



HEIDENHAIN

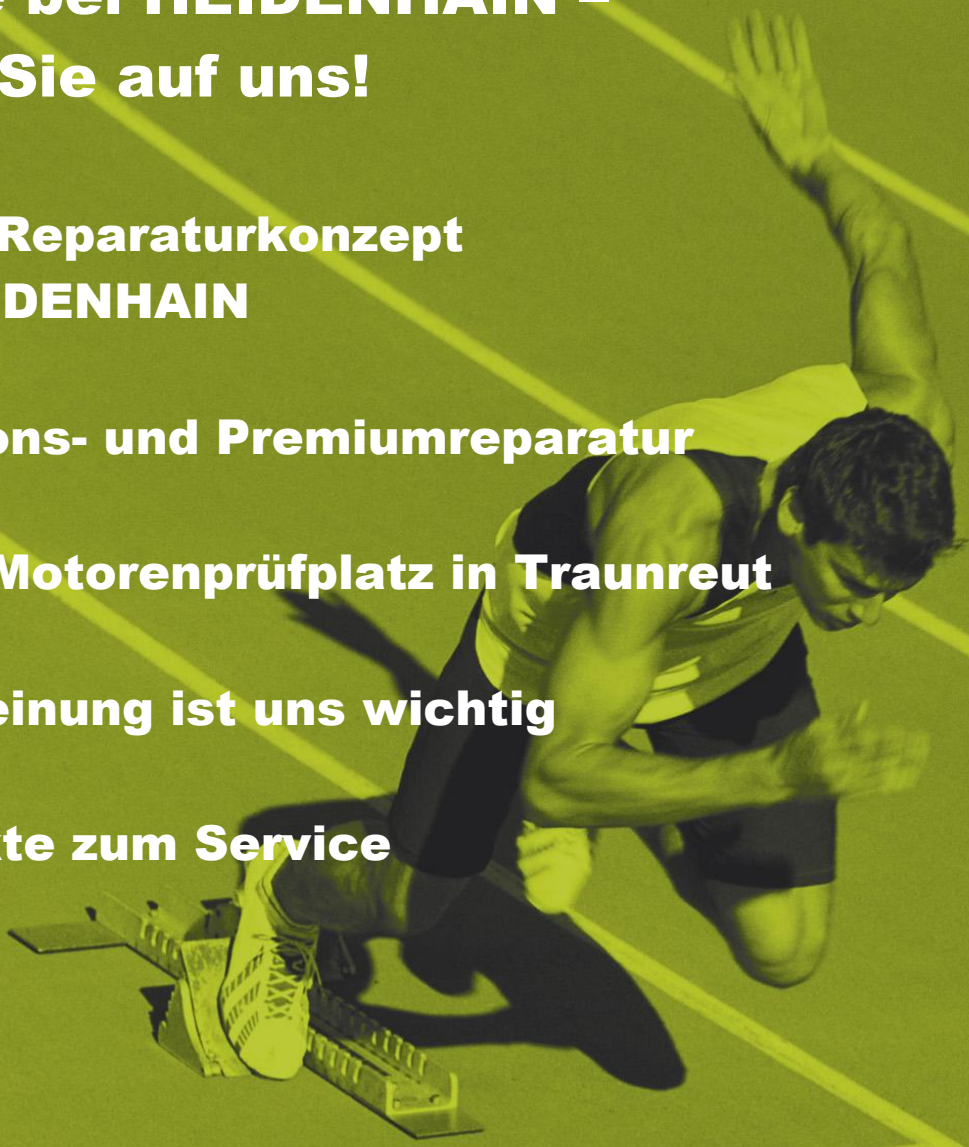
SERVICE NEWS

Der HEIDENHAIN-Service informiert!

Ausgabe 13 / 2014

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

- + Neues Reparaturkonzept
bei HEIDENHAIN**
- + Funktions- und Premiumreparatur**
- + Neuer Motorenprüfplatz in Traunreut**
- + Ihre Meinung ist uns wichtig**
- + Kontakte zum Service**



service.heidenhain.de

Der Link zum HEIDENHAIN-Service

Neues Reparaturkonzept bei HEIDENHAIN

Wenn die Maschine steht, zählt vor allem Schnelligkeit, um die Produktion wieder in Gang zu setzen. Aber auch die Servicekosten werden für Kaufentscheidungen immer wichtiger.

Um Sie im Servicefall noch besser zu unterstützen, haben wir unser Reparatur- und Exchangekonzept grundlegend überarbeitet. Durch diese Überarbeitung ergeben sich für Sie kürzere Reaktionszeiten und eine verbesserte Preisattraktivität im Servicefall.

Überarbeitete Produktbereiche:

Steuerungstastatur-Einheiten



Synchronmotoren



Kompaktsteuerungen



Positionsanzeigen



Bildschirme (ab 1. Juli 2014)



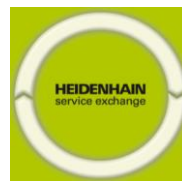
Verbesserungen im Überblick

- + **Erweiterte Reparaturtiefe**
Die Komponentenzuordnung zu den einzelnen Reparaturpaketen wurde wesentlich kundenfreundlicher gestaltet und führt zu umfangreichen Reparaturmöglichkeiten.
- + **Verbesserte Preisattraktivität**
Die geänderte Komponentenzuordnung und die neuen Listenpreise führen zu einer verbesserten Preisattraktivität.

- + **Kürzere Reaktionszeit**
Aufgrund der erweiterten Reparaturmöglichkeiten entfällt die Wartezeit auf Ersatzgeräte.

- + **HEIDENHAIN Service Exchange**
Sie können nicht auf die Reparatur Ihres Gerätes warten?

Nahezu alle Geräte sind nun im HEIDENHAIN Service Exchange verfügbar.



Wir senden Ihnen sofort und kostenfrei ein neuwertiges Exchange-Gerät in Premiumqualität. Nach Einsendung und Reparatur Ihres defekten Gerätes entstehen für Sie nur die anfallenden Reparaturkosten.

Das gelieferte Exchange-Gerät verbleibt bei Ihnen und wir gewähren eine Funktionsgarantie von einem Jahr.

- + **Funktions- und Premiumreparatur**
Bei der Reparatur von sichtbaren Steuerungselementen einer Werkzeugmaschine bestehen unterschiedliche Ansprüche. Um Ihren individuellen Anforderungen gerecht zu werden, haben Sie jetzt die Wahl zwischen einer preisgünstigen Funktionsreparatur und einer umfangreichen Premiumreparatur (s. nächste Seite).

Funktions- und Premiumreparatur

Sie haben die Wahl

Anwender von HEIDENHAIN-Produkten sind häufig an einem preisgünstigen Service interessiert, der lediglich die einwandfreie Funktion wiederherstellt.

→ Die neue **HEIDENHAIN-Funktionsreparatur** beinhaltet ausschließlich die Wiederherstellung der Gerätefunktion. Gebrauchsspuren und Abnützungen, welche die Funktion nicht beeinträchtigen, werden nicht behoben.

Maschinenhersteller und Maschinenhändler bevorzugen dagegen häufig eine Reparatur, bei der die Geräte in einen optisch neuwertigen Zustand versetzt werden, da diese z. B. in einem Servicelager bevorratet werden.

→ Bei der **HEIDENHAIN-Premiumreparatur** werden die Funktion sowie der optisch neuwertige Zustand wiederhergestellt.

Es stehen drei Reparaturpakete zur Verfügung:

Reparaturpaket Kleinteile

- Reinigung und Überprüfung
- *Ersatz defekter Kleinteile*
- Funktionstest

Reparaturpaket Funktion

- wie Reparaturpaket Kleinteile
- + Ersatz defekter Funktionskomponenten

Reparaturpaket Premium

- wie Reparaturpaket Funktion
- + Ersatz des Gehäuses / neue Lackierung

Funktionsreparatur



Premiumreparatur



So können Sie uns Ihre Wunsch-Leistung mitteilen:

Gerne können Sie bereits auf Ihren **Lieferpapieren** an den HEIDENHAIN-Service vermerken, ob Sie eine Funktions- oder eine Premiumreparatur wünschen. Ist keine Information über Ihren Reparaturwunsch vorhanden, so erhalten Sie einen **Kostenvorschlag**, indem die beiden Reparaturpakete „Funktion“ und „Premium“ angeboten werden.

Sollten nur Kleinteile defekt sein, wird lediglich das Reparaturpaket „Kleinteile“ berechnet.



Für Fragen stehen Ihnen Ihre Ansprechpartner im HEIDENHAIN-Service gerne zur Verfügung.

HEIDENHAIN-Service

+49 8669 31 3121

service.order@heidenhain.de

Neuer Motorenprüfplatz in Traunreut

Im HEIDENHAIN-Service in Traunreut wurde ein neuer Motorenprüf- und Reparaturplatz in Betrieb genommen.

Verkürzte Durchlaufzeit

Durch diesen neuen Prüf- und Reparaturplatz konnte die Durchlaufzeit bei Reparaturen erheblich verkürzt werden.

In einem schallgedämmten Raum stehen eine Krananlage, fahrbare Testplätze und eine spezielle Motorenwaschmaschine für die Motorenprüfung und -reparatur zur Verfügung.

Ebenso ist das Prüfen der Drehgeber durch die HEIDENHAIN Phasenwinkel-Messgeräte PWM 9 und PWM 20 und das Wuchten der Motoren im Stammwerk Traunreut möglich.





Ihre Meinung ist uns wichtig

Sie als Kunde stehen bei uns mit Ihren Wünschen und Anforderungen im Mittelpunkt. Um unsere Prozesse und Leistungen bestmöglich an Ihre Bedürfnisse anzupassen, ist Ihr Feedback besonders wichtig.

Willi Gabi-Schaz

Lehmann Präzision GmbH, Hardt

*„Die Lieferung des Ersatz-Gerätes hat einwandfrei funktioniert.
Super Service – muss man einfach mal sagen!“*

„Es ist ein wahres Vergnügen mit HEIDENHAIN zusammenzuarbeiten.“

An der Helpline sitzen ausschließlich Fachleute, mit denen ich in ‚einer Sprache‘ sprechen kann.“

Franz Sieberer

D. Swarovski KG, Wattens/Österreich

Jürgen Schneider

Assertive GmbH, Dortmund

„Der HEIDENHAIN-Service unterstützt uns in geradezu idealer Weise bei der Fehlersuche und -abgrenzung.“

Ihre Kontakte zum HEIDENHAIN-Service

Für unsere Kunden kostenlos!

Hier erreichen Sie sofort unsere kaufmännischen und technischen Spezialisten.

Kaufmännische HEIDENHAIN-Helpline:

Reparaturen, Ersatzteile,
Exchange-Geräte 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

Technische HEIDENHAIN-Helpline:

NC-Support
+49 (8669) 31-3101
Service.nc-support@heidenhain.de

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

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

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

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

Weitere Informationen finden Sie
auf unserer Internetseite:
service.heidenhain.de

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