

# SERVICIO DEDICADO A SU TOTAL ATENCIÓN

Moog Global Support™

# EL TIEMPO MUERTO NO TIENE NINGUNA OTRA OPCIÓN.

Ofrecer productos y soluciones de control de movimientos de clase mundial significa ofrecer un apoyo al cliente mucho más allá de la venta inicial. Requiere un enfoque dedicado para resolver sus problemas, hacer frente a los desafíos de su máquina y ayudarlo a obtener la máxima productividad de manera cotidiana.

En el entorno competitivo de la manufactura de hoy en día, el desempeño de la máquina tiene un papel destacado en la determinación de sus utilidades. Moog Global Support™ es clave para lograr una operación económica de la máquina, día tras día.

Sólo Moog Global Support ofrece la calidad, entrega rápida, experiencia de los técnicos capacitados y la uniformidad de servicios a nivel mundial que usted necesita para mantener funcionando su equipo como debe ser. La meta del enfoque de Moog en cuanto a servicio y reparación es trabajar con usted para eliminar el tiempo muerto y aumentar su productividad.



## ENFOCADOS EN EL DESEMPEÑO

El objetivo del enfoque de Moog sobre el servicio y la reparación es mantener funcionando a su máximo desempeño su maquinaria vital. Algunos de los servicios clave que ofrecemos incluyen:

- Diagnóstico e identificación de fuentes de fallas en su sistema de control de movimientos
- Verificaciones de mantenimiento programadas, visitas previas a los tiempos muertos programados y reparaciones programadas
- Reparación de su producto Moog para que coincida con las especificaciones originales de desempeño
- Servicios de arranque de la máquina o del sistema, puesta en marcha y reinstalación
- Reemplazos, reequipamiento o reparación del producto en el campo
- Recomendaciones de actualizaciones y diseño en colaboración para cambiar parámetros del producto
- Acceso a recursos electrónicos e impresos, que incluyen manuales de servicio, diagramas, software y otros recursos por Internet para resolver problemas y minimizar las visitas al sitio



# UNA SOCIEDAD EN PRODUCTIVIDAD

El tiempo muerto puede ser frustrante y costoso. Por esa razón, nuestra meta principal es eliminar el tiempo muerto y realizar reparaciones que proporcionen confiabilidad y ahorro en costos durante muchos años.

Moog es su socio para ayudarlo a maximizar la productividad. Cuando necesite enviar a reparar la válvula, bomba o componentes electrónicos de control, deberán funcionar como nuevos cuando los reciba de vuelta. Esta es la promesa de Moog Global Support. Le ofrecemos la reparación de calidad, la experiencia técnica y el servicio de clase mundial que el cliente necesita para reducir al mínimo el tiempo muerto y garantizar un alto desempeño.

Nuestro enfoque en las reparaciones está fundamentado en las mismas cosas que nos convierten en líder en productos y soluciones de control de movimiento: experiencia en el diseño, productos confiables y colaboración estrecha con los clientes. Y además, ya están establecidos los sistemas de calidad mundial para garantizar que cada reparación sea uniforme y que cumpla con las especificaciones más recientes, con el resultado de un producto reparado que se desempeña como nuevo. El servicio al cliente de clase mundial significa que ofrecemos los tiempos de entrega y los servicios de repuestos que necesita para minimizar el tiempo muerto.

## Servoválvulas y válvulas servoproporcionales

Las servoválvulas y válvulas servoproporcionales de Moog se usan en las aplicaciones de control de movimientos más exigentes del mundo.

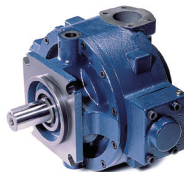
Hemos establecido una sólida reputación en su confiabilidad y su desempeño versátil. Ya sea que su reparación consista de una inspección, una limpieza y calibración o un reemplazo de piezas, Moog es la única con la experiencia y los sistemas mundiales para garantizar la reparación de calidad utilizando piezas originales.



Además, tenemos la capacidad de ofrecer el diseño de válvulas más reciente para ayudarlo a actualizar cualquier válvula obsoleta en sus instalaciones. Esto le permite aprovechar las mejoras más recientes y garantizar un suministro continuo.

Moog Global Support le ofrece la más alta calidad y el más alto nivel de servicio. La calidad se garantiza mediante un proceso que inicia con nuestros bancos de pruebas automáticas especiales, donde evaluamos con precisión el nivel de reparación que necesita. Continúa con las reparaciones por parte de técnicos expertos, utilizando piezas de repuesto diseñadas y fabricadas por Moog, según se requieran. El resultado final es una uniformidad en nuestras reparaciones y un producto que funciona como nuevo.

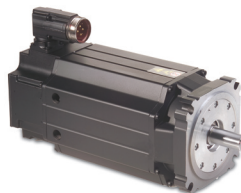
## Bombas de pistón radial



Las bombas de pistón radial (RKP) de Moog están diseñadas y fabricadas para ofrecer la más alta confiabilidad, y se usan en una amplia variedad de configuraciones. Mantener este componente vital funcionando como nuevo involucra una evaluación cuidadosa de las condiciones de su bomba, utilizando nuestros bancos de prueba fabricadas a la medida. Los

técnicos de Moog utilizan piezas diseñadas y fabricadas por Moog, cuando se requieren, e integran las especificaciones más recientes. El apoyo técnico y la experiencia están siempre disponibles, como parte de nuestro enfoque de servicio al cliente.

## Servomotores y electrónica de control de movimiento



Los componentes electrónicos sensibles, las configuraciones exclusivas y la experiencia en el software hacen de la reparación de servomotores, servoimpulsores, servocontroladores y otros productos de control de movimiento, una actividad de reparación vital. Los amplios antecedentes de Moog

en el diseño, la construcción y la aplicación de estos productos nos convierten en el socio ideal para mantenerlos en buen funcionamiento. Desde las pruebas a las reparaciones hasta los reportes, trabajamos muy de cerca con usted para que sus productos recuperen sus condiciones óptimas de operación.

## ¿POR QUÉ TANTOS PROFESIONALES DEL MANTENIMIENTO ACUDEN A MOOG?

**Por el valor excepcional.** Ayudamos a obtener más desempeño y productividad de su máquina.

**Menos tiempo muerto.** Mantenerlo en marcha y funcionando es nuestro enfoque principal, así que nuestros equipos están cerca y listos para responder ante sus solicitudes de servicio crítico, para garantizar una entrega rápida.

**Reparaciones de calidad.** Nuestro apego estricto a las normas de calidad de Moog significa que su producto funcionará como nuevo.

**Experiencia técnica.** El equipo de técnicos de servicio capacitados de Moog tiene el conocimiento requerido en control de movimientos y aplicaciones para apoyar sus necesidades.

# ATENCIÓN MÁS ALLÁ DE LA REPARACIÓN

Realizar el diagnóstico correcto con rapidez y eficacia es el fundamento de Moog Global Support. Nuestro equipo global de especialistas de servicio con capacitación profesional entiende sus aplicaciones y tiene todas las herramientas necesarias y un alto nivel de experiencia técnica para garantizar el tiempo productivo y mantener sus máquinas operando con eficiencia.

Nosotros le ayudamos según lo necesite, con programas de mantenimiento adecuados a sus necesidades, que incluyen reparación, inspección y actualizaciones a los productos Moog que son vitales para el desempeño y la duración de su máquina. Este enfoque proactivo es parte integral de Moog Global Support y una manera comprobada para asegurar que el tiempo muerto no programado sea mínimo. Además, nuestros expertos en servicio están capacitados para ir a sus instalaciones y ayudar con la puesta en marcha, el diagnóstico y la solución de problemas, y la capacitación del personal. Estos programas flexibles le permiten planear mejor sus operaciones y maximizar la eficacia de sus empleados.

Nuestros expertos están listos para ayudarle a identificar las fallas de funcionamiento en sus sistemas de control de movimiento y ofrecer una gama de servicios únicos en su aplicación. Nuestros ingenieros y técnicos conocen el control de movimientos y entienden su aplicación, así que ofrecen el conocimiento interno y los servicios flexibles que se ajustan a sus requisitos exactos de servicio.

## Buen valor por el servicio

La experiencia y los conocimientos de Moog como proveedor líder de productos de control de movimiento y de servicios significa que con frecuencia estamos en la mejor posición para ayudarle a encontrar la actualización y las opciones correctas para garantizar la productividad de la máquina sin la carga de realizar inversiones costosas en sistemas nuevos. En muchas partes del mundo, Moog ofrece contratos de mantenimiento personalizados que incluyen: reparación, capacitación, apoyo en el sitio y otros servicios que se ajustan a los requisitos particulares de su cliente.

Mediante programas de repuestos, visitas de mantenimiento con regularidad y planes de reparación programados durante los periodos de inactividad, ayudamos a los clientes a ahorrar dinero y a operar con más eficacia con regularidad. Y cuando se trata de una verdadera flexibilidad, trabajamos con base en su programación; incluso respondemos en menos de 24 horas ante una situación de emergencia.

Nuestro enfoque de "el cliente es primero", significa que le mantenemos informado a lo largo del proceso y ofrecemos capacitación a su personal. De manera rutinaria, los expertos de Moog ofrecen apoyo telefónico y acceso a recursos electrónicos e impresos; esto incluye manuales de servicio, diagramas, software y otros recursos en línea para ayudar a que su equipo resuelva los problemas con rapidez.

Además, puede contar con el conocimiento y profesionalismo de nuestros representantes locales en la entrega de servicio por el cual Moog ha obtenido su reputación de clase mundial.

## UN DIAGNÓSTICO DE AHORROS Y PRODUCTIVIDAD

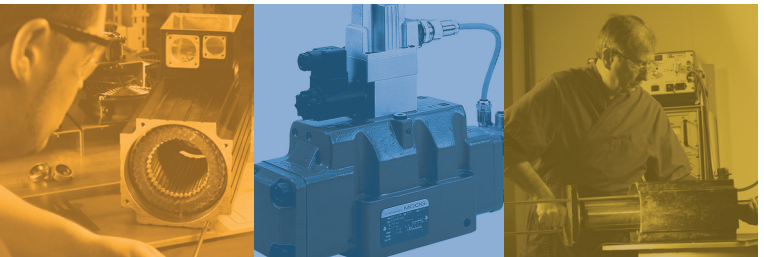
Un importante fabricante de celdas de combustible y tanques de gasolina para autos en América del Norte no podía entender por qué su inversión en servoválvulas de reemplazo era tan elevada. Los técnicos de Moog ayudaron al cliente a resolver su problema, y de paso a obtener ahorros considerables.

### La solicitud

Ayudar a diagnosticar por qué era necesario reemplazar en sólo un año 68 servoválvulas en sus máquinas de soplado. Determinar cómo reducir considerablemente la inversión del cliente en piezas de repuesto y el tiempo muerto anexo.

### La solución

Al trabajar en colaboración con el gerente de operaciones de la planta, los técnicos de Moog realizaron pruebas que determinaron que era el aceite, más que las servoválvulas mismas, lo que generaba



el problema. Al implementar fácilmente un mejor procedimiento para filtrar el aceite, la compañía pasó de reemplazar 68 servoválvulas a seis en un solo año.

### El resultado

La capacidad de Moog para diagnosticar el problema y ayudar al cliente a resolverlo generó millones de dólares en ahorros en un plazo de doce meses, incluyendo una reducción considerable en piezas requeridas, menos tiempo muerto y una mejoría en la productividad de las máquinas.

Con base en la respuesta rápida y en la solución de problemas innovadora de Moog, el fabricante continúa aprovechando a nuestros técnicos como parte de un proceso general de mejora continua.

# EL APOYO ADECUADO, DONDEQUIERA QUE ESTÉ

Moog tiene una red mundial de expertos lista para trabajar con usted, con el fin de asegurar que sus sistemas funcionen en la mejor de las condiciones. Desde productos a sistemas a software, compartimos con nuestros clientes nuestra experiencia en control de movimientos. Nuestro esfuerzo constante por mantener su máquina en óptima operación, no termina una vez entregado el equipo.

Por ejemplo, los foros de grupos de usuarios nos permiten actualizar y mejorar continuamente nuestro software y dejarlo a disposición de todos los clientes. A menudo, las mejoras en los diseños de nuestros productos van integradas en nuevas piezas de repuesto. Es parte de nuestro compromiso con los clientes de Moog durante la vida de su sistema.

## Red mundial de instalaciones

Moog Global Support se ofrece en diversos lugares, en más de 23 países de todo el mundo. Sabemos que nuestros clientes envían sus máquinas a todos los rincones del mundo, y debemos garantizar el tiempo productivo en todas y cada una de las instalaciones.

Hemos invertido en procesos, en equipo de pruebas y en personal de excelencia para asegurarnos de que podemos ofrecer un servicio de clase mundial uniforme en cada ubicación.

Continuamente invertimos en nuevos servicios para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes. Según avanza la tecnología y el tiempo muerto se hace todavía más costoso, seguimos asociándonos con nuestros clientes para encontrar nuevas maneras de mantener el funcionamiento productivo de las máquinas.

## Una mayor productividad comienza hoy

Cuando usted exija confiabilidad y un desempeño duradero de la máquina, acuda con los expertos de Moog para obtener servicio y reparaciones. Estamos a su disposición, logrando que su mundo avance con las reparaciones adecuadas, la experiencia adecuada y los equipos de servicio más profesionales en el negocio.

## LA RAPIDEZ Y SERVICIO MANTIENEN EN MOVIMIENTO A LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN

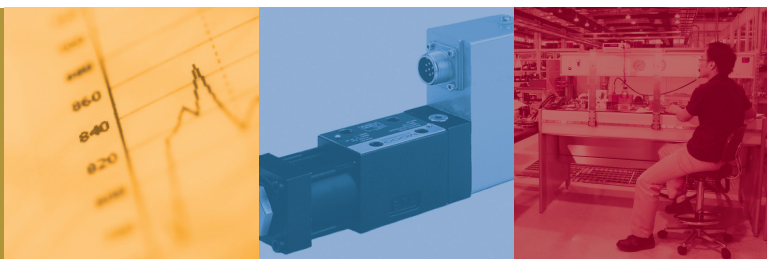
Cuando un molino de acero en China experimentó un tiempo muerto costoso debido a servoválvulas dañadas en la línea de producción de tira en caliente, su supervisor de mantenimiento llamó a Moog para obtener respuestas.

### El problema

Cuando se inspeccionó el sistema hidráulico, el Centro de Reparaciones Moog de China identificó impurezas en el aceite que habían desgastado considerablemente los componentes básicos, incluyendo conjuntos críticos de carretes y camisa de las válvulas, lo cual requería un reemplazo inmediato. El reemplazo de estos componentes servohidráulicos que no funcionaban era la principal urgencia.

### La solución

Los técnicos de Moog determinaron oportunamente y de manera proactiva que se podían obtener componentes similares en una subsidiaria de Moog. Se brindó servicio con diligencia para procurar un envío suficiente de componentes en el plazo más breve posible. Esto redujo al mínimo el tiempo muerto y ayudó a estabilizar la productividad del cliente.

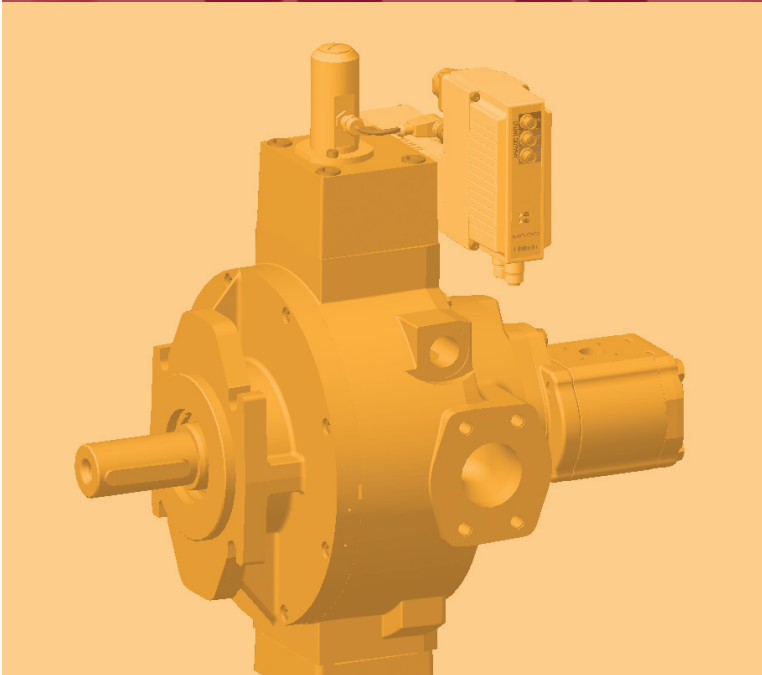
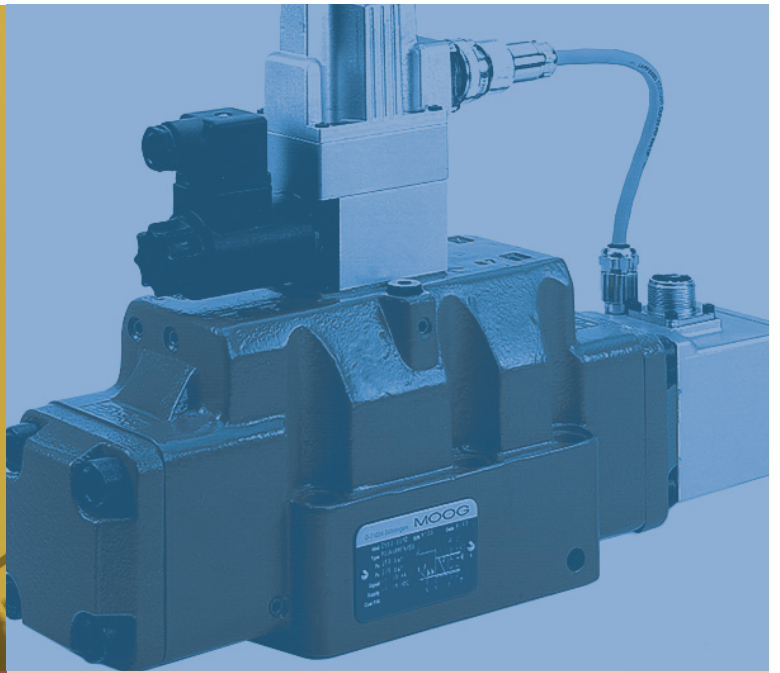


### El resultado

El envío rápido que hizo Moog de las servoválvulas de repuesto previno la interrupción de la línea y una pérdida financiera potencial.

Los técnicos de Moog también evaluaron el sistema servo eléctrico-hidráulico de la línea de producción, centrándose en sus cuatro procesos principales y haciendo recomendaciones clave para realizar mejoras. Una vez que se limpió el sistema hidráulico, el molino de acero reemplazó todas las servoválvulas con productos Moog. Esto condujo a una mejor confiabilidad y a la estabilidad dimensional de la línea de producción sin perder precisión y con una mayor aceptación de los productos del molino por parte de sus clientes.

Actualmente, el molino de acero ha adoptado el plan de servicio de piezas de repuesto de Moog para satisfacer su necesidad de tener una operación prolongada libre de problemas.



# EL SOPORTE MUNDIAL COMIENZA AQUÍ.

Moog Global Support está a sólo un clic de distancia. Visite nuestro sitio Web mundial, donde encontrará más información y las instalaciones de reparación de Moog más cercanas.

Argentina  
+54 11 4326 5916  
repairs.argentina@moog.com

Australia  
+61 3 9561 6044  
repairs.australia@moog.com

Austria  
+43 664 144 6580  
repairs.austria@moog.com

Brasil  
+55 11 5523 8011  
repairs.brazil@moog.com

Canadá  
716 652 2000  
repairs.canada@moog.com

China  
+86 21 2893 1600  
repairs.china@moog.com

Finlandia  
+358 10 422 1840  
repairs.finland@moog.com

Francia  
+33 1 4560 7000  
repairs.france@moog.com

Alemania  
+49 7031 622 0  
repairs-valves.germany@moog.com  
repairs-pumps.germany@moog.com

Hong Kong  
+852 2 635 3200  
repairs.hongkong@moog.com

India  
+91 80 4057 6605  
repairs.india@moog.com

Irlanda  
+353 21 451 9000  
repairs.ireland@moog.com

Italia  
+39 0332 421 111  
repairs.italy@moog.com

Japón  
+81 463 55 3767  
repairs.japan@moog.com

Corea  
+82 31 764 6711  
repairs.korea@moog.com

Luxemburgo  
+352 40 46 401  
repairs.luxembourg@moog.com

Países Bajos  
+31 252 462 000  
repairs.netherlands@moog.com

Noruega  
+47 649 419 48  
repairs.norway@moog.com

Rusia  
+7 831713 1811  
repairs.russia@moog.com

Singapur  
+65 6773 6238  
repairs.singapore@moog.com

Sudáfrica  
+27 12 653 6768  
repairs.southafrica@moog.com

España  
+34 902 133 240  
repairs.spain@moog.com

Suecia  
+46 31 680 060  
repairs.sweden@moog.com

Suiza  
+41 71 394 5010  
repairs.switzerland@moog.com

Reino Unido  
+44 1684 296 600  
repairs.uk@moog.com

EE.UU.  
+1 716 652 2000  
repairs.usa@moog.com

**[www.moog.com/industrial](http://www.moog.com/industrial)**

Moog es marca comercial registrada de Moog Inc. Todas las marcas comerciales tal como se indican en la presente son propiedad de Moog Inc. y sus subsidiarias. Todos los derechos reservados.  
©2009 Moog Inc.

Moog Global Support/CDL27008  
Mobium/PDF/0809

**En México, comuníquese con**  
CNR Industries de México, S.A. de C.V.  
Av. Patria No, 3124-A, Col. El Sauz C.P. 45080  
Guadalajara, Jalisco 45080  
Teléfono: 011 52 333 645-4544 ó 3645-4414  
Fax: 011 52 333 646-0070  
cnr@cnrindustries.com  
www.cnrindustries.com