



HEIDENHAIN

SERVICE NEWS

Der HEIDENHAIN-Service informiert!

Ausgabe 14 / 2014

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

- + **HEIDENHAIN-Reparaturservice**
- + **Server-Software CIMCO NFS**
- + **Der Steuerungsklassiker TNC 15x**
- + **Ihre Meinung ist uns wichtig**
- + **Kontakte zum Service**



service.heidenhain.de

Der Link zum HEIDENHAIN-Service

HEIDENHAIN-Reparaturservice

Setzen Sie auf Qualität und Zuverlässigkeit

Auch nach dem Verkauf ist es für uns wichtig, Ihnen mit einem umfangreichen und lösungsorientierten Service-Portfolio als kompetenter und zuverlässiger Partner zur Seite zu stehen.

So bieten wir neben einer kostenlosen Helpline mit kompetenten Ansprechpartnern, einer schnellen Verfügbarkeit von originalen Ersatzteilen und -geräten und unserem unbürokratischen Service Exchange ein auf Ihre Anforderungen zugeschnittenes Reparaturkonzept.

Weltweiter Reparaturservice

In über 50 Ländern ist HEIDENHAIN – meist durch eigene Tochtergesellschaften – vertreten. Diese bilden ein kompetentes und leistungsfähiges Service-Netzwerk.

Servicetechniker mit umfassenden Produktkenntnissen reparieren Ihre defekten Geräte fachmännisch mit originalen Ersatzteilen und erhöhen somit die Verfügbarkeit Ihres Maschinenparks.

Unser Leistungskatalog für Sie:

- + **Funktionsprüfung**
 - Sichtprüfung
 - Funktionstest
 - Fehleranalyse
- + **Funktions- oder Premiumreparatur**
 - Wahlmöglichkeit zwischen Funktionsreparatur und Premiumreparatur
- + **Ermittlung Ihrer Reparaturkosten**
 - Information über maximalen Reparaturpreis
 - Information über tatsächlichen Reparaturpreis
- + **Reparatur**
 - Funktionsüberprüfung
 - Fehleranalyse
 - Reinigung
 - Update und Aktualisierung
 - Fehlerbehebung
 - Funktionsendtest
 - 12-monatige Funktionsgarantie
- + **Befund-/Reparaturbericht**
 - Erstellung eines Befund-/Reparaturberichts auf Kundenwunsch

Profitieren Sie von unserer Funktionsgarantie

Einfach, schlicht und umso kundenfreundlicher sind die Garantiebedingungen, wenn der HEIDENHAIN-Service ein Gerät repariert:

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

Somit haben Sie ein Jahr lang die hundertprozentige Zukunftssicherheit für Ihre Investition.



Rücksende-Adresse für Ihre defekten Geräte:

DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH
Abt. Service
Fritjof-Nansen-Straße 17
83301 Traunreut

Für weitere Fragen zu unserem Reparaturservice stehen Ihnen Ihre Ansprechpartner im HEIDENHAIN-Service gerne zur Verfügung.

Auftragsbearbeitung

☎ +49 8669 31 3121

HEIDENHAIN-Reparaturservice

Setzen Sie auf Qualität und Zuverlässigkeit

Funktion oder Premium? – Sie haben die Wahl!

Seit einiger Zeit bietet Ihnen HEIDENHAIN die Möglichkeit, zwischen den beiden Service-Optionen **Funktionsreparatur** und **Premiumreparatur** zu wählen.

- + Die Funktionsreparatur stellt die einwandfreie und uneingeschränkte Funktion des Gerätes wieder her. Gebrauchs- und Abnutzungsspuren, die nicht die Funktion, sondern allenfalls die Optik beeinträchtigen, belässt der HEIDENHAIN-Service.
- + Die Premiumreparatur umfasst als Basisleistung die Arbeiten der Funktionsreparatur. Zusätzlich werden Gebrauchs- und Abnutzungsspuren, die nicht die Funktion, sondern lediglich die Optik beeinträchtigen beseitigt.



nach Premiumreparatur



nach Funktionsreparatur

Die Funktionsreparatur ist **für den Werkstattbetrieb** interessant, weil sie perfekt auf dessen Kernforderung für einen Reparaturfall zugeschnitten ist: die praxisgerechte, kostengünstige und schnelle Wiederherstellung der Produktionsanlagen zur Fortsetzung des Betriebs.

Mit der Premiumreparatur wendet sich HEIDENHAIN insbesondere an **Maschinenhersteller und Maschinenhändler**, die die Geräte häufig als Tauschteile verwenden und deshalb einen neuwertigen Zustand wünschen.

Sinnvoll ist die Wahlmöglichkeit zwischen der Funktions- und Premiumreparatur natürlich nur bei Produkten, die sichtbar montiert und angebaut werden.

Die Reparaturpakete und Preise wurden bei folgenden Produktbereichen bereits angepasst:

- + Steuerungstastatur-Einheiten
- + Bildschirme
- + Synchronmotoren
- + Asynchronmotoren
- + Kompaktsteuerungen
- + Positionsanzeigen

Zum 1. Januar 2015 sind bereits die nächsten Produktbereiche für eine Anpassung an das neue Reparaturkonzept geplant.

HEIDENHAIN Service Exchange



Nutzen Sie im eiligen Bedarfsfall unseren HEIDENHAIN Service Exchange. Auch während der Reparatur können wir Ihnen sofort und kostenfrei ein neuwertiges Exchange-Gerät in Premiumqualität senden.

Nach Rücklieferung und Reparatur Ihres defekten Gerätes entstehen für Sie nur die anfallenden Reparaturkosten.

Auf das gelieferte Exchange-Gerät erhalten Sie natürlich eine Funktionsgarantie von einem Jahr.

Server-Software CIMCO NFS

Ältere TNC-Steuerungen mit aktuellen Windows-Netzwerken verbinden

TNC-Steuerungen von HEIDENHAIN sind auf- und abwärtskompatibel, einfach bedienbar, robust und zuverlässig. Durch ihre Beliebtheit bei den Anwendern sind neben modernen Bahnsteuerungen auch viele ältere, langjährig bewährte TNCs in den Betrieben im Einsatz.

In der Werkstatt spielt die Vernetzung der einzelnen CNC-Steuerungen zum einfachen Datenaustausch eine immer größere Rolle. NC-Programme werden von der Arbeitsvorbereitung zentral auf einem Server verwaltet, die Werker an den einzelnen Maschinen greifen direkt darauf zu.

Für eine Verbindung zwischen der TNC und einem Windows-Netzwerk wird das sogenannte **SMB-Protokoll** benötigt. Das Betriebssystem Microsoft Windows Server ab Version 2008 fordert für eingehende Netzwerkverbindungen einen signierten Zugriff mit „SMB signing“.

„SMB signing“ wird von älteren TNCs mit dem HEIDENHAIN-Betriebssystem HEROS 4 nicht unterstützt, von HEROS 5 dagegen schon.

In der nachfolgenden Übersichtstabelle sind die betroffenen TNC-Steuerungen mit Ethernet-Schnittstelle aufgeführt, mit denen keine SMB-Verbindung mit „SMB signing“ zu aktuellen Windows-Servern möglich ist.

TNC-Bahnsteuerung	NC-Software
TNC 426 CB/PB, TNC 430	28047x-xx
iTNC 530	34042x-xx 340490-xx 340491-xx
TNC 320	340551-xx
TNC 620	34056x-xx

Damit die aufgeführten TNC-Bahnsteuerungen trotzdem in moderne Windows-Netzwerke eingebunden werden können, bietet HEIDENHAIN die Server-Software CIMCO NFS an.



Was ist CIMCO NFS?

CIMCO NFS ist eine einfache und zuverlässige Software-Lösung, mit der auch ältere TNC-Bahnsteuerungen mit aktuellen Windows-Netzwerken verbunden werden können. Mit CIMCO NFS wird eine NFS-Verbindung zwischen TNC und Windows-Server konfiguriert. Zudem werden Ordner für den Datenaustausch zwischen TNC und einem zentralen Server freigegeben.

Ihre Vorteile beim Einsatz der Server-Software CIMCO NFS in Verbindung mit älteren TNC-Steuerungen:

- + Schnelle und stabile Übertragung von großen NC-Programmen.
- + Verglichen mit RS232- bzw. RS422-Schnittstellenverbindungen weitere Entfernungen möglich.
- + Unterstützung von Standard-Netzwerktechnologie, -Software und -Hardware.

Ausführliche Informationen über die Netzwerk-Einbindung der TNC-Steuerungen von HEIDENHAIN finden Sie im Internet auf www.heidenhain.de:

- > Dokumentation und Information
- > Benutzer-Dokumentation
- > HEIDENHAIN Data Interfaces

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

NC-Programmierung

☎ +49 8669 31 3103

Der Steuerungsklassiker TNC 15x

Umrüstung auf aktuelle HEIDENHAIN-Steuerungen

Steuerungsklassiker TNC 15x

Seit mehr als 30 Jahren tun die HEIDENHAIN-Steuerungen aus der TNC 15x-Baureihe zuverlässig ihren Dienst an Fräsmaschinen in aller Welt.

Doch nun macht sich der technische Fortschritt bemerkbar. Aufgrund fehlender Teile ist eine Reparatur dieser Steuerungen wie auch die Lieferung von Tauschsteuerungen nicht mehr möglich. Die notwendigen Teile lassen sich heute schlicht und ergreifend nicht mehr herstellen. Speziell bei den Elektronikbauteilen wurde die Produktion aufgrund der eklatanten Entwicklungen beendet.

Zum **31. Dezember 2014** stellt HEIDENHAIN nun den Service der TNC 15x ein.

Rüsten Sie um!

Trotzdem können sich TNC 15x-Anwender darauf verlassen, dass HEIDENHAIN im Servicefall eine Lösung aufzeigt.

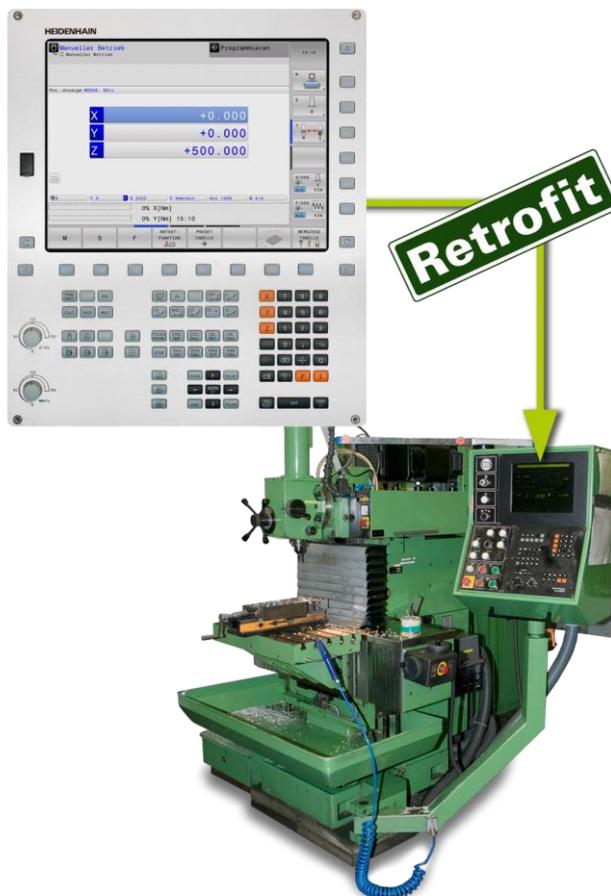
Sie können Ihre Maschinen mit den Steuerungsklassikern auf aktuelle Steuerungen umstellen.

Vor allem bei Maschinen mit großem Verfahrbereich und mechanisch sehr robustem Aufbau lohnt sich eine solche Modernisierung.

Für die Durchführung dieser Umrüstprojekte kann HEIDENHAIN qualifizierte Dienstleister in Ihrer Nähe empfehlen, die sich auf den Einbau von aktuellen HEIDENHAIN-Steuerungen spezialisiert haben.

Je nach Maschine und gewünschtem Modernisierungsumfang können Sie entscheiden, auf welches aktuelle Steuerungsmodell Sie umrüsten möchten.

- + Soll die bestehende Leistungselektronik weiter verwendet werden, bietet sich die HEIDENHAIN-Bahnsteuerung TNC 320 mit analoger Achsansteuerung an. Bei Maschinen, die über einen Zentralantrieb verfügen, kann alternativ zur TNC 320 auch die Umrüstung auf die HEIDENHAIN Streckensteuerung TNC 128 durchgeführt werden.
- + Bei komplexeren Maschinen empfiehlt HEIDENHAIN eine Komplett-Umrüstung. Für diesen Umbau wird die Bahnsteuerung TNC 620 oder TNC 640 verwendet. Beim Einsatz dieser Steuerungen werden die analogen Leistungsteile ersetzt. Hierzu bietet HEIDENHAIN aktuelle digitale Antriebstechnik (Motoren und Umrichter) an.



Der Steuerungsklassiker TNC 15x

Umrüstung auf aktuelle HEIDENHAIN-Steuerungen

Ergebnis einer Umrüstung ist die nachhaltige Modernisierung der Maschine und der Produktionsprozesse für eine genauere und effizientere Fertigung.

Die neuen HEIDENHAIN-Steuerungen bieten:

- + Moderne Hardware mit schnelleren Prozessoren
- + Größerer Speicher für NC-Programme
- + Moderne, schnellere Simulationsgrafik
- + Einfaches Einlesen der NC-Programme per USB-Stick
- + Ethernetverbindung mit dem Firmennetzwerk
- + Einfaches Öffnen von 2D-Zeichnungen und Anklicken von Konturen oder Positionen für Bohrbearbeitungen direkt an der Steuerung mittels der Option DXF-Import

Ganz entscheidend ist für viele Kunden die Aufwärtskompatibilität der TNC-Steuerungen. Dadurch kann der Bediener die alten NC-Programme einer TNC 15x zum größten Teil auf modernen Steuerungen weiterverwenden. Dank des durchgängigen Bedienkonzeptes findet sich der Bediener direkt mit der neuen Steuerung zurecht. Nur neue Zyklen muss er noch erlernen, wenn er diese nutzen möchte.

Als besonderen Bonus in der Startphase 2015 bekommt jeder Modernisierungskunde, der seine TNC 15x-Steuerung an HEIDENHAIN zurücksendet, einen

Gutschein für eine NC-Programmierschulung

bei HEIDENHAIN in Traunreut.



Hier lernen Sie die neu gewonnenen Steuerungsfunktionen und Optionen schnell kennen und können diese im Fertigungsalltag optimal nutzen.

Die Arbeit mit einer modernisierten Maschine wird effizienter und produktiver.



Detaillierte Informationen zu unserem umfangreichen Schulungsprogramm finden Sie unter:
www.training.heidenhain.de

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

Auftragsbearbeitung
☎ +49 8669 31 3121



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.

Andreas Habel
AHM Maschinenbau GmbH, Balve

„Wir haben das neue Handrad und die Ladestation erhalten und eingebaut. Die FPT läuft wieder einwandfrei. Wir sind sehr zufrieden.“

Herzlichen Dank für den super Service!“

Eillieferung für Maschinenausfall:
„Hiermit möchten wir uns für die wirklich gute Unterstützung bedanken!“

Dirk Dettling
Siemens AG, Tübingen

Wolfgang Kramer
ALZMETALL, Altenmarkt

„Der Kontakt ist hervorragend.
Es ist immer jemand auf der Hotline zu erreichen.
Durch die Bank passt alles!“

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

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

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