

# Assistenza clienti



## La chiave

per un funzionamento ottimale  
del vostro impianto



**SCHMID**  
energy solutions

Schmid energy solutions è un'azienda familiare svizzera specializzata dal 1936 in soluzioni nel settore dell'energia da legno.

L'energia da legno è rinnovabile e, dopo l'energia idroelettrica, rappresenta una delle forme più importanti di produzione energetica sostenibile in Svizzera, anche in vista del raggiungimento degli obiettivi della Strategia energetica 2050. Ciò implica tuttavia anche un aumento dei requisiti richiesti agli operatori degli impianti di combustione a legna. Il nostro obiettivo è quello di essere sempre al vertice insieme ai nostri clienti.

Raggiungiamo questo obiettivo insieme grazie a soluzioni su misura e alla promessa di un servizio di eccellenza a livello mondiale, in grado di smuovere le montagne in caso di necessità. Il nostro servizio clienti è infatti a vostra disposizione 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

Desiderate la massima sicurezza operativa, un'efficienza ottimale e una consulenza competente a qualsiasi ora del giorno e della notte? Allora da Schmid siete in ottime mani. Che si tratti di consulenza telefonica, manutenzione in loco, manutenzione remota o ottimizzazione operativa, insieme creeremo il pacchetto di servizi più adatto alle vostre esigenze.



Philipp Lüscher – CEO Gruppo Schmid

Filiali di assistenza Svizzera

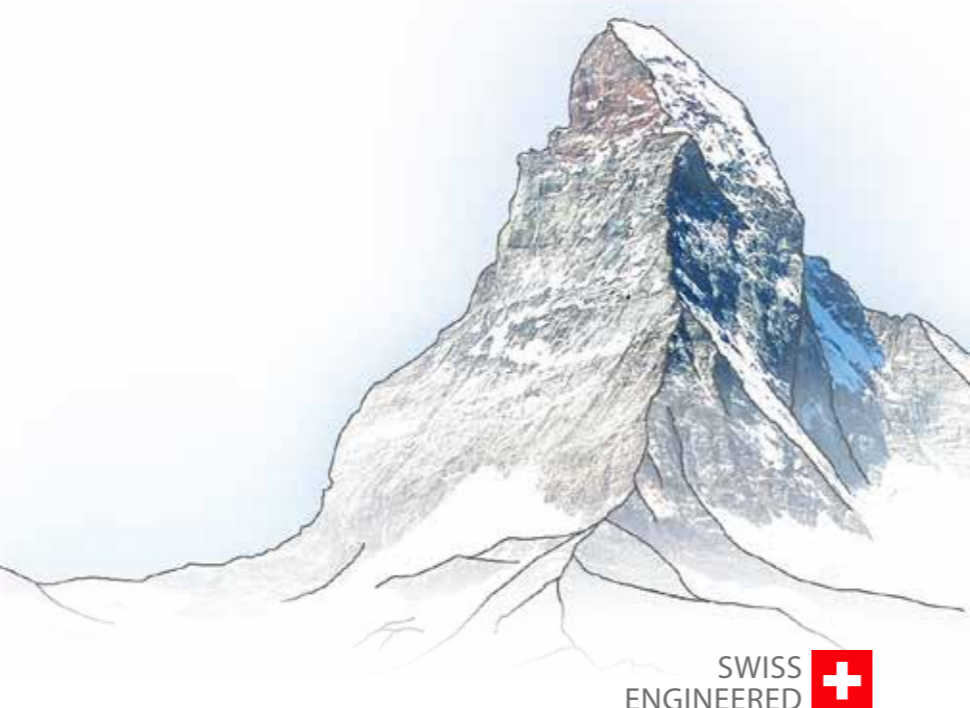
Eschlikon  
+41 (0)71 973 73 75  
aftersales.industrial@schmid-energy.ch

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 Europa

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

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

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

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





# Assistenza completa per la tutela del vostro investimento

## Collaboratori Schmid

- Competenti e professionali
- Affidabili
- Coscienziosi
- Orientati al cliente
- Orientati alla soluzione

## Service

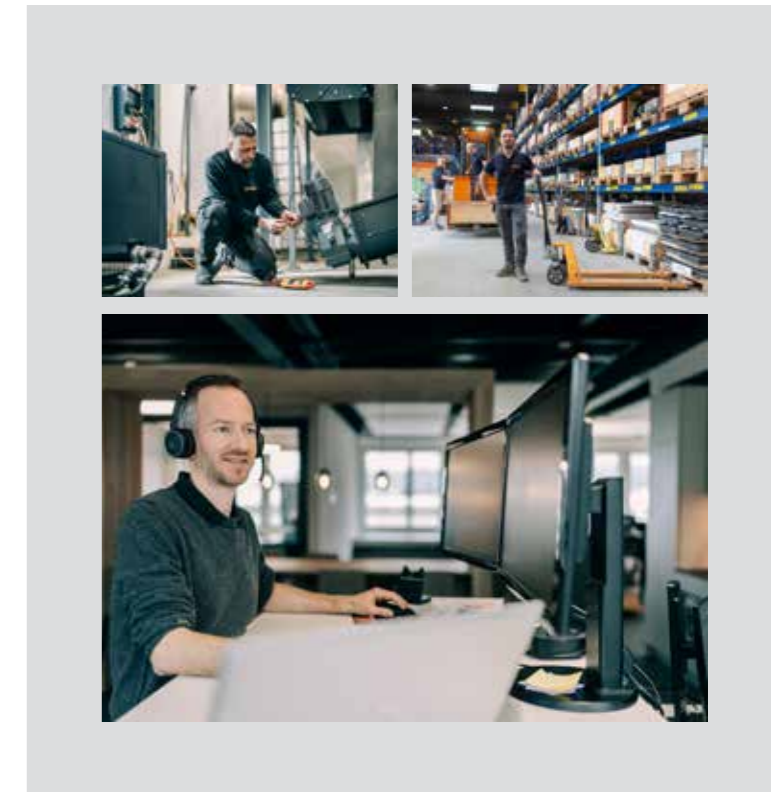
- Assistenza telefonica 24 ore su 24 / Servizio di pronto intervento
- Riparazione e risoluzione dei guasti
- Accesso remoto e supporto tecnico
- Manutenzione e assistenza degli impianti
- Retrofit e ottimizzazione operativa
- Assistenza di impianti di terzi

## Contratti di assistenza per la manutenzione e l'assistenza

- Revisione e manutenzione delle emissioni, annualmente o secondo accordi
- Assistenza nelle misurazioni ufficiali
- Manutenzione remota per aumentare l'efficienza
- Manutenzione e funzionamento degli impianti

## Parti di ricambio

- Servizio ricambi globale
- Pacchetti di emergenza personalizzati
- Disponibilità immediata



## Corsi di formazione

- Manutenzione degli impianti e nozioni di base sul controllo
- Comportamento di regolazione e tecnica di combustione
- Ottimizzazione del funzionamento
- Funzionamento di impianti a vapore e a olio diatermico
- Corsi di formazione specialistici nei seguenti settori:
  - Idraulica di sistema
  - Idraulica a olio
  - Pneumatica
  - Elettricità



## Manutenzione

Una manutenzione regolare, in combinazione con operatori ben istruiti e motivati, garantisce un'elevata efficienza e un rendimento ottimale, insieme a basse emissioni. Il funzionamento ottimale che ne deriva aumenta significativamente la durata del vostro impianto. Inoltre, potrete beneficiare di costi pianificabili e di un riconoscimento tempestivo delle anomalie, evitando così costosi danni conseguenti. Il giusto pacchetto di assistenza: insieme stabiliamo l'entità della manutenzione e gli intervalli più adatti alle vostre esigenze.

I nostri servizi:

- Controllo del riempimento dei silos, dello scarico dei silos, degli impianti di trasporto, della camera di combustione, della rimozione delle ceneri e di altri componenti
- Lavori di manutenzione e pulizia personalizzati eseguiti da Schmid AG
- Verifica dei dispositivi di sicurezza e consulenza in merito alle nuove disposizioni di legge
- Controllo del funzionamento dei sistemi di comando e regolazione
- Analisi e consulenza per l'ottimizzazione dell'esercizio
- Consulenza competente in merito alla necessità di sostituire componenti difettosi e di eseguire lavori di riparazione
- Regolazione ottimale dell'impianto in base ai valori di emissione e di rendimento

- Esecuzione di una misurazione dei gas di scarico nel rispetto delle disposizioni cantonali

I vostri vantaggi:

- Elevata sicurezza operativa e disponibilità dell'impianto
- Massimi standard tecnologici e di sicurezza
- Funzionamento efficiente e corretto
- Pianificazione delle risorse e programmazione degli interventi di manutenzione concordati
- Riduzione degli oneri di pianificazione e monitoraggio per il gestore dell'impianto
- Rispetto delle disposizioni di legge

## Retrofit del Sistema di Controllo

Un aggiornamento del sistema di regolazione consentirà al vostro impianto di raggiungere lo stato dell'arte tecnologico, a un costo notevolmente inferiore rispetto all'acquisto di un nuovo impianto.

I nostri servizi:

- Consulenza sull'aggiornamento e sulle possibilità offerte dal nuovo sistema di controllo
- Pianificazione della conversione prevista
- Conversione dell'impianto alla più recente generazione di sistemi di controllo
- Adattamento delle interfacce dati
- Assistenza agli utenti e formazione sul funzionamento del nuovo sistema di controllo

I vostri vantaggi:

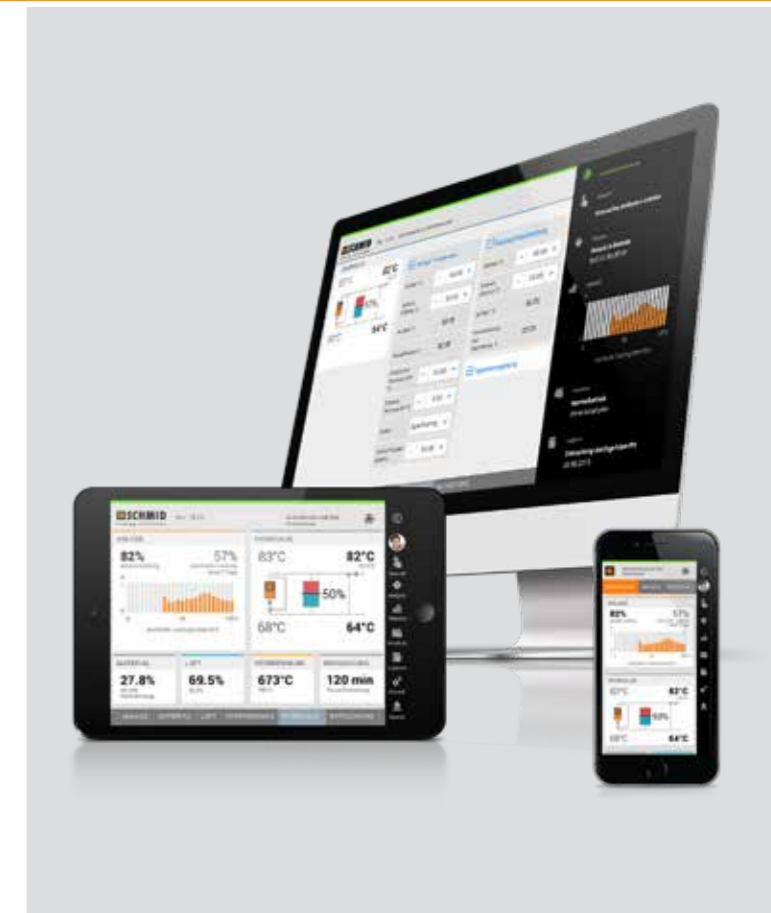
- Interfaccia utente multilingue
- Ampia memoria dati per tutte le informazioni rilevanti sull'impianto, quali guasti, avvisi, dati operativi e molto altro
- Menu semplificato per la pulizia rapida
- Migliore monitoraggio dell'impianto grazie al sistema di telecontrollo e all'accesso remoto
- Assistenza online



## Parti di ricambio

Grazie all'elevata disponibilità di pezzi di ricambio presso la nostra sede centrale di Eschlikon, siamo in grado di fornire i pezzi di ricambio necessari in tutto il mondo in tempi brevissimi. Inoltre, disponiamo di magazzini di pezzi di ricambio sia in Svizzera che all'estero, che garantiscono un'elevata disponibilità e tempi di reazione rapidi da parte dei nostri collaboratori.

Al fine di aumentare ulteriormente la sicurezza operativa e la disponibilità del vostro impianto, saremo lieti di fornirvi consulenza nella composizione di pacchetti di ricambi su misura, che possono essere sostituiti in modo appropriato anche dall'operatore stesso.



## Service

Il nostro personale è a vostra disposizione 24 ore su 24 per fornirvi assistenza telefonica o in loco, se necessario. La loro formazione versatile consente ai nostri specialisti di risolvere rapidamente i problemi ed evitare costosi interventi successivi.

Il nostro personale di assistenza è altamente competente nella risoluzione di guasti e riparazioni di ogni tipo. Inoltre, disponiamo anche di specialisti che saranno lieti di assistervi con consigli e supporto pratico nella ristrutturazione e nell'ottimizzazione del vostro impianto.



# Corsi di formazione

Competenza e conoscenza garantiscono il funzionamento ottimale dell'impianto.

Schmid offre ai propri partner corsi di formazione pratici che tengono conto dei principi di progettazione degli impianti di riscaldamento a legna QM e consentono agli operatori di acquisire le competenze necessarie per la gestione dei nostri impianti sia dal punto di vista meccanico che tecnico-operativo. Molti contribuiscono al funzionamento ottimale di un impianto. Per questo motivo è importante per noi poter offrire a tutte le parti coinvolte una formazione adeguata alle loro esigenze.



**Per rimanere sempre aggiornati, vi invitiamo a usufruire dei nostri corsi di formazione:**

[aftersales.industrial@schmid-energy.ch](mailto:aftersales.industrial@schmid-energy.ch)

## Progettazione degli impianti:

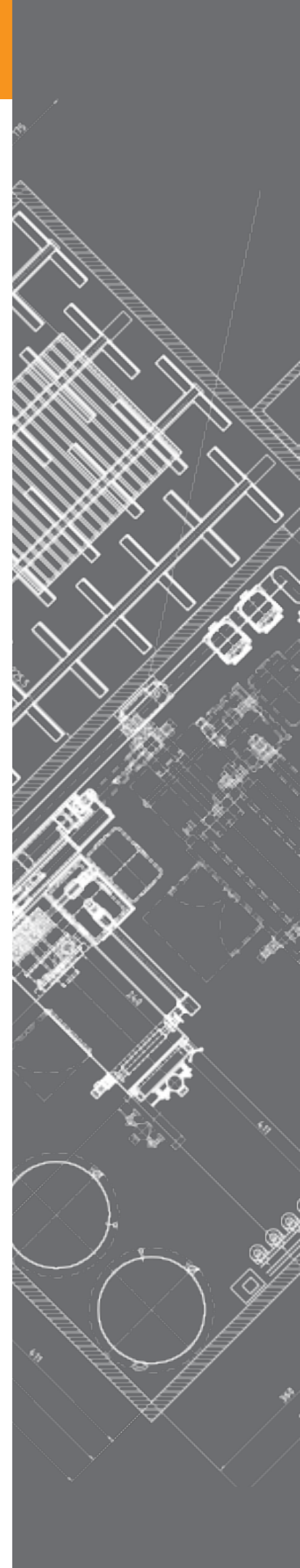
La pianificazione è fondamentale per un funzionamento ottimale. Durante i corsi di formazione vengono approfonditi i seguenti argomenti e la loro importanza:

- Principi fondamentali della progettazione degli impianti e scelta ottimale del sistema
- Dimensionamento ottimale dell'impianto in base al tipo e alla durata del fabbisogno termico
- Utilità e progettazione di un accumulatore di energia
- Integrazione e regolazione di un sistema di accumulo
- Aspetti relativi alla sicurezza
- Influenza del combustibile sulla progettazione e sul funzionamento dell'impianto
- Componenti dell'impianto, loro campo di applicazione e vantaggi aggiuntivi
- Normative e direttive nazionali/cantonali vigenti
- Manutenzione e riparazione di un impianto di combustione industriale a legna
- Ottimizzazione del funzionamento degli impianti di combustione a legna

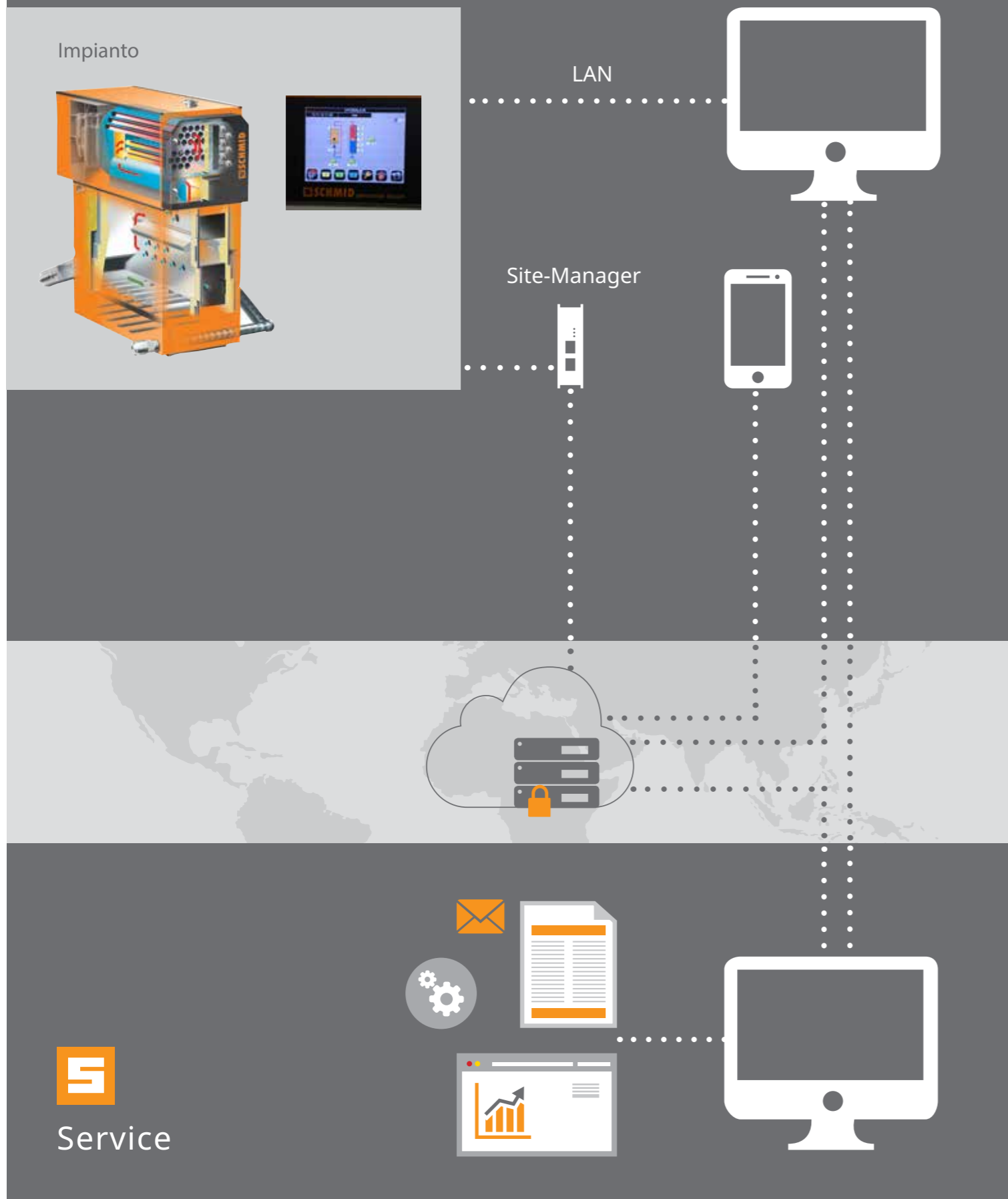
## Funzionamento e manutenzione dell'impianto:

Per molti anni, l'operatore è la figura chiave che, in collaborazione con Schmid AG, influenza in modo determinante la longevità e l'efficienza di un impianto. Verranno trattati i seguenti argomenti:

- Nozioni di base sulla combustione a legna Schmid
- Messa in funzione – accensione, funzionamento del riscaldamento, pulizia, manutenzione
- Aspetti tecnici relativi alla sicurezza degli impianti
- Impostazioni, funzioni e parametrizzazione importanti della regolazione
- Sistemi di impianto esistenti e possibili funzioni aggiuntive
- Vantaggi dell'accesso remoto e della manutenzione remota
- Ottimizzazione del funzionamento dei sistemi di combustione a legna
- Formazione per spazzacamini



## Gestore dell'impianto



## Il concetto di manutenzione remota

L'attenzione è rivolta all'analisi operativa, alla sicurezza operativa, all'ottimizzazione degli impianti e alla riduzione dei costi di assistenza. Tutto per garantire la migliore protezione del vostro investimento.

### Remote Standard

- Controllo mobile dell'impianto e accesso al pannello touch
- Diagnosi remota e consulenza telefonica più efficiente
- Rapporto settimanale automatico dei dati di tendenza via e-mail e accesso web
- Riconoscimento dei modelli: confronto tra set e valori reali per il rilevamento tempestivo di anomalie di funzionamento
- Analisi continua e analisi annuale dell'impianto
- Ottimizzazioni continue



Remote Standard è uno dei quattro pacchetti di servizi disponibili. Se desiderate individuare il pacchetto di servizi più adatto alle vostre esigenze, vi invitiamo a contattare il referente indicato di seguito.

## Accesso remoto, diagnosi remota e manutenzione remota



La sicurezza è una priorità assoluta per Schmid!

L'accesso remoto è conforme ai più recenti standard di sicurezza. Tramite SiteManager viene stabilita una connessione crittografata. Tale connessione può essere stabilita solo se l'utente dispone di un certificato rilasciato da Schmid. Tutti i dati vengono trasmessi in forma crittografata tramite un'apposita barriera VPN, garantendo così la protezione da accessi non autorizzati.

### Contatto

Service Hotline +41 (0)71 973 73 75  
[aftersales.eschlikon@schmid-energy.ch](mailto:aftersales.eschlikon@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

