



**HEIDENHAIN**

# **SERVICE NEWS**

**Der HEIDENHAIN-Service informiert!**

**Ausgabe 10 – 2012**

**Service bei HEIDENHAIN –  
setzen Sie auf uns!**

- + HEIDENHAIN  
Ihr zuverlässiger Servicepartner**
  - + Die weltweite Serviceorganisation  
bei HEIDENHAIN**
  - + DAkkS-Kalibrierung**
  - + Kontakte  
zum Service**
- 

**[www.heidenhain.de/service](http://www.heidenhain.de/service)  
Der Direktlink zum HEIDENHAIN-Service**

# HEIDENHAIN

## Ihr zuverlässiger Servicepartner

*Anwender wünschen sich vor allem, dass der Maschinenpark läuft. Stillstandzeiten sollen so kurz wie möglich gehalten werden. Im Störfall sorgt der HEIDENHAIN-Service für passende und schnelle Lösungen.*

Anspruchsvolle Technik erfordert qualifizierte Dienstleistungen. Deswegen bietet HEIDENHAIN einen leistungsstarken und verlässlichen Service. Nach der Lieferung und der Inbetriebnahme der Produkte stehen qualifizierte Mitarbeiter für kompetente Beratung und schnellen Service zur Verfügung – und das in nahezu allen industrialisierten Ländern. Die schnelle Hilfe vor Ort stellt die Verfügbarkeit Ihres Maschinenparks sicher.

### HEIDENHAIN-Reparatur- und Tauschservice

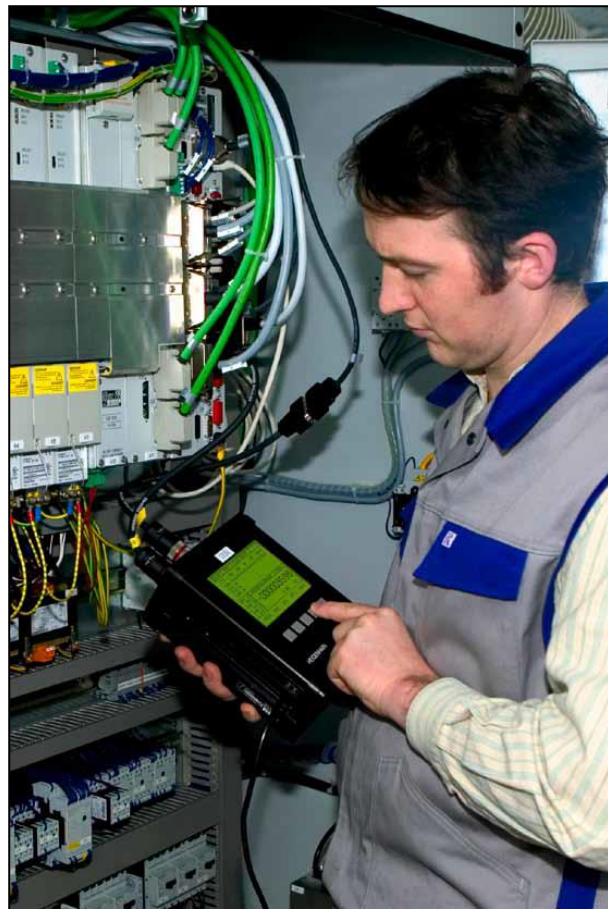
Der schnelle Reparatur- und Tauschservice hilft Ihnen, Unterbrechungszeiten minimal zu halten. Sie erhalten sofort ein Gerät, um Ihre Produktion nach einem Maschinenstillstand wieder in Gang zu setzen. Nach Rücksendung des defekten Gerätes werden lediglich die anfallenden Reparaturkosten berechnet.

### HEIDENHAIN-Helpline

Nutzen Sie die Helpline. Ganz egal, ob Sie schnelle Hilfe vor Ort benötigen, ein defektes Gerät ausgetauscht werden muss oder ob Sie eine Maschinenvermessung wünschen, ein persönlicher Ansprechpartner kümmert sich um Ihre Anfrage und vermittelt Ihnen die passende Unterstützung.

Haben Sie eine technische Frage? Die Spezialisten der HEIDENHAIN-Helpline beraten Sie kompetent und lösungsorientiert zu Messgeräten, Steuerungen sowie NC- und PLC-Programmierungen und anderen Themen.

Bei Maschinenstillstand zählt jede Minute. In diesem Fall hilft die Rufbereitschaft umgehend. Der Vorteil: Sie erhalten Telefonunterstützung und nutzen den Ersatzteilservice auch außerhalb der üblichen Bürozeiten.



### Helpline-Zeiten:

Montag – Donnerstag	07:00 bis 16:30
Freitag	07:00 bis 15:00

### Rufbereitschaft bei Maschinenstillstand:

Montag – Donnerstag	16:30 bis 20:00
Freitag	15:00 bis 20:00
Samstag	08:00 bis 18:00

+ Der HEIDENHAIN-Service unterstützt Sie auch online unter [www.heidenhain.de](http://www.heidenhain.de)

# Die weltweite Serviceorganisation bei HEIDENHAIN

Anspruchsvolle Technik erfordert qualifizierte Dienstleistungen, denn zu Recht erwarten Sie als Anwender sichere, ständig verfügbare und hochproduktive Systeme.

## Sparen Sie Zeit und Geld!

Besonders wichtig ist eine gut strukturierte Serviceorganisation mit weltweiter Präsenz für Beratung und Service.

HEIDENHAIN ist in über 50 Ländern vertreten und verfügt so weltweit über ein leistungsfähiges Netzwerk an Vertretungen und Serviceniederlassungen.

Durch die Standardisierung der Serviceabläufe weltweit sind der Service in Traunreut und die Landesvertretungen in der Lage, einheitliche Prozesse bei allen Kunden zu kommunizieren und zu realisieren.



## Welche Leistungen bieten unsere Servicepartner?

- **Schnelle Verfügbarkeit von Ersatzteilen**
  - regionale Lagerhaltung
  - direkter Zugriff auf das HEIDENHAIN-Zentrallager für Ersatz- und Tauschgeräte
- **kompetente telefonische Beratung für HEIDENHAIN-Produkte und -Anwendungen**
- **Feldservice und Montage von HEIDENHAIN-Produkten**
- **Fachmännisch durchgeführte Reparaturen**
  - qualifiziertes Personal
  - Ausführung an ESD-Arbeitsplätzen
  - PC-gestützte Prüfgeräte
- **Kunden- und Anwenderschulungen in Landessprache**

Die Kontakte zu unseren weltweiten Servicevertretungen finden Sie im Internet unter [www.heidenhain.de](http://www.heidenhain.de)

# DAkKS-Kalibrierung nach DIN EN ISO/IEC 17025

## Kalibrierung gemäß der Deutschen Akkreditierungsstelle GmbH

Laut ISO 9001 müssen bestimmte Prüfmittel in regelmäßigen Abständen auf nationale Standards rückgeführt werden.

### Was ist eine DAkKS-Kalibrierung?

Das HEIDENHAIN-Messlabor ist seit 1994 durch die Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (DAkKS) akkreditiert, Messungen für digitale Längen- und Winkelmessgeräte nach **DIN EN ISO/IEC 17025** durchzuführen.

Die Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (früher Deutscher Kalibrierdienst / DKD) prüft und überwacht das Messlabor und bescheinigt HEIDENHAIN im Rahmen der Akkreditierung die personelle und messtechnische Kompetenz.

DAkKS-Kalibrierungen durch unser Messlabor geben dem Anwender Gewissheit über die korrekte Messung mit digitalen Längen- und Winkelmessgeräten. Der dabei erstellte Kalibrier-Schein dokumentiert eine allgemein anerkannte Rückführung des Messgeräts durch eine unabhängige und neutrale Einrichtung.



### DAkKS-Kalibrierschein oder Herstellerprüfzertifikat?

Mit dem **Herstellerprüfzertifikat** gibt der Hersteller Auskunft über die Messabweichungen des Messgeräts.

Ein **DAkKS-Kalibrierschein** ist das Dokument, das die Messeigenschaften eines Messgeräts durch eine unabhängige und neutrale Einrichtung beschreibt.

### Sie benötigen einen DAkKS-Kalibrier-Schein?

Um die Kalibrierung nach DIN EN ISO/IEC 17025 korrekt durchführen zu können, benötigen wir von Ihnen eine konkrete Beschreibung der Messaufgabe. HEIDENHAIN prüft die Machbarkeit der Messaufgabe und erarbeitet ein konkretes Angebot für eine erfolgreiche Kalibrierung.

### Beschreibung der Messaufgabe

Bei vielen HEIDENHAIN-Produkten (z. B. Messtaster) liegen bereits Messaufgaben vor.

Gerne beraten wir Sie zur DAkKS-Kalibrierung und zum Herstellerprüfzertifikat.

Kontaktieren Sie unsere kostenlose HEIDENHAIN-Helpline für **DAkKS-Kalibrierung und Herstellerprüfzertifikate:**

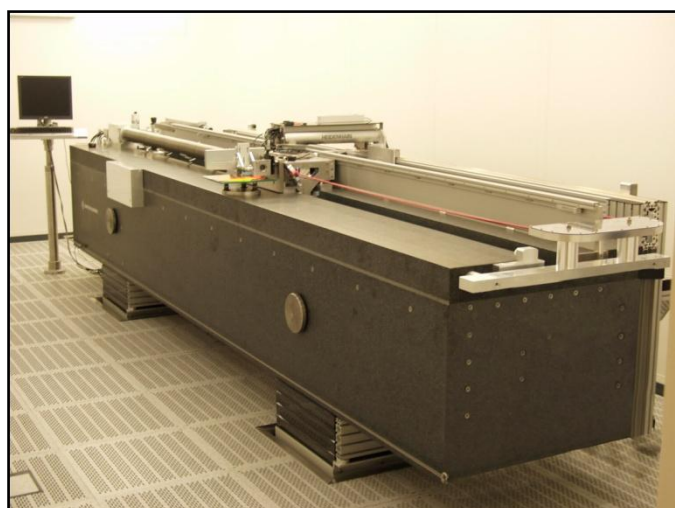
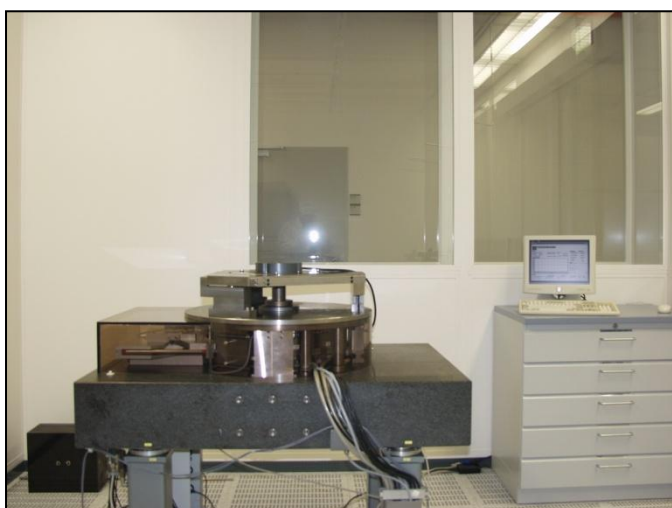
+49 (8669) 31-3135  
E-Mail: [service.order@heidenhain.de](mailto:service.order@heidenhain.de)



# DAkkS-Kalibrierung nach DIN EN ISO/IEC 17025

## Kalibrierung gemäß der Deutschen Akkreditierungsstelle GmbH

Das Prüf- und Kalibrierlabor bei HEIDENHAIN  
(DAR-Registernummer DKD-K-12901)



Das Labor wird durch die Deutsche Akkreditierungsstelle geprüft und überwacht und führt regelmäßig Vergleichsmessungen mit der Physikalisch-Technischen Bundesanstalt (PTB) in Braunschweig durch.

## 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)

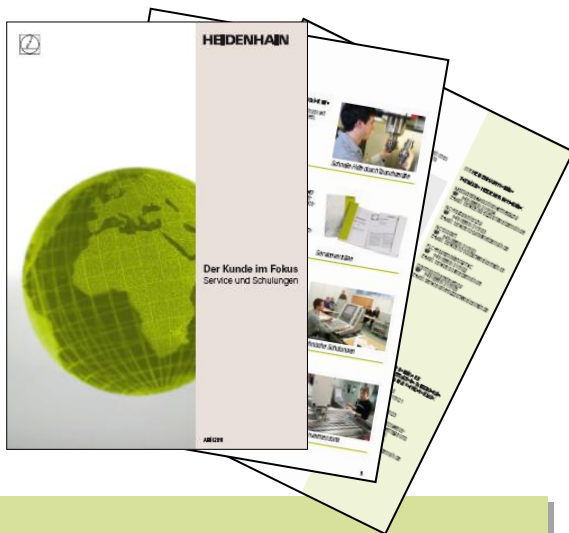
Bitte halten Sie beim Anruf den Gerätetyp und die HEIDENHAIN-Identnummer bereit.



# 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.