



**HEIDENHAIN**

# **SERVICE NEWS**

**Der HEIDENHAIN-Service informiert!**

**Ausgabe 08 – 2011**

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

- + Messgerät-Diagnoseset PWM 20**
- + Transportschäden bei  
der Lieferung von  
HEIDENHAIN-Produkten**
- + Kontakt zum Service**



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

# PWM 20

## Diagnoseset für HEIDENHAIN-Messgeräte

mit EnDat 2.1, EnDat 2.2, DRIVE-CLiQ, Fanuc, Mitsubishi und SSI-Schnittstelle

Das **PWM 20** ist der Nachfolger der IK 215 und dient als Justage- und Prüfgerät für Messgeräte mit den Schnittstellen EnDat 2.1, EnDat 2.2, DRIVE-CLiQ, Fanuc, Mitsubishi und SSI.

### Eigenschaften des PWM 20:

- Diagnose und Justage von HEIDENHAIN-Messgeräten mit absoluten und inkrementalen Schnittstellen
- Anbauassistent für ExI, LIP 200 und LIC 4000
- Anbindung an den PC bzw. Notebook via USB 2.0 (high speed)
- Die Hardware des PWM 20 kann eine Vielzahl von Schnittstellen verarbeiten, (Übersicht siehe nächste Seite)
- Sicherstellung der Eignung als Prüf- und Testmittel durch den HEIDENHAIN-Kalibrierdienst



Anwendungsbeispiel  
ATS-Software und PWM 20

### Lieferumfang:

#### Messgerät-Diagnoseset PWM 20 ID 759251-01

Im Lieferumfang dieses Messgerät-Diagnosesets sind Paket 1 und Paket 2 enthalten:

#### Paket 1

- PWM 20
- Software ATS V2.4 de/en (CD)
- Betriebsanleitung (Inbetriebnahme)
- USB-Kabel 2 m
- Netzkabel 3 m
- Prüfgerätekofter



#### Paket 2

- Betriebsanleitung ATS-Software PWM 20 deutsch und englisch
- 6 verschiedene Standardanschlusskabel



### Haben Sie Fragen zum PWM 20?

Kontaktieren Sie unsere kostenlose HEIDENHAIN-Helpline:

Messgeräte/Maschinenvermessung  
+49 (8669) 31-3104

[service.ms-support@heidenhain.de](mailto:service.ms-support@heidenhain.de)

# PWM 20

## Diagnoseset für HEIDENHAIN-Messgeräte

mit EnDat 2.1, EnDat 2.2, DRIVE-CLiQ, Fanuc, Mitsubishi und SSI-Schnittstelle

### Funktionsübersicht:

Funktionsumfang PWM 20 und ATS V2.4	EnDat	Fanuc	Mitsubishi	SSI	DRIVE-CLiQ	1V <sub>SS</sub> 11 µA <sub>SS</sub>	TTL
<b>Positionsanzeige</b>							
Anzeige der Absolutposition	✓	✓	✓	✓	✓	- <sup>2)</sup>	- <sup>2)</sup>
Anzeige der Inkrementalposition (wenn verfügbar)	✓	-	-	✓	-	✓ <sup>2)</sup>	✓ <sup>2)</sup>
Anzeige und Rücksetzen von Fehlermeldungen	✓	✓	✓	-	✓	-	-
Anzeige und Rücksetzen von Warnmeldungen	✓	-	-	✓	✓	-	-
Anzeige des Übertragungstatus	✓	✓	✓	(✓)	✓	-	-
<b>Verbindungsdialog</b>							
Automatisches Verbinden über Identnummer	✓	✓	✓	✓	✓	✓ <sup>2)</sup>	✓ <sup>2)</sup>
Verbinden über Angabe von Versorgungsspannung und Schnittstelle	✓	✓	✓	✓	✓	✓ <sup>2)</sup>	✓ <sup>2)</sup>
<b>Diagnose</b>							
Anzeige der Online-Diagnose (open loop)	✓	✓	✓	-	✓	-	-
Anzeige der Online-Diagnose (closed loop) <sup>1)</sup>	✓	✓	✓	-	-	-	-
Kreisdarstellung der Inkrementalsignale (wenn verfügbar)	✓	-	-	✓	-	✓ <sup>2)</sup>	✓ <sup>2)</sup>
Anzeige von Versorgungsspannung und -strom	✓	✓	✓	✓	✓	✓ <sup>2)</sup>	✓ <sup>2)</sup>
<b>Anbauassistenten</b>							
Anbauunterstützung für induktive Messgeräte ECI/EQI	✓	-	-	-	-	-	-
Anbauunterstützung LIP 200	-	-	-	-	-	✓	-
Anbauunterstützung LIC 4000	✓	-	-	-	-	-	-
<b>Zusatzfunktionen (sofern vom Messgerät unterstützt)</b>							
Vergleich der Absolut- und Inkrementalposition	✓	-	-	✓	-	-	-
Nullpunktverschiebung („elektrisches Nullsetzen der Position“)	✓	-	-	-	-	-	-
Anzeige der Zusatzinformation: Temperatur	✓	-	-	-	✓	-	-
Anzeige der Zusatzinformation: Positionswert 2	✓	-	-	-	✓	-	-
Anzeige der Zusatzinformation: Zusätzliche Sensoren	✓	-	-	-	-	-	-
Anzeige der Zusatzinformation: Grenzlagensignale	✓	-	-	-	-	-	-
Anzeige der Zusatzinformation: Betriebszustandsfehlerquellen	✓	-	-	-	-	-	-
<b>Speicherinhalte</b>							
Anzeige der Speicherinhalte	✓	-	-	-	✓	-	-
Änderung von Speicherinhalten	✓	-	-	-	-	-	-
Abspeichern von Speicherbelegungen	✓	-	-	-	-	-	-
Vergleichsoption von aktuellem und gespeichertem Speicherinhalt	✓	-	-	-	-	-	-

<sup>1)</sup> in Verbindung mit einem Signaladapter, z. B. SA 100

<sup>2)</sup> in Vorbereitung für ATS V2.6 (verfügbar ca. Anfang 2012)

### Empfohlene Systemvoraussetzungen:

- Dual-Core Prozessor mit > 2 GHz
- 1 GByte Arbeitsspeicher
- Betriebssystem Windows XP, Vista, Win7 (32Bit) – Win7(64 Bit in Vorbereitung)
- Festplattenspeicher > 100 MByte

Zum Messgerät-Diagnoseset bietet HEIDENHAIN zusätzlich eine spezielle Schulung an:

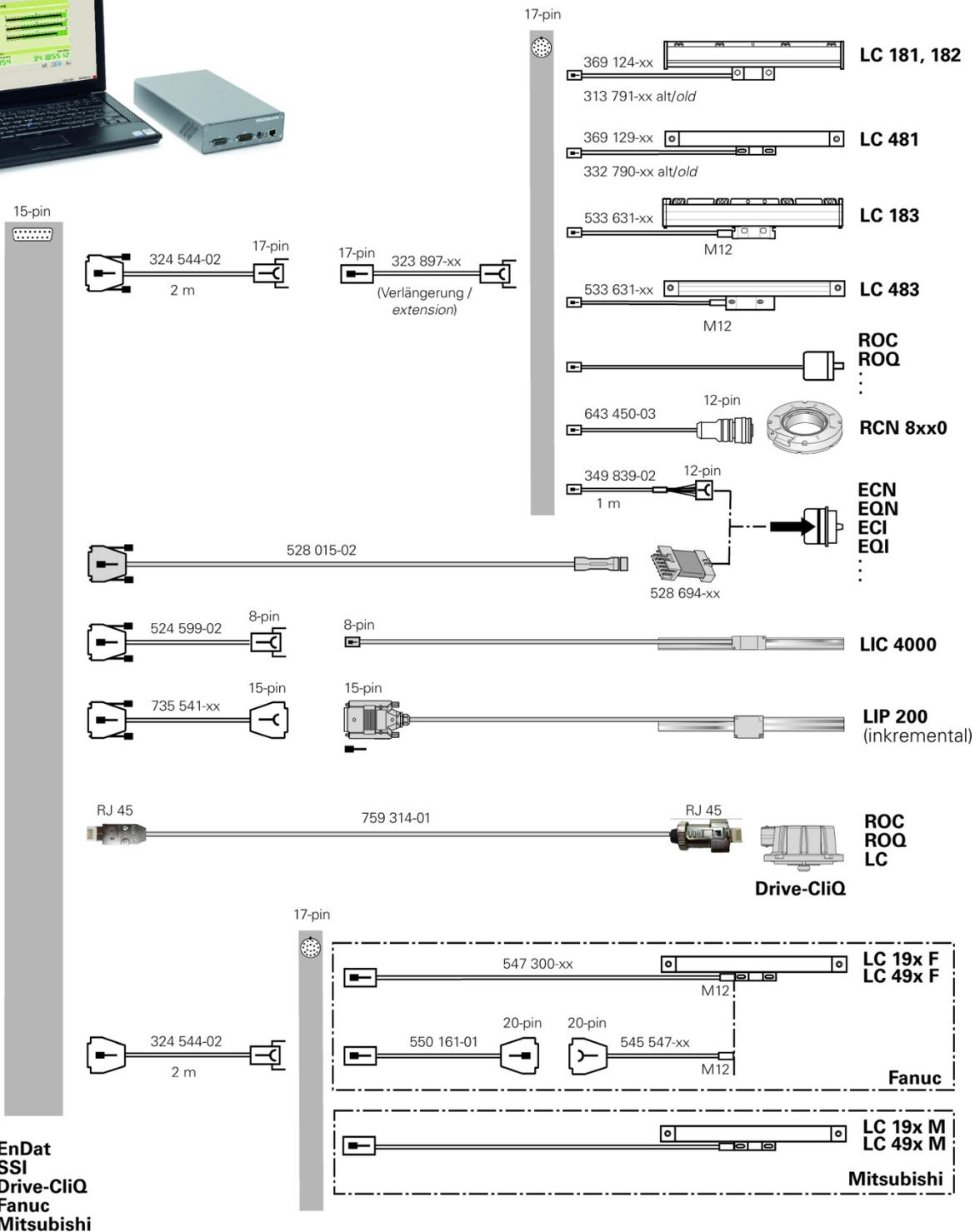
[http://www.heidenhain.de/de\\_DE/dokumentation-und-information/schulungsportal/schulungsprogramm/feldservice/](http://www.heidenhain.de/de_DE/dokumentation-und-information/schulungsportal/schulungsprogramm/feldservice/)

# PWM 20

## Diagnoseset für HEIDENHAIN-Messgeräte

mit EnDat 2.1, EnDat 2.2, DRIVE-CLiQ, Fanuc, Mitsubishi und SSI-Schnittstelle

### Übersicht über Kabel und Prüfmöglichkeiten:



EnDat  
SSI  
Drive-CLiQ  
Fanuc  
Mitsubishi

Eine komplette Kabelübersicht erhalten Sie in der Bedienungsanleitung sowie auf Anfrage.

# Transportschäden bei der Lieferung von HEIDENHAIN-Produkten

Der Anteil von HEIDENHAIN-Produkten, die beim Transport beschädigt werden, ist verschwindend klein. Trotzdem können Transportschäden im täglichen Warenverkehr vorkommen.

Hier einige Tipps zur Abwicklung von Transportschäden bei HEIDENHAIN:



## 1. Was tun, wenn Ware beschädigt eintrifft?

Ist eine Beschädigung an Verpackung oder Ware zu erkennen, so müssen Sie als Erstes auf der Rechnung überprüfen, über wen der Transport versichert ist. Eine genaue Erklärung finden Sie auf der nächsten Seite.

Ist der Transport von HEIDENHAIN versichert, so können Sie die Annahme verweigern. Der Transporteur retourniert die beschädigte Ware an HEIDENHAIN.

Sind Sie Selbstversicherer, so können Sie die Annahme der Ware nicht verweigern. Bitte nehmen Sie Kontakt zu Ihrer Versicherung auf.

Bitte vermerken Sie in jedem Fall auf dem Frachtbrief, dass die Ware beschädigt angeliefert wurde.

## Wird der Schaden erst nach Anlieferung sichtbar?

Bis zu 7 Tage (bei Luftfracht bis zu 14 Tage) nach Erhalt der Ware können Sie den Transportschaden bei HEIDENHAIN melden.

## 2. Ersatzlieferung und Informationen – schnell und einfach!

Kontaktieren Sie bei einem Transportschaden Ihren HEIDENHAIN-Sachbearbeiter oder unsere kostenlose HEIDENHAIN-Helpline.

Egal von wem der Versand versichert ist, **wir helfen Ihnen immer mit einer Ersatzlieferung!**

Ihr Fall wird an die zuständige Stelle für Transportschäden weitergeleitet.

Von dort erhalten Sie Ersatzlieferungen sowie weitere Informationen zur Abwicklung des Schadens.

Bitte stellen Sie uns die Auftrags- und Gerätedaten sowie Fotos der Beschädigung zur Verfügung.

### Kostenlose HEIDENHAIN-Helpline:

Team Deutschland  
+49 (8669) 31-3121

Team Ausland  
+49 (8669) 31-3123

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

# Transportschäden bei der Lieferung von HEIDENHAIN-Produkten

## 3. Wer übernimmt die Kosten?

### Kostenlose Abwicklung durch HEIDENHAIN:

Bei einem von HEIDENHAIN versicherten Transport übernimmt HEIDENHAIN die Kosten für die Abwicklung und Ersatzlieferung.

Ob Ihr Transport von HEIDENHAIN versichert ist, erkennen Sie auf Ihrer Rechnung.

Für die Versicherung verrechnet HEIDENHAIN 0,03 % des Warenwertes. Die Versicherungsgebühr ist auf der Rechnung separat in der Summenzeile ausgewiesen.

### Keine Kostenübernahme durch HEIDENHAIN:

Ist als Versicherungsgebühr der Betrag 0,00 vermerkt, so ist die Lieferung nicht von HEIDENHAIN versichert. In diesem Fall ist auf den Lieferpapieren zusätzlich „SVS/RVS-Verbotskunde“ vermerkt. Dies bedeutet, dass Sie als Empfänger auf einen Versicherungsschutz von HEIDENHAIN verzichten.

Ist der Transport nicht von HEIDENHAIN versichert, können wir leider keine Kosten für Abwicklung und Ersatzlieferung übernehmen.

Die finanzielle Entschädigung müssen Sie in diesem Fall mit Ihrer eigenen Transportversicherung abwickeln.

**Natürlich helfen wir Ihnen trotzdem sofort und unkompliziert mit einer schnellen Ersatzlieferung.**

R.Pos. <sup>1</sup>	A.Pos. <sup>2</sup>	Bezeichnung	Preis/Einheit EUR	Menge	Gesamtpreis
		*** SVS/RVS Verbotskunde ***			
		Warenwert			10.540,00
		Fracht/Porto			0,00
		Verpackung			0,00
		Versicherung			0,00
		Zwischensumme			10.540,00
		19,00% Mehrwertsteuer			2.002,60
		Endsumme			12.542,60

## 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.