schmid-energy.at

Schmid Italia

Via Industria 8 · CH-6710 Biasca ·
Tel. +39 (0)45 245 7462 · info@schmid-energy.it

Schmid France energy solutions

Quartier des Entrepreneurs · Aire de la Thur · Route de Guebwiller ·
F-68840 Pulversheim · Tel. +33 (0)3 89 28 50 82 · info@schmid-energy.fr

Schmid Polska Sp. z o.o.

Ul. Niska 6 · 82-300 Elblag · Polen

Schmid AG energy solutions

Hörnlistrasse 12
CH-8360 Eschlikon

Tel.: +41 (0)71 973 73 73

info@schmid-energy.ch · schmid-energy.ch

