

ENERIA

nr. 10, septembrie 2009

Expert

Număr special

UN PARTENER PUTERNIC CRESTE VALOAREA INVESTITIEI TALE

Fiind client Cat®, faceți parte din cel mai puternic sistem de suport tehnic din lume – un sistem care stabilește standardele pentru piese și servicii, de la stocuri extinse de piese până la mentenanța preventivă, diagnosticare și servicii de urgență – toate susținute de tehnicieni de înalt profesionalism, care cunosc necesitățile clientului și sunt pregătiți să rezolve problemele. Eneria, dealer Caterpillar, deține o varietate de mijloace pentru a vă ajuta să gestionați riscurile și să controlați costurile, mijloace adaptate situației dvs. specifice pentru a oferi exact sprijinul de care aveți nevoie:

- Piese de origine CAT și Perkins pentru toate tipurile de motoare, ce funcționează în toate domeniile de activitate (OEM, locomotive, marină, petrol, grupuri electrogene);
- Training pe diferite nivele de cunoaștere, programe de diagnoză complete și complexe;
- Intervenții în regim de urgență la cerere;
- Lucrări de întreținere și reparații (lucrări preventive, lucrări corective, reparații capitale);
- Personal calificat pus la curent cu cele mai noi produse, tehnologii și programe Caterpillar;
- Timp de răspuns foarte bun la livrarea de piese datorită stocului propriu și a politicii globale dezvoltată de Caterpillar.

Contracte flexibile

Un contract de servicii reprezintă unul dintre cele mai convenabile și accesibile moduri în care puteți colabora cu partenerul dumneavoastră, dealerul Caterpillar Eneria, pentru a gestiona riscurile și a vă controla costurile.

Eneria vă oferă o varietate de opțiuni și vă sprijină pentru a găsi împreună varianta de contract care vă este cea mai potrivită.

Contractul de servicii este particularizat pentru o multitudine de servicii – de la inspecții programate și mentenanță preventivă până la reparații capitale programate. Evitați timpii morți deoarece mentenanța este asigurată de personal specializat de înaltă calificare, pe baza unui program prestabilit. În plus, lucrările de mentenanță sunt realizate la costuri garantate, astfel încât puteți să bugetați cheltuielile cu precizie. Absolut orice tip de contract de mentenanță include asistența telefonică 24 ore/zi, 365 zile/an.

Acoperiți-vă investiția cu încredere

Fie că aplicația dumneavoastră este una de avarie sau de producție, vă puteți proteja sistemul de alimentare electrică prin programul de garanție extinsă, particularizată pentru nevoile proiectului dvs.

Gestionează riscurile și crește performanțele utilizând monitorizarea la distanță

Eneria oferă soluții PointGuard™ de monitorizare la distanță, atât pentru un singur motor, dar și pentru aplicații cu mai multe motoare. PointGuard™ vă conectează la echipamentele dumneavoastră electrice oriunde în lume, 24/7/365, pentru a vă ajuta să creșteți eficiența

și să reduceți costurile, să îmbunătățiți performanțele sistemului, să măriți siguranța și să gestionați riscurile.

Cunoașteți-vă echipamentul pentru a crește productivitatea

și a îmbunătăți costurile pe întreg ciclul de viață (Serviciul S.O.S.)

Cu sprijinul Eneria, veți câștiga resurse valoroase pentru gestionarea mai bună a echipamentului dumneavoastră, prin intermediul programului S.O.S. Combinația dintre prelevarea mostrelor de fluid, analiză avansată și raportarea explicită constituie un instrument puternic pentru monitorizarea sănătății motorului și pentru controlul costurilor de întreținere.

Beneficiile dvs. obținute prin utilizarea serviciului S.O.S. sunt:

- Monitorizați evoluția sănătății echipamentului pe care îl dețineți pentru a-i asigura performanțe maxime;

- Creșteți siguranța și minimizați costurile de deținere și operare;

- Optimizați intervalele de schimb de ulei;

- Identificați uzura excesivă sau fluidele contaminate înainte să apară o avarie;

- Profitați de expertiza Caterpillar, de analiza specifică oferită de acest program și de instrumentele de raportare. Utilizând cea mai nouă tehnologie, serviciul Cat S.O.S. furnizează rezultate ale testelor care vă ajută să înțelegeți starea echipamentului și să efectuați operațiuni de mentenanță precise, să controlați contaminarea motorului și să detectați din timp potențiale probleme.

Alături de partenerul Eneria, beneficiați nu numai de avantajele deținării unui echipament de primă clasă – grupul electrogen Caterpillar, dar și de mijloacele și cunoștințele necesare pentru exploatarea optimă și eficientă a acestuia.

Stimate colaborator,

În viziunea noastră, a echipei Eneria, compania noastră este un angrenaj perfect, în care fiecare "roțiță" are rolul și importanța ei: DIR = direcțiunea, FIN-ADM-RH = departamentul financiar-administrativ-resurse umane, COM = departamentul comercial, TEH = departamentul tehnic, SAV = departamentul de servicii post-vânzare, REGEN = energii regenerabile.

O parte considerabilă a efortului nostru material și uman se concentrează pe activitatea de servicii post-vânzare. Aceasta constituie o bază solidă, care susține calitatea incontestabilă a produselor Caterpillar și o pune în valoare prin profesionalism și o gamă largă de servicii.

De aceea vă oferim acest număr special dedicat SAV.



O companie pentru ambele puteri.
Și pentru toate aplicațiile dintre ele.

Groupe
Monnoyeur

Eneria

CAT

TRAINING



Într-un mediu din ce în ce mai competitiv, suntem conștienți că sunt necesare instrumente noi pentru a menține brandul Caterpillar pe prima poziție mondială.

Instruirea personalului este o componentă importantă a serviciilor post-vânzare și o formă a strategiei prin care Eneria își consolidează poziția

de lider pe acest segment de piață.

Profesionalismul personalului nostru angajat în serviciile post-vânzare este cultivat, verificat și promovat printr-un program specific complex de instruire continuă, prin care se asigură premisele de bază pentru servicii de înaltă calitate:

- cunoașterea aprofundată a principiilor tehnice de bază și a echipamentelor Caterpillar;
- actualizarea continuă a informațiilor privind noutățile în tehnologia de construcție a echipamentelor Caterpillar;
- însușirea și utilizarea mijloacelor, procedurilor și programelor specifice elaborate de producător pentru intervențiile post-vânzare;
- perfecționarea deprinderilor practice pentru intervenții.

Instruirea personalului departamentului service se desfășoară pe mai multe niveluri:

- Instruirea realizată la sediul Eneria din Mogoșoaia. Sesiunile sunt susținute de cei doi instructori specializați pentru partea electrică și mecanică a echipamentelor Caterpillar: ing. Marius Iancu și ing. Marian Târnă. Instructorii sunt autorizați Caterpillar și dețin cunoștințe teoretice aprofundate precum și o vastă experiență practică. Cursurile cuprind atât lecții teoretice cât și practice:
 - electricitate generală
 - funcționarea generatoarelor Caterpillar
 - funcționarea tablourilor electrice de comandă și control Caterpillar
 - funcționarea în paralel a grupurilor electrogene Caterpillar
 - principiul de funcționare a motorului diesel
 - funcționarea motoarelor diesel electronice Caterpillar

• Instruirea realizată la sediul Eneria France din Paris - lecțiile susținute de specialiști francezi cuprind: principiile de funcționare ale instalațiilor complexe de cogenerare, funcționarea UPS-urilor dinamice;

• Instruirea realizată la Centrul de pregătire Caterpillar din Malaga, Spania - lecțiile sunt susținute în spațiile constructorului Caterpillar. Specialiștii Caterpillar prezintă atât lecții teoretice cât și practice, punând în evidență noutățile tehnice ale echipamentelor;

• Instruirea realizată prin e-learning este un instrument modern de școlarizare a tehnicienilor, aceștia putând accesa prin internet lecțiile și domeniul (electric sau mecanic) pentru care se pot instrui. Caterpillar University, înființată în 2001, este o instituție de învățământ corporativă, recunoscută în întreaga lume, împărțită în 6 colegii și 3 mari divizii. Universitatea folosește module dezvoltate de Harvard Business School, livrate prin e-learning către toți angajații interesați, 24 de ore din 24, în șase limbi. După parcurgerea cursului ales și rezolvarea testului final, se eliberează un certificat de atestare a cunoștințelor. Fiecare pachet de cursuri absolvit permite accesul la nivelul următor de pregătire profesională.

SASE CANALE CAT PE WEB

Lumea de mâine este în construcție. Puteți să urmăriți acum progresul pe web și să descoperiți Caterpillar într-o lumină nouă.

Vă invităm să cunoașteți oamenii din spatele mărcii Caterpillar, concesionarii noștri și clienții acestora. Învățați din experiența lor, descoperiți proiectele lor și modul în care

îi ajutam să-și rezolve problemele. Este suficient să navigați între cele șase canale diferite de pe site-ul web.

Pentru a vedea lumea în acțiune, a vă împărtăși propriile mărturii și a vă informa asupra noutăților din domeniu, consultați site-ul www.mycattv.com



Energie 100% regenerabilă pentru Caterpillar în Irlanda de Nord

Începând cu luna mai, întreaga energie electrică utilizată de uzinele de fabricație FG Wilson ale Caterpillar în Irlanda de Nord este furnizată de Airtricity, un furnizor de electricitate regenerabilă care deține parcuri eoliene pe uscat și pe mare. Este vorba despre prima uzină a Caterpillar care funcționează 100% cu



electricitate regenerabilă. Acest demers face parte dintr-un program ce vizează utilizarea surselor alternative sau regenerabile de energie pentru 20% din necesarul energetic al Caterpillar până în anul 2020.

GARANTIE

Beneficiile procurării unui echipament CATERPILLAR sunt numeroase.

Unul din aceste beneficii îl reprezintă garanția oferită de Caterpillar, garanție pe care producătorul a transformat-o într-un nou "produs" Caterpillar.

1. Garanția standard oferită de Caterpillar reprezintă obligația legală a producătorului de a furniza, prin dealerii săi, protecția clientului față de defectele produselor, materialelor sau de fabricație, într-o perioadă specificată de timp sau de utilizare a echipamentului.

Dealer-ul administrează garanția deoarece deține toți factorii relevanți privind defectul apărut:

- toate piesele ce au generat defectul;
- informațiile privind analiza defectului;
- documentația de reparație;
- cine este clientul și aplicația acestuia;
- condițiile de operare ale echipamentului;

Comercializarea produselor Caterpillar implică trei "părți": clientul, dealerul și producătorul. Fiecare din cei trei factori are responsabilități specifice care au impact asupra garanției.

Astfel, clientul este responsabil pentru:

- utilizarea echipamentului conform aplicației pentru care a fost construit;
- întreținerea echipamentului conform programului de mentenanță indicat și semnalarea la timp a problemelor apărute;
- dealer-ul este responsabil pentru:
 - vânzarea echipamentelor având capacitatea/ caracteristicile tehnice corespunzătoare aplicației clientului;
 - livrarea echipamentelor la termenul convenit;

- instruirea persoanelor desemnate de client cu întreținerea echipamentului;

- administrarea garanției Caterpillar - producătorul - este responsabil pentru:

- producerea de echipamente conforme;
- respectarea obligațiilor privind garanția;
- inițierea îmbunătățirii produselor.

2. Goodwill. Caterpillar este încredințat că orice client trebuie să primească valoarea corectă a investiției făcute. Din acest considerent, în cazuri justificate și documentate, Caterpillar poate prelua costurile unei defecțiuni care nu se mai pot acoperi prin garanția standard. În cele mai dese situații, aceste costuri nu sunt deloc neglijabile.

3. Service Letters. Caterpillar emite și susține permanent programe în scopul corectării anumitor probleme cunoscute. Termenii și condițiile pentru fiecare program autorizat este publicat on-line și adus la cunoștința dealerilor sub denumirea de Service Letter. Acestea sunt programe de îmbunătățire (PIP) sau programe de perfecționare a produselor (PSP) și sunt suportate, aproape integral, de Caterpillar.

4. Garanție extinsă este un alt factor important privind continuarea angajamentului Caterpillar de a oferi produse de calitate superioară dealerilor și clienților săi. Prin aceste programe Caterpillar asigură protecția clienților săi împotriva costurilor reparațiilor neprevăzute pentru o perioadă mai mare decât cea prevăzută prin garanția standard. Garanția extinsă poate fi de tip Silver, Gold sau Platinum, clientul putând opta pentru oricare dintre aceste tipuri.

1929-2009 = 80 de ani de parteneriat



Carrefour, client sav

Contractul de service - studiu de caz



Beneficiar: CARREFOUR ROMANIA



Energia este furnizată de cca xx grupuri electrogene la hipermarketurile din România. Xx dintre ele funcționează în magazine Carrefour. Grupurile electrogene utilizate de CR asigură alimentarea electrică pentru sistemele de siguranță (iluminat de urgență, pompe de incendiu), pentru depozitele frigorifice cu marfă perisabilă, dar și pentru întreg lanțul de case de marcat. Nefuncționarea grupului în parametrii normali poate cauza pierderi cu valori ridicate.

Prin Contractul de întreținere încheiat individual cu principalele magazine pe tot teritoriul țării, CR se asigură că grupurile generatoare pe care le utilizează sunt funcționale conform specificațiilor și sunt pregătite în orice moment să preia alimentarea consumatorilor vitali, în cazul întreruperii alimentării exterioare cu energie electrică. În baza acestor contracte, CR beneficiază de:

- suport tehnic telefonic 24/7 pentru rezolvarea problemelor tehnice ce se pot rezolva de către personalul CR prin direcționare telefonică pas cu pas.
- disponibilitate pentru intervenție rapidă, maxim 24 ore de la solicitare în cazul în care problemele nu se pot rezolva telefonic
- vizite periodice de verificare și întreținere în care se verifică funcționarea corespunzătoare a grupului în condiții reale, prin probe efectuate în timpul nopții pentru a evita dereglarea activității magazinelor.

Efectele acestui contract aduc beneficii reale clientului:

- evitarea cheltuielilor datorate pierderii mărfurilor perisabile
- menținerea echipamentelor în stare de funcționare
- costuri de reparație reduse datorită diagnosticărilor timpurii a problemelor și rezolvării rapide a acestora
- timpi reduși de indisponibilitate a echipamentului.

FILTRELE DE AER CAT® DE ULTRA ÎNALTA EFICIENȚA (UIE)

PREFILTRAREA EFICIENTĂ A AERULUI DUCĂ LA CRESTEREA DURATEI DE VIATA A MOTORULUI

Filtrele de aer Cat® de ultra înaltă eficiență prezintă o suprafață unică care extinde termenul de viață a filtrului de până la 6 ori față de filtrele standard și au o acțiune benefică asupra duratei de viață a motorului.

Caterpillar produce filtre de aer UIE pentru a oferi cea mai bună protecție componentelor motorului:

- mai puțin praf = o uzură mai mică a motorului - pe suprafața sintetică specială a filtrului se formează o depunere care reduce cantitatea de praf ce pătrunde în motor. Filtrele de aer UIE sunt aproape de maximum de eficiență chiar și când sunt perfect noi.

- eficiență mai mare = restricții mai puține - depunerea superficială de particule este mai poroasă decât depunerea de praf pe filtrele standard, permițând astfel fibrelor aflate mai în profunzime să filtreze timp mai îndelungat, în același timp asigurând un flux mai bun de aer.

- restricții mai puține = performanțe mai bune ale motorului și economie de combustibil - este nevoie de putere mai mică pentru admisia aerului, de aceea motorul "respiră" mai ușor

- durată de viață a filtrelor mai mare = contaminare redusă - capacitatea mai mare de înmagazinare a prafului duce la schimbarea mai rară a filtrului și riscurile de contaminare în timpul operațiunilor de mentenanță scad, pentru o protejare și mai bună a echipamentului.

Mai eficient dela început = pur și simplu mai eficient

Așa numitele filtre "murdare" pot fi mai eficiente chiar și decât cele noi, deoarece depunerea de praf de pe suprafață crește gradul de filtrare. Concepute în acest sens, filtrele de aer UIE prezintă un element unic. Acest element este un strat sintetic foarte fin care acoperă complet circumferința exterioară a filtrului. Iată cum lucrează acesta:

- particulele fine (praf, praf de carbon/cărbune greu, funingine, talc etc.) se depun imediat pe suprafața filtrului, crescându-i eficiența. Astfel ajunge mai puțin praf în motor, crește economia de combustibil în același timp scade uzura și costurile de mentenanță.

- stratul superficial de particule în acest caz este mai poros decât suprafața prăfuită a unui filtru standard, fiind mai puțin restrictiv de-a lungul vieții filtrului și crescând capacitatea acestuia, performanțele motorului și economia de combustibil. La testare s-a demonstrat o creștere mai mică a restricției circulației aerului prin filtrele de aer UIE decât prin 5 alte filtre de marcă.

- prin blocarea particulelor la suprafața filtrelor de aer UIE, stratul astfel format rămâne permeabil mai mult timp spre deosebire de filtrele standard, care se îmbâcșesc în profunzime. Prin mărirea inervalelor de schimbare a filtrelor se reduce expunerea motorului la praf de-a lungul vieții acestuia.

Filtrele standard (dreapta) se îmbâcșesc în profunzime. Datorită particulelor blocate în suprafața specială a filtrelor de aer UIE (stânga), acestea rămân permeabile mai mult timp - asigurându-se astfel extinderea vieții și eficienței filtrelor.

Durată de viață de 6 ori mai mare în medii cu praf fin sau cu carbon greu

Filtrele UIE funcționează cel mai bine în aplicații în care particulele extrem de fine de praf reprezintă un procentaj semnificativ din contaminanții din atmosferă sau în condiții de operare cu cantități mari de funingine de eșapament, care blochează filtrele normale în scurt timp.

Uneori nu este posibil să evităm praful excesiv pe site-ul de lucru. Filtrele Cat® UIE fac posibilă evitarea daunelor cauzate de praf.

Utilizează-ți filtrul la întreaga capacitate!

Prin utilizarea indicatorului de service al filtrelor de aer Cat® obții o informație corectă, continuă asupra duratei de viață rămasă a filtrului. Citirile simple permit schimbarea filtrului numai când este necesar. Sunt eliminate astfel și sub-servisarea, obținându-se costul cel mai scăzut pe oră de funcționare.

De urmărit în numărul viitor

Proiectul eolian de 345 MW de la Fântânele - județul Constanța, adică 139 de eoliene de 2,5 MW fiecare, la care Eneria participă prin managementului consorțiului de realizare a lucrărilor de fundații, căi de acces, cablaje și posturi electrice este în curs de desfășurare.

Cifre:

130 km căi de acces

60 000 m³ beton

950 000 To de concassé

120 km de cablări