



# HEIDENHAIN

## Im Servicefall sind wir der richtige Partner für Sie!

Anspruchsvolle Technik erfordert qualifizierte Dienstleistungen, denn zu Recht erwarten Sie als Anwender sichere, ständig verfügbare und hochproduktive Systeme. Besonders wichtig ist daher eine gut strukturierte Serviceorganisation mit weltweiter Präsenz.

HEIDENHAIN ist in über 50 Ländern – meist durch eigene Tochtergesellschaften – vertreten. Diese bilden ein kompetentes und leistungsfähiges Netzwerk. Die sorgfältige und persönliche Betreuung Ihrer HEIDENHAIN-Produkte durch das lösungsorientierte Leistungsangebot erhöht die Verfügbarkeit Ihres Maschinenparks und spart Kosten und Zeit.



1075229-12 · 5 · 03/2018 · H · Printed in Germany

## Ihr direkter Draht zum HEIDENHAIN-Service

### Helpline für technische Unterstützung:

#### Messgeräte/Maschinenvermessung

+49 8669 31-3104  
service.ms-support@heidenhain.de

#### NC-Programmierung

+49 8669 31-3103  
service.nc-pgm@heidenhain.de

#### NC-Support

+49 8669 31-3101  
service.nc-support@heidenhain.de

#### PLC-Programmierung

+49 8669 31-3102  
service.plc@heidenhain.de

#### APP-Programmierung

+49 8669 31-3106  
service.app@heidenhain.de

### Helpline für Reparaturen, Ersatzteile, Exchange-Geräte:

#### Kundenbetreuung National

+49 8669 31-3121

#### Kundenbetreuung International

+49 8669 31-3123

### Helpline für Reklamations- und Beschwerde- management und Servicevereinbarungen:

#### Koordination

+49 8669 31-3135  
service.order@heidenhain.de

## Ihre Vorteile im Überblick:

- umfangreiches Serviceportfolio
- persönlicher Ansprechpartner
- schnelle Verfügbarkeit von originalen Ersatzgeräten und -teilen
- HEIDENHAIN-Service Exchange
- fachmännisch durchgeführte Reparaturen
- Serviceunterstützung vor Ort
- Feldservice und Montage von HEIDENHAIN-Produkten
- Kunden- und Anwenderschulungen in der Landessprache
- 12 Monate Funktionsgarantie auf das komplette, reparierte Gerät
- geprüfte Qualität
- Funktionssicherheit



## HEIDENHAIN-Kundendienst

# HEIDENHAIN

DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH

Dr.-Johannes-Heidenhain-Straße 5

83301 Traunreut, Germany

+49 8669 31-0

+49 8669 32-5061

E-mail: info@heidenhain.de

www.heidenhain.de

## Der Kunde im Fokus

### HEIDENHAIN-Kundendienst

## Ihr Partner vor Ort



#### **Weltweiter Reparaturservice**

Unsere qualifizierten Kundendiensttechniker reparieren Ihre defekten Geräte schnell und zuverlässig. Nach der Reparatur gewähren wir 12 Monate Funktionsgarantie, nicht nur auf das reparierte Bauteil, sondern auf das komplette Gerät.

#### **Ersatzgeräte und Ersatzteile**

In unserem Kundendienstlager halten wir Ihren Bedarf an originalen Ersatzgeräten und -teilen bereit. Neben dem Ersatz von aktuellen Komponenten bieten wir auch Lösungen für Ihre bis zu 20 Jahre alten Komponenten. Innerhalb Europas helfen wir in eiligen Fällen mit einer Lieferung in weniger als 24 Stunden.

#### **HEIDENHAIN Service Exchange**

Dieser Tauschservice hilft Ihnen bei einem Maschinenstillstand schnell und unkompliziert. Sie erhalten sofort und kostenfrei ein Gerät aus unserem Exchange-Lager. Nach Rücklieferung und Reparatur Ihres defekten Gerätes entstehen für Sie nur die tatsächlich angefallenen Reparaturkosten.

#### **Technische Helpline**

Die Spezialisten der HEIDENHAIN-Helpline beraten Sie im Servicefall gern bei Fragen zu Messgeräten, Steuerungen sowie der NC- und PLC-Programmierung.

#### **Service vor Ort**

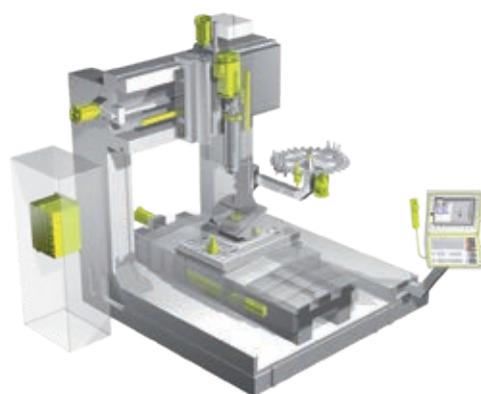
Rund um den Globus unterstützen Sie unsere Kundendiensttechniker zuverlässig bei Inbetriebnahme, PLC- und NC-Programmierung, Montage, Maschinenvermessung und Fehlerdiagnose.

#### **Service-Vereinbarungen**

HEIDENHAIN bietet neben einer erweiterten Garantie (24 Monate) auch Servicevereinbarungen an:

- Verlängerung der Garantiedauer
- Materialbevorratung
- Personaleinsatz an der Maschine

Servicevereinbarungen erhöhen die Wirtschaftlichkeit Ihrer Investitionen und machen Reparaturkosten kalkulierbar.



#### **Technische Schulungen**

Mit unseren Schulungen vermitteln wir Ihnen das erforderliche Fachwissen bedarfsorientiert und praxisnah.

- NC-Kompaktschulungen
- NC-Standardschulungen
- Systemprogrammierung/-konfiguration
- Inbetriebnahme und Optimierung
- Feldservice

#### **DAKs-Kalibrierung**

Das HEIDENHAIN-Messlabor kalibriert Ihr digitales Längen- oder Winkelmessgerät gemäß DIN EN ISO/IEC 17025.

Damit ist die Rückführung Ihres Messgerätes auf einen international anerkannten Standard garantiert.

#### **Maschinenvermessung**

HEIDENHAIN-Kundendiensttechniker vermessen Ihre Werkzeugmaschine und ermitteln so die dynamischen und statischen Bewegungsabweichungen. So können die Toleranzhaltigkeit und Oberflächenqualität Ihrer Bearbeitung verbessert werden.

#### **Serviceverfügbarkeit**

Auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten bieten wir Ihnen einen erweiterten Helpline-Service und die schnelle Warenbereitstellung.

#### **Geschäftszeiten:**

Mo. – Do. 08:00 – 16:30 Uhr  
Fr. 08:00 – 15:00 Uhr

#### **Rufbereitschaft:**

Mo. – Fr. bis 20:00 Uhr  
Sa. 08:00 – 18:00 Uhr

#### **Service im Internet**

Unter [heidenhain.services](http://heidenhain.services) unterstützt Sie der HEIDENHAIN-Kundendienst auch online!



**Kompetenz und Know-How**

**Schnelle Reaktionszeiten**

**Umfassende Serviceleistungen**

**Ihr zuverlässiger Ansprechpartner**