



CUSTOMER SERVICE





Een Caterpillar is een hoogwaardige, betrouwbare krachtbron die is ontworpen om te presteren en vooral om te blijven presteren. Of het nu de voortstuwing van een schip of de aandrijving van een generatorset, pompunit of Warmte/Kracht-installatie betreft, u moet altijd en overal blindelings op uw installatie kunnen vertrouwen. Het onderhoud van het hart van uw installatie verdient daarom alle aandacht. Pon Power speelt als officiële vertegenwoordiger van Caterpillar een bepalende rol in het leven van deze kwaliteitsmotoren. Met de uitgebreide Customer Service van Pon Power kunt u volledig vertrouwen op een efficiënte kwaliteitsinstallatie waar u geen omkijken naar heeft.

ONZE KLANTEN VERTROUWEN OP HUN INSTALLATIE





SERVICE, EXACT OP MAAT

Pon Power stelt zich ten doel haar klanten ter zijde te staan om de continuïteit en winstgevendheid van hun onderneming zeker te stellen. Welke garantie een klant wil, hangt vooral af van het belang van de beschikbaarheid van zijn installatie. Daarom werken wij met onderhoudsovereenkomsten op maat. Uiteenlopend van basis onderhoudsvormen tot en met full-service overeenkomsten. In een onderhoudsovereenkomst wordt exact vastgelegd wat klanten van Pon Power kunnen verwachten op aspecten als prestatiegaranties van de installatie, de beschikbaarheid van service-engineers, maximale responsetijd van de monteurs bij storingen en de maximale levertijd van onderdelen. Wat u ook wilt, het uitgangspunt voor Pon Power is altijd hetzelfde: de motoren tegen zo laag mogelijke kosten in goede conditie houden, zonder concessies te doen aan de betrouwbaarheid van de installatie.





DE VOORDELEN VAN EEN ONDERHOUDSOVEREENKOMST



Caterpillar installaties zijn uiterst betrouwbaar op voorwaarde dat het normale onderhoud op tijd en deskundig wordt uitgevoerd. Met een vooraf vastgelegd onderhoudsplan weet u waar u aan toe bent wat betreft de onderhoudskosten, maar bovenal dat u kunt rekenen op de beschikbaarheid van uw installatie.



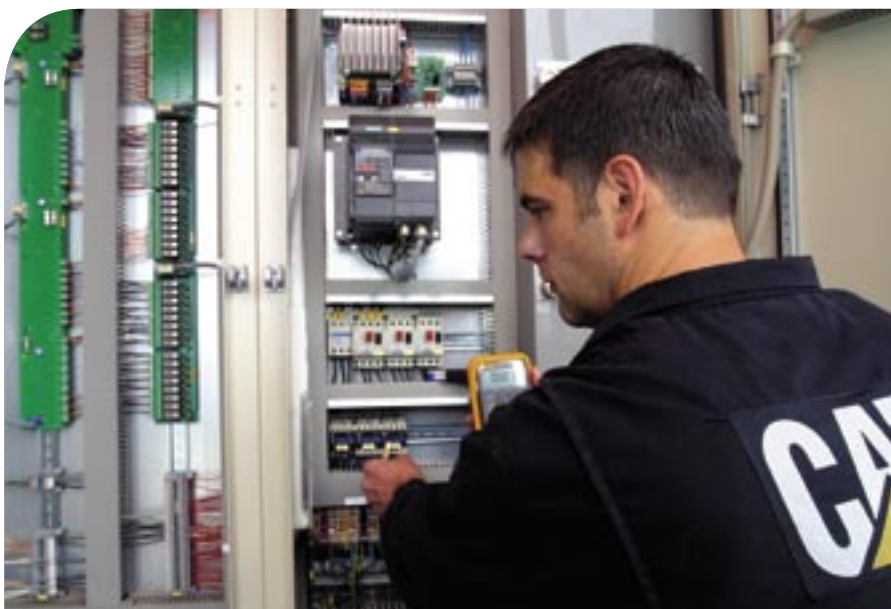
Een onderhoudsovereenkomst biedt vele voordelen:

- Hoge bedrijfszekerheid en installatiebeschikbaarheid
- Prestatiegarantie conform overeenkomst
- Garantie op Pon Power service
- Budgettaire zekerheid
- Voorkomen van storingen en gevolgschade
- Verlenging van standtijden
- Gereduceerd tarief voor vervangingsonderdelen

PREVENTIEVE INSPECTIE EN ONDERHOUD

De preventieve inspectie- en onderhoudsservice van Pon Power bestaat onder andere uit de volgende modules:

- **Technische Analyse Motor (TAM)**
Een basisinspectie van de essentiële motorsystemen en afstellingen
- **Technische Analyse Elektrisch (TAE)**
Een basisinspectie van de generator en het schakelpaneel
- **Systematisch Onderzoek Smeerolie (SOS)**
Het regelmatige controleren en analyseren van de motorsmeerolie op aanwezigheid van slijtgedelen en vervuiling
- **Prestatie Analyse Rapport (PAR)**
Een functieanalyse van de complete voortstuwingsinstallatie aan boord van schepen
- **Preventieve Inspectie Overeenkomst (PIO)**
Pakket van periodieke inspectie en onderhoud voor noodstroominstallaties



ALTIJD IN DE BUURT

De serviceorganisatie van Pon Power is opgezet vanuit zes strategisch gelokaliseerde vestigingen in Nederland, zodat wij altijd dicht bij onze klanten zijn. Dat is dan ook een van de redenen dat Pon Power garantie kan geven op de afgesproken beschikbaarheid en prestaties van uw installatie. Het serviceteam van Pon Power bestaat uit 125 gespecialiseerde, goed geoutilleerde service-engineers die in hun regio de klanten en hun installaties goed kennen. Doordat het team werkt volgens een 24 uren-rooster staat er altijd een Pon Power service-engineer paraat.



Dag en nacht bereikbaar

U moet dag en nacht kunnen rekenen op uw installatie. Daarom staan onze specialisten van het Customer Support Centre 24 uur per dag en 7 dagen per week voor u klaar om eventuele storingen te verhelpen. Mochten de problemen met telefonische adviezen niet opgelost kunnen worden, dan waarschuwt de helpdesk onmiddellijk een van onze service engineers in uw regio. Deze kan snel ter plaatse zijn om de nodige werkzaamheden uit te voeren. Het Customer Support Centre verzorgt ook de continue monitoring van installaties. Dit gebeurt via telefoonverbindingen die rechtstreeks aan de installatie gekoppeld zijn. Zo kan bijvoorbeeld aan de hand van uitgelezen urenstanden preventief onderhoud gepland worden. Indien een installatie storing ondervindt, wordt dit via dezelfde telefoonverbinding automatisch gemeld bij het Customer Support Centre en wordt er gezorgd voor correctief onderhoud.

Ook internationaal dichtbij

Ook voor internationaal opererende klanten zoals scheepswerven, oliemaatschappijen, aannemers en baggermaatschappijen levert Pon Power wereldwijd service. Hierbij werken wij samen met de Pon Power zusterbedrijven in Scandinavië en de internationale Caterpillar dealers die met 220 vestigingen in ruim 200 landen een wereldomspannend servicenetwerk vormen.



Schippers kunnen voor inspectie of onderhoud aanmeren bij Pon Power in Papendrecht

FACILITEITEN IN EIGEN HUIS

Om de beschikbaarheid van installaties te garanderen heeft Pon Power een aantal service en service support faciliteiten ondergebracht in een Customer Service Centre. Klanten kunnen hier een bezoek brengen aan de werkplaats waar hun motor gereviseerd wordt, getuige zijn van het testen van de motor op de dubbele proefstand of deelnemen aan een training om motorkennis bij te spijkeren. Overige diensten zoals het smeerolie-lab, de kalibratie- en brandstofsyste­men afdeling en het uitgebreide onderdelenmagazijn zijn ook gehuisvest in het Customer Service Centre.



S.O.S.-lab voor smeerolie analyses



Proefstand met twee testruimten voor het proefdraaien van motoren tot 3300 kW



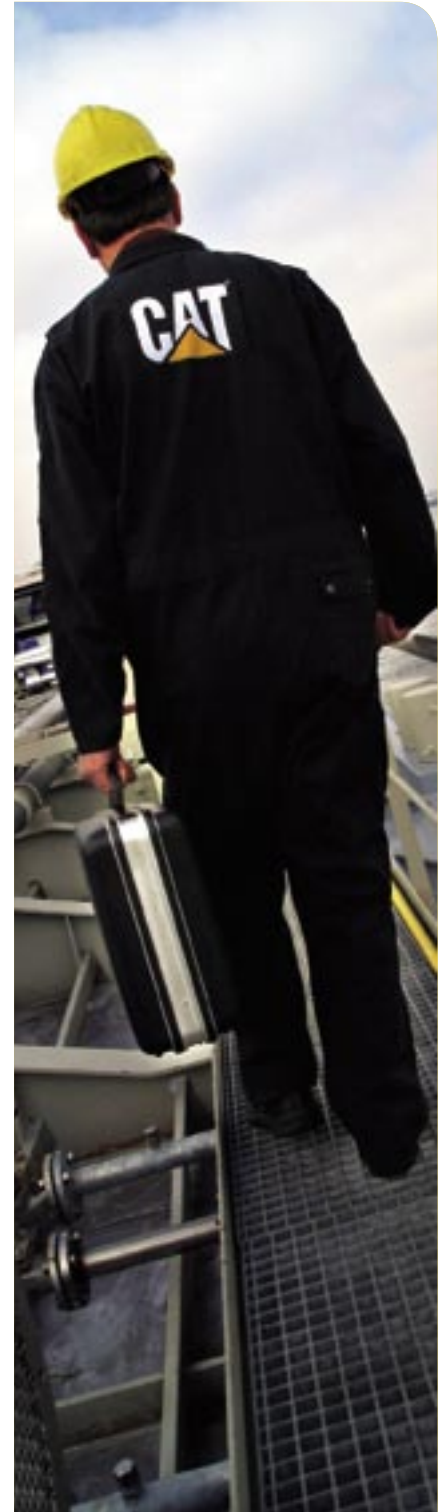
Het trainingscentrum biedt training en opleiding op maat



Revisiewerkplaats voor motoren



Onderdelenmagazijn in volcontinuïensdienst



Caterpillar onderdelen binnen 24 uur

Ook bij het leveren van reservedelen stellen wij het belang van onze klanten centraal. Pon Power garandeert dat 98% van de originele Caterpillar onderdelen binnen 24 uur geleverd kan worden. In ons omvangrijke onderdelenmagazijn in Papendrecht worden zo'n 6000 verschillende onderdelen op voorraad gehouden. Iedere nacht worden

wij bevoorrad door het centrale Caterpillar distributiecentrum in Grimbergen (België). De expeditie afdeling zorgt ervoor dat de onderdelen meteen verwerkt en gedistribueerd worden naar de vestigingen in het land. Zodoende kunnen 's ochtends vroeg de werkzaamheden aan de installatie direct doorgang vinden en wordt eventuele stilstand geminimaliseerd.

TOTAALOPLOSSINGEN

Bij Pon Power staat voorop dat u uw operationele bedrijfsprocessen op een efficiënte wijze uit kan voeren. De betrouwbaarheid van uw installatie speelt daarbij de hoofdrol. Om u optimaal van dienst te kunnen zijn, zijn wij altijd op zoek naar de beste oplossing. Wij hebben onze organisatie er volledig op ingericht. Voor elke klant de service die bij hem of haar past.

PON POWER: GENERATING POWERFUL SOLUTIONS

De serviceverlening van Pon Power vindt plaats vanuit zes eigen vestigingen in het land. Service engineers werken vanuit Aalsmeer, Heerhugowaard, Groningen, Deventer, Valkenswaard en de hoofdvestiging in Papendrecht.

Gebruikers van scheepsinstallaties kunnen voor onderhoud en onderdelen ook terecht bij een van onze Authorized Sales & Service Centers.

Dit zijn:

- Damen Shiprepair Rotterdam b.v.
- Dolderman bv
- Maaskant Bruinisse b.v.
- Maaskant Shipyards b.v.
- Machinefabriek Luyt B.V.
- Pasmaan Motoren en Aggregaten



Pon Power BV

Ketelweg 20
 3356 LE Papendrecht
 T +31 (0) 78 6 420 420
 F +31 (0) 78 6 157 122
 I www.pon-cat.com
 E power.nl@pon-cat.com