



**HEIDENHAIN**

# SERVICE NEWS

Der HEIDENHAIN-Service informiert!

Ausgabe 09 – 2012

Service bei HEIDENHAIN –  
setzen Sie auf uns!

- + Steuerungs-Diagnosetools
  - + Netzwerk-Kommunikation
  - + TeleService v2.x
  - + TNCremo v2.8
  - + TNCremoPlus
  
- + Gewährleistung  
und Garantie
  
- + Serviceverträge
  
- + Identifikationsnummern  
bei HEIDENHAIN
  
- + Kontakt zum Service



[www.heidenhain.de](http://www.heidenhain.de)

# Steuerungs-Diagnosetools

## Netzwerk-Kommunikation / Fernwartung TeleService

### Netzwerk-Kommunikation

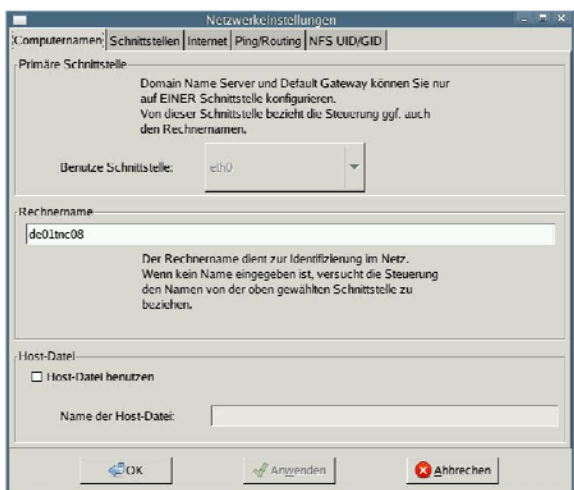
Für eine verbesserte Kommunikation in Steuerungs-Netzwerken wurden bei den Steuerungen iTNC530 und TNC640 neue Software-Versionen eingeführt.

Mit diesen Software-Updates wurde

- die Oberfläche für die Netzwerkeinstellungen und
- die Anbindung an einen PC oder Server erheblich vereinfacht.

### Welche Vorteile ergeben sich aus diesen Updates?

- Die Benutzerfreundlichkeit wird gesteigert.
- Die Netzwerkeinstellungen werden in einer für den Anwender optimierten Bedienoberfläche vorgenommen.
- Bei der Anbindung an einen PC oder Server führt ein Mount-Assistent durch alle wichtigen Schritte.



Überarbeitete Maske - Netzwerkeinstellungen

### Sie benötigen eine detaillierte Beschreibung zu den Netzwerkeinstellungen?

Das jeweils passende Benutzerhandbuch finden Sie als PDF-Dokument auf unserer Homepage. Der Download ist kostenlos.

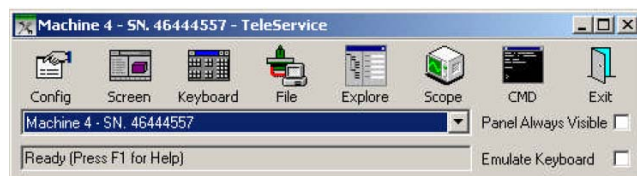
[www.heidenhain.de](http://www.heidenhain.de)

- Dokumentation und Information
- Dokumentation
- Benutzer-Dokumentation

### Fernwartung mit TeleService v2.x

Die Software TeleService v2.x bietet Ihnen die Möglichkeit, sich von einem beliebigen Ort aus mit der HEIDENHAIN-Steuerung zu verbinden und eine Fehlerdiagnose bzw. Fernwartung durchzuführen.

Im Service-Fall verbindet sich der Serviceleistende (z. B. Maschinenhersteller) mit seinem PC direkt im lokalen Steuerungs-Netzwerk des Endanwenders. Somit kann die ein oder andere Einstellung schnell und ohne teuren Service-Einsatz vor Ort vorgenommen werden.



Benutzeroberfläche TeleService

### Folgende Steuerungstypen werden mit TeleService 2.x unterstützt:

TNC 426M TNC 430M	Ab Hardware ID xxxxxx-3x
TNC 426 CB/PB TNC 430 CA/PA	Ab Hardware ID xxxxxx-4x
TNC 426 TNC 430	Mit Ethernet-Karte ausgerüstet
TNC 426 TNC 430	Mit NC-Software 280476-xx
iTNC 530	Ab NC-Software 340420-06 / 340422-01 / 340480-02 / 34049x-xx
TNC 320	Ab NC-Software 340551-03
MillPlusIT V600	Ab NC-Software 538954-03
GrindPlusIT	Ab NC-Software 510060-05
TNC 620	
ManualPlus 620	



# Steuerungs-Diagnosetools TNCremo v2.8 / TNCremoPlus

## TNCremo

Um die Daten Ihrer Steuerung auslesen zu können, bietet HEIDENHAIN das Diagnosetool TNCremo zum kostenlosen Download an.

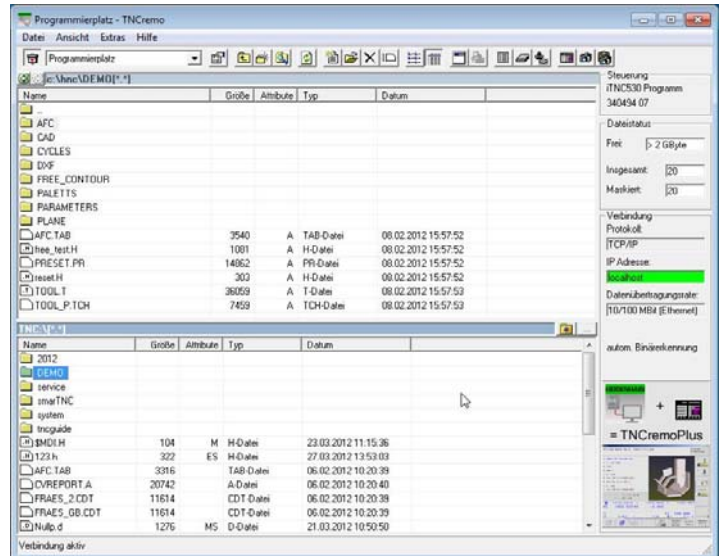
### Welche Funktionen haben Sie mit der neuen Version TNCremo v2.8?

Die neue Version 2.8 bietet eine überarbeitete Oberfläche sowie viele kleine, sehr nützliche Funktionen.

Sie können neben der normalen Datenübertragung in beide Richtungen über Netzwerk oder RS232 z.B.

- ein Backup der NC-Programme erstellen,
- das Logbook auslesen oder
- ein Bildschirmfoto speichern.

Für Verbindungen zu älteren TNC-Steuerungen, wie der TNC155, ist der **TNCserver** integriert.



TNCremo - Hauptfenster

## TNCremoPlus

Mit der kostenpflichtigen TNCremoPlus können Sie vom Schreibtisch aus den Bildschirm Ihrer Steuerung in Echtzeit betrachten.

### Wo finden Sie weitere Informationen?

Ab sofort steht Ihnen das überarbeitete **Servicehandbuch „Datenschnittstellen“** auf unserer Homepage zur Verfügung.

Der kostenlose Download der TNCremo v2.8 steht Ihnen auf unserer Homepage zur Verfügung:

[www.heidenhain.de](http://www.heidenhain.de)

- Dokumentation und Information
- Dokumentation
- Software
- Software-Download
- PC-Software
- TNCremo
- TNCremo v2.8

[www.heidenhain.de](http://www.heidenhain.de)

- Dokumentation und Information
- Dokumentation
- Software
- Software-Download
- NC Service Handbooks
- SHB Datenschnittstellen für HEIDENHAIN-Steuerungen

# Gewährleistung und Garantie

## Richtlinien und Fristen bei HEIDENHAIN

### Was bedeutet Gewährleistung und Garantie generell?

**Gewährleistung** bezeichnet gesetzlich festgelegte Rechte, die einem Käufer aus einem Vertrag zustehen, wenn die vertragliche Leistung vom Lieferanten nur mangelhaft erbracht wurde (z. B. Nachbesserung oder Neulieferung).

Ein Recht auf **Garantie** entsteht nur, wenn diese vertraglich vereinbart wurde. Die Rechte aus einer Garantie werden von den Vertragspartnern bestimmt und müssen daher nicht mit denen der Gewährleistung übereinstimmen. Individuelle Garantievereinbarungen können den Allgemeinen Geschäftsbedingungen entnommen werden.



### Welche Gewährleistungs- und Garantiefristen gelten bei HEIDENHAIN?

Grundsätzlich gilt ein gesetzlicher Gewährleistungszeitraum von 12 Monaten auf Neugeräte.

HEIDENHAIN bietet Ihnen zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistungszeit eine „Funktionsgarantie“ (gemäß unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen) von weiteren 12 Monaten auf neue Serienprodukte.

Der gesamte Garantiezeitraum für neue Seriengeräte beträgt **24 Monate**.

#### Reparierte Kundengeräte

Nach der Reparatur erhalten Sie eine Funktionsgarantie von **12 Monaten**, nicht nur auf das reparierte Teil, sondern auf das **komplette Gerät**.

#### Tauschgeräte/Ersatzteile und -geräte

Auch für Tauschgeräte, Ersatzteile und -geräte gilt eine Funktionsgarantie von **12 Monaten**.

### Übersicht Gewährleistungs-/Garantiefristen:

Neugeräte/Seriengeräte	24 Monate
Reparierte Kundengeräte	12 Monate
Ersatzgeräte	12 Monate
Tauschgeräte (neu/neuwertig)	12 Monate
Ersatzteile	12 Monate

Bitte beachten Sie:

Der Garantie- und Gewährleistungszeitraum beginnt grundsätzlich **ab dem Rechnungsdatum**.

### Sie wollen erfahren, ob bei Ihrem Gerät eine Gewährleistung oder Garantie noch vorliegt?

Wenden Sie sich an unsere Mitarbeiter der Helpline oder an einen der weltweiten Servicepartner!

Bitte halten Sie beim Anruf die Seriennummer des Gerätes bereit.

### HEIDENHAIN-Helpline für Reparaturen, Ersatzteile, Tauschgeräte

Team Deutschland  
+49 (8669) 31-3121

Team Ausland  
+49 (8669) 31-3123

# Serviceverträge bei HEIDENHAIN

## Garantieverlängerung / Personaleinsatz / Materialbevorratung

HEIDENHAIN bietet **drei unterschiedliche Serviceverträge** für HEIDENHAIN-Produkte an. Diesen Service können Maschinenhersteller, Händler und Anwender nutzen.



### - Verlängerung der Garantieleistung

Hier haben Sie die Möglichkeit, die Garantieleistung für HEIDENHAIN-Komponenten an einer Werkzeugmaschine um 12 oder 24 Monate zu verlängern.

Die Komponenten haben somit einen Garantiezeitraum von 36 oder 48 Monaten.

Serviceverpflichtungen seitens HEIDENHAIN:  
Im Falle auftretender Funktionsstörungen an den von Ihnen definierten Komponenten wird durch HEIDENHAIN nach eigener Wahl

- ein funktionierendes Austauschteil geliefert oder
- die betroffene Komponente repariert.

Bitte beachten Sie:  
Diese Verpflichtung gilt nicht, wenn die Funktionsstörung durch ein Verschleißteil ausgelöst oder durch den Kunden verursacht wird.

Benötigte Daten zur Vertragsschließung:  
Maschinen-Nummer  
Daten der Komponenten (Ident-, Seriennummer)  
Gewünschte Vertragslaufzeit (12 oder 24 Monate)

### - Materialbevorratung

Nach Abschluss dieses Vertrages werden die von Ihnen definierten HEIDENHAIN-Komponenten in einem separaten, lokalen Lager bevorratet. Somit ist bei Serviceeinsätzen eine kurzfristige Lieferung möglich.

Serviceverpflichtungen seitens HEIDENHAIN:  
Bereitstellung der HEIDENHAIN-Komponenten

Benötigte Daten zur Vertragsschließung:  
Daten der Komponenten (Ident-, Seriennummer)  
Gewünschte Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit kann zwischen 1, 2 oder 3 Jahren gewählt werden.

### - Personaleinsatz an der Maschine

HEIDENHAIN erbringt im Rahmen dieses Servicevertrages die Beseitigung von Störungen an HEIDENHAIN-Komponenten an der vom Vertragspartner festgelegten Werkzeugmaschine.

Serviceverpflichtungen seitens HEIDENHAIN:  
Tausch defekter Komponenten

Bitte beachten Sie:  
Es wird keine Reparatur der Komponenten vor Ort an der Maschine durchgeführt.

Benötigte Daten zur Vertragsschließung:  
Daten der Komponenten (Ident-, Seriennummer)

Die Vertragslaufzeit beträgt ein Jahr ab Unterzeichnung der Vereinbarung durch alle Vertragspartner.

### Sie wollen mehr über unsere drei vertraglichen Leistungspakete wissen?

Kontaktieren Sie unsere kostenlose HEIDENHAIN-Helpline:

Koordination  
+49 (8669) 31-3135

Hier erfahren Sie mehr über die Details und die Kosten unserer Serviceverträge.



# Identifikationsnummern bei HEIDENHAIN

## Typenbezeichnung / Identnummer / Seriennummer

Jedes HEIDENHAIN-Produkt verfügt über ein Typenschild.

Auf dem Typenschild finden Sie Daten zur Identifikation des Gerätes.

Beispiel:



Bitte beachten Sie:  
Typenbezeichnung, Ident- und Seriennummer finden Sie auch auf dem Verpackungsetikett.

### Welche Identifikationsnummern sind wichtig?

#### Typenbezeichnung

Bei der Typenbezeichnung handelt es sich um den Namen des Gerätes.

#### Identnummer

Die Identnummer (auch Teilenummer genannt) ist eine identifizierende Nummer, die sich aus Grundidentnummer (sechs oder sieben Ziffern) und Variante (zwei Ziffern nach Bindestrich) zusammensetzt. Wollen Sie bei HEIDENHAIN ein Ersatzgerät bestellen, so ist die Identnummer zwingend notwendig, da diese eine genaue Aussage über die Spezifikation des Gerätes enthält. Die Identnummer wird meist mit ID, ID-Nummer oder Id.Nr. abgekürzt.

#### Seriennummer

Jedes Gerät verfügt über eine individuelle Seriennummer. Hierbei handelt es sich um eine fortlaufende Nummer zur eindeutigen Identifizierung von Produkten mit gleicher Identnummer. Sie dient der Rückverfolgbarkeit eines Produktes, nachdem es auf den Markt gebracht worden ist. Beispielsweise kann anhand der Seriennummer das Rechnungsdatum festgestellt werden, aus dem sich Gewährleistungs- und Garantiefrieten ableiten lassen.

Als Abkürzung für den Begriff Seriennummer wird meist SN oder S.Nr. verwendet.

## Ihre Kontakte zum HEIDENHAIN-Service

**HEIDENHAIN-Helpline für:  
Reparaturen, Ersatzteile,  
Tauschgeräte und Reklamationen**

Team Deutschland  
+49 (8669) 31-3121

Team Ausland  
+49 (8669) 31-3123

Reklamations- und  
Beschwerdemanagement  
+49 (8669) 31-3135

[service.order@heidenhain.de](mailto:service.order@heidenhain.de)

**Technische HEIDENHAIN-Helpline:**

**Für unsere Kunden kostenlos!  
Hier erreichen Sie sofort unsere technischen Spezialisten.**

NC-Support  
+49 (8669) 31-3101  
[service.nc-support@heidenhain.de](mailto:service.nc-support@heidenhain.de)

PLC-Programmierung TNC  
+49 (8669) 31-3102  
[service.plc@heidenhain.de](mailto:service.plc@heidenhain.de)

NC-Programmierung  
+49 (8669) 31-3103  
[service.nc-pgm@heidenhain.de](mailto:service.nc-pgm@heidenhain.de)

Messgeräte/Maschinenvermessung  
+49 (8669) 31-3104  
[service.ms-support@heidenhain.de](mailto:service.ms-support@heidenhain.de)

Drehmaschinensteuerungen  
+49 (8669) 31-3105  
[service.lathe-support@heidenhain.de](mailto:service.lathe-support@heidenhain.de)

Weitere Informationen finden  
Sie auf unserer Internetseite:  
[www.heidenhain.de](http://www.heidenhain.de)

**Bitte halten Sie beim Anruf den Gerätetyp und die HEIDENHAIN-Identnummer bereit.**



# Der Kunde im Fokus

**Wollen Sie mehr über den HEIDENHAIN-Service wissen?**

## HEIDENHAIN-Servicebroschüre „Der Kunde im Fokus“



## HEIDENHAIN Service News Halbjährlicher Newsletter



**Themen:**

- Unsere Serviceleistungen
- Ihre Kontakte zum HEIDENHAIN-Service
- Serviceverträge
- Garantieverlängerungen
- Maschinenvermessungen
- Schulungen

**Themen:**

- Neuigkeiten
- Service-Nachfolgegeräte
- Servicekonzepte
- Prüfmittel
- Serviceabläufe bei HEIDENHAIN
- Ihre Kontakte zum HEIDENHAIN-Service

→ Einfach ankreuzen, ausfüllen und zurückfaxen an Fax: **+49 (0) 8669 32 9899**

- Servicebroschüre per Post  
 Service News halbjährlich per E-Mail

Ihre Kundennummer \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_

Die genannten Angaben werden ausschließlich zur internen Bearbeitung zum Versand der halbjährlichen Serviceinformationen genutzt und selbstverständlich nicht an Dritte weitergegeben.