



HEIDENHAIN



Kundendienst und Schulungen

Unser Service für Sie

Juli 2008

Vertrieb und Service weltweit

HEIDENHAIN entwickelt und produziert Längen- und Winkelmessgeräte, Drehgeber, Positionsanzeigen und Numerische Steuerungen. HEIDENHAIN liefert seine Produkte an Hersteller von Werkzeugmaschinen und an Hersteller von automatisierten Anlagen und Maschinen, insbesondere für die Halbleiter- und Elektronik-Fertigung.

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 Service-Organisation mit weltweiter Präsenz für Beratung und Service.

HEIDENHAIN ist in 49 Ländern – meist durch eigene Tochtergesellschaften – vertreten und verfügt so weltweit über ein leistungsfähiges Netzwerk an Vertretungen und Service-Niederlassungen.

Vertriebsingenieure und erfahrene Servicetechniker sorgen für lösungsorientierte Leistungen in einem global aufgestellten Servicenetz und unterstützen Sie als Maschinenhersteller oder als Anwender vor Ort durch Beratung und Dienstleistung.



- Argentinien
- Australien
- Belgien
- Brasilien
- Bulgarien
- China
- Dänemark
- Deutschland
- Finnland
- Frankreich

- Griechenland
- Großbritannien
- Hongkong
- Indien
- Indonesien
- Israel
- Italien
- Japan
- Kanada
- Korea

- Kroatien
- Malaysia
- Mazedonien
- Mexiko
- Niederlande
- Norwegen
- Österreich
- Philippinen
- Polen
- Portugal

- Russland
- Schweden
- Schweiz
- Serbien & Montenegro
- Singapur
- Slowakei
- Slowenien
- Spanien
- Südafrika
- Taiwan
- Thailand
- Tschechien
- Türkei
- Ukraine
- Ungarn
- USA
- Venezuela
- Vietnam
- Weißrussland

Die Adressen der weltweiten HEIDENHAIN-Vertretungen finden Sie im Internet unter www.heidenhain.de

Unser Service in Ihrer Region

Die **Autorisierten Servicepartner** von HEIDENHAIN beraten und unterstützen Sie vor Ort schnell und kompetent. Sie verfügen über gut ausgebildete Service-Techniker und einen Bestand an Service-Material und Ersatzgeräten.

Die Autorisierten Servicepartner sind immer auf dem aktuellen technischen Stand. Regelmäßige Service-Schulungen bei HEIDENHAIN in Traunreut sind Teil des **Service-Qualitätsmanagements** und werden durch ein Zertifikat dokumentiert.



Bei den Autorisierten Servicepartnern werden alle **Reparaturen** nach HEIDENHAIN-Richtlinien durch qualifiziertes Personal an ESD-Arbeitsplätzen ausgeführt.



Leistungen der HEIDENHAIN-Servicepartner:

- **Schnelle Verfügbarkeit von Produkten**
 - durch regionale Lagerhaltung
 - durch direkten Zugriff auf das HEIDENHAIN-Zentrallager für Ersatz- und Tauschgeräte
- **Serviceunterstützung vor Ort und kompetente telefonische Beratung** für HEIDENHAIN-Produkte und -Anwendungen
- fachmännisch durchgeführte **Reparaturen**
- **Feldservice und Montage** von HEIDENHAIN-Produkten

Die Rundumbetreuung Ihrer HEIDENHAIN-Produkte durch unsere kompetenten Servicepartner in Ihrer Nähe spart Ihnen **Zeit und Kosten** und erhöht die **Verfügbarkeit** Ihres Maschinenparks.

Ihren Servicepartner finden Sie auf der Rückseite oder im Internet

www.heidenhain.de > Kontakt
> HEIDENHAIN in Deutschland
> Beratung, Verkauf und Service

Unser Service im Internet

Unter www.heidenhain.de unterstützt Sie der HEIDENHAIN-Service auch online!

In unserem **Dokumentationsportal** finden Sie diverse **Handbücher** für aktuelle und ältere HEIDENHAIN-Produkte (z. B. Steuerungen, Zähler) und Messmittel (z. B. PWM 9), sowie **Technische Informationen** zu verschiedenen Fachthemen.

Zusätzlich bieten wir eine detaillierte **Service-Produktionsinformation** und eine schnelle und unkomplizierte **Produktsuche**.

Im Bereich **Software** können Sie sich PC-Software z. B. für die Installation von Programmierplätzen, zur Datenübertragung oder für die Maschinenvermessung downloaden.

In unserem **Schulungsportal** finden Sie unser umfangreiches **Schulungsangebot** und unsere weltweiten Schulungsmöglichkeiten. Auch eine interaktive **e-learning Software** für CNC-Grundlagen und wichtige **Teilnehmerinfos** stehen für Sie bereit.

Schnelle Hilfe ist uns wichtig!

Sie als Kunde stehen bei uns mit Ihren Wünschen und Anforderungen im Mittelpunkt. Daher endet unsere Leistung auch nicht mit der Fertigstellung der Dienstleistung oder der Lieferung der Produkte.

Wir bieten Ihnen einen umfassenden Kundendienst und stehen Ihnen auch langfristig mit unserem Fachwissen zur Verfügung.

Bei **technischen Fragen** erhalten Sie Unterstützung durch die HEIDENHAIN-Helpline. Unsere Spezialisten beraten Sie über Messgeräte, Steuerungen, NC- und PLC-Programmierungen.

Ihr Ansprechpartner für **Reparaturen** ist unsere Serviceabteilung. Auf das reparierte Gerät erhalten Sie eine Funktionsgarantie von 12 Monaten.

In manchen Fällen reicht es das komplette Gerät zu tauschen. Dann stellen wir Ihnen kostenlos ein **Leih- bzw. Tauschgerät** zur Verfügung. Das HEIDENHAIN-Kundendienstlager ist nicht nur gut sortiert, sondern auch gut organisiert. Dadurch sind **kurze Lieferzeiten** für Ersatzgeräte möglich.

Nicht jedes Problem kann am Telefon gelöst werden. **Serviceeinsätze** rund um den Globus sind daher für uns selbstverständlich.

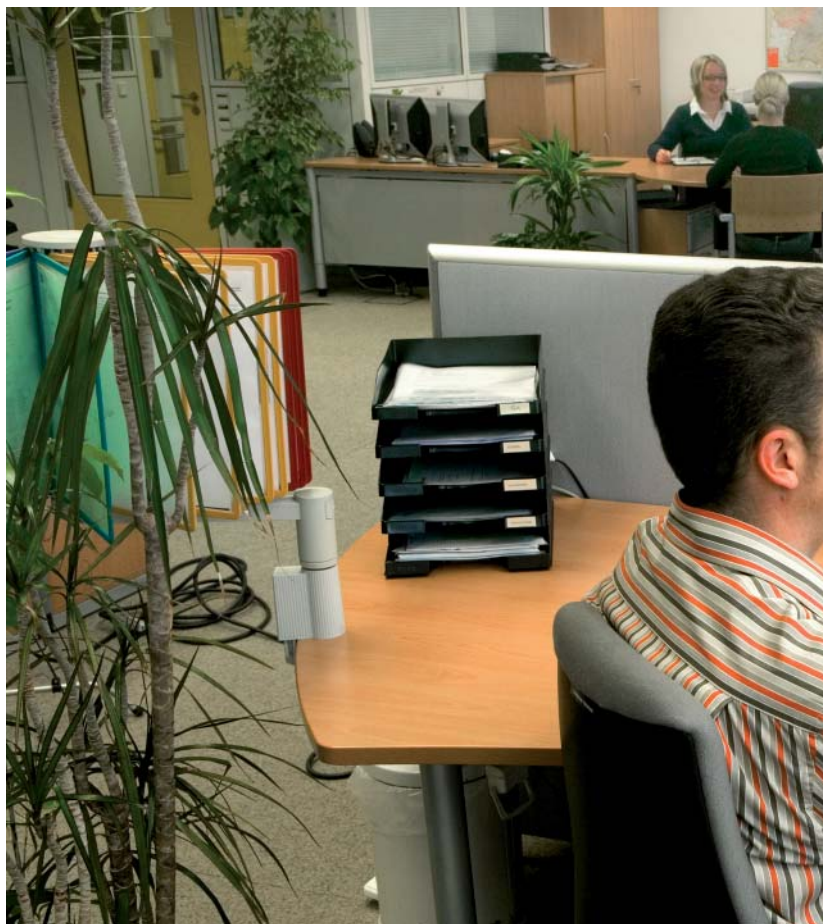
HEIDENHAIN bietet Ihnen einen erweiterten Helpline-Service, sowie Warenbereitstellung auch **außerhalb der üblichen Geschäftszeiten**.

Immer ein offenes Ohr haben wir bei Beschwerden und Reklamationen. Wir optimieren unsere Abläufe ständig. Sie können sicher sein, dass wir Ihre Reklamationen ernst nehmen! Denn: **Ihre Zufriedenheit steht bei uns an erster Stelle!**

Serviceverträge

HEIDENHAIN bietet zusätzlich zur erweiterten Garantie Serviceverträge für drei Leistungspakete an:

- Verlängerung der Garantiedauer
- Materialbevorratung
- Personaleinsatz an der Maschine





Ihre **HEIDENHAIN-Helpline**

Technische HEIDENHAIN-Helpline:

Messgeräte/Maschinenvermessung

☎ +49 (8669) 31-3104

E-Mail: service.ms-support@heidenhain.de

NC-Programmierung

☎ +49 (8669) 31-3103

E-Mail: service.nc-pgm@heidenhain.de

NC-Support

☎ +49 (8669) 31-3101

E-Mail: service.nc-support@heidenhain.de

PLC-Programmierung TNC

☎ +49 (8669) 31-3102

E-Mail: service.plc@heidenhain.de

Drehmaschinensteuerungen

☎ +49 (8669) 31-3105

E-Mail: service.lathe-support@heidenhain.de

**HEIDENHAIN-Helpline für
Reparaturen, Ersatzteile, Tauschgeräte,
Reklamationen und Serviceverträge:**

Team Deutschland

☎ +49 (8669) 31-3121

Team Ausland

☎ +49 (8669) 31-3123

Reklamations- und Beschwerdemanagement, Serviceverträge und Kalibrierdienstleistungen

☎ +49 (8669) 31-3135

E-Mail: service.order@heidenhain.de

Technische Schulungen

Fachliche Qualifizierung und Weiterbildung sind unabdingbare Voraussetzungen für die technische Weiterentwicklung und die Zukunftssicherung des Unternehmens und der Mitarbeiter.

HEIDENHAIN bietet bedarfsorientierte Schulungen an, in denen das erforderliche Fachwissen praxisnah, effizient und kundengerecht vermittelt wird.

Technische Schulungen gibt es nicht nur in Traunreut. Viele HEIDENHAIN-Landesvertretungen schulen auch in Ihrer Landessprache. TNC-Programmierschulungen können zudem bei Autorisierten HEIDENHAIN-Schulungspartnern in Deutschland und in einigen europäischen Ländern besucht werden.

HEIDENHAIN bietet Ihnen folgende Schulungen:

- **NC-Programmierung (Fräsen und Drehen)**
- **PLC-Programmierung und Anpassung**
- **Inbetriebnahme und Optimierung**
- **Service für NC-Steuerungen und Messgeräte**

Kundenspezifische Schulungen

Auf Wunsch führen wir auch kundenspezifische Kurse, sowie Schulungen in englischer Sprache bei der DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH in Traunreut oder beim Auftragsgeber durch.



Haben Sie Fragen zu technischen Schulungen, Terminen und Reservierungen/Anmeldungen?

☎ +49 (8669) 31-2293
(reguläre Kurse)
☎ +49 (8669) 31-1695
(kundenspezifische Schulungen)

FAX +49 (8669) 32-1999
E-Mail: mtt@heidenhain.de

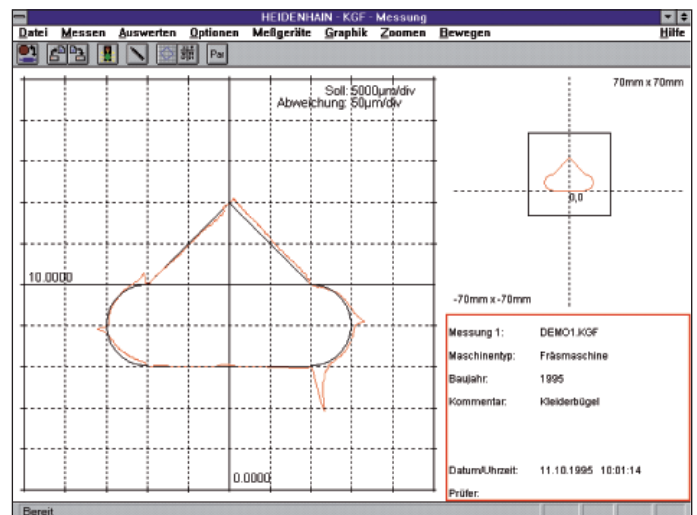
Maschinenvermessung

Das Bearbeitungsergebnis einer Werkzeugmaschine wie z. B. Toleranzhaltigkeit, Oberflächenqualität etc. wird wesentlich durch die dynamische und statische Genauigkeit der Maschinenbewegung beeinflusst. Für Präzisionsbearbeitungen ist es daher wichtig, die Bewegungsabweichungen zu erfassen und gegebenenfalls zu kompensieren.

Zur Ermittlung der statischen und dynamischen Bewegungsabweichungen Ihrer Werkzeugmaschine bietet HEIDENHAIN eine komplette **Maschinenvermessung** nach DIN ISO 230-2 und ISO/DIS 230-4 sowie VDI/DGQ-Richtlinie 3441 an.

Je nach Anforderung stehen folgende Messmethoden zur Verfügung:

- **Kreisformtest mit kleinen Radien** zur Ermittlung des dynamischen Regelverhaltens der NC-Steuerung mit dem Kreuzgitter-Messgerät KGM
- **Bestimmen der Positioniergenauigkeit** mit Vergleichsmessgerät VM oder Laser-Interferometer
- **Ermittlung des Führungsfehlers** mit Vergleichsmessgerät VM oder Laser-Interferometer



Fragen Sie die **HEIDENHAIN-Helpline**:

Maschinenvermessung

+49 (8669) 31-3104

E-Mail: service.ms-support@heidenhain.de



Autorisierte HEIDENHAIN-Servicepartner für Deutschland und Österreich

KLEIN & MISTELE GmbH

Im Hegen 14a
22113 Oststeinbek
☎ (040) 801057
E-Mail: info@klein-mistele.de

RHEINWERKZEUG KG

Gablonzstraße 8
38114 Braunschweig
☎ (0531) 25659-0
E-Mail: braunschweig@rheinwerkzeug.de

FRIEDRICH STRACK Maschinen GmbH

Buchenhofener Straße 19
42329 Wuppertal
☎ (0202) 385-0
E-Mail: info@strack-maschinen.de

Walter BAUTZ GmbH

Mess- und Spanntechnik
Mühlenweg 8
64347 Griesheim
☎ (06155) 8422-0
E-Mail: info@walterbautz-gmbh.de

BRAUN Werkzeugmaschinen Vertrieb und Service GmbH

Industriestraße 41
72585 Riederich
☎ (07123) 9343-0
E-Mail: info@braun-werkzeugmaschinen.de

HAAS Werkzeugmaschinen GmbH

Heinrich-Hertz-Straße 16
78052 VS-Villingen
☎ (07721) 9559-0
E-Mail: info@haas-werkzeugmaschinen.de

BRAUN Werkzeugmaschinen Vertrieb und Service GmbH

Anton-Pendele-Straße 3
82275 Emmering
☎ (08141) 9714
E-Mail: info@braunem.de

TEDI Technische Dienste GmbH

Werkstraße 113
19061 Schwerin
☎ (0385) 61721-0
E-Mail: schwerin-jh@tedi-online.de

TEDI Technische Dienste GmbH

Liebkechtstraße 65
39110 Magdeburg
☎ (0391) 732529-0
E-Mail: magdeburg-jh@tedi-online.de

MOSER Industrie-Elektronik GmbH

Geneststraße 7/8
10829 Berlin
☎ (030) 7515737
E-Mail: mosergmbh.berlin@t-online.de

TEDI Technische Dienste GmbH

Großenhainer Straße 99
01127 Dresden
☎ (0351) 4278020
E-Mail: dresden-jh@tedi-online.de

WWZ-Vertrieb GmbH

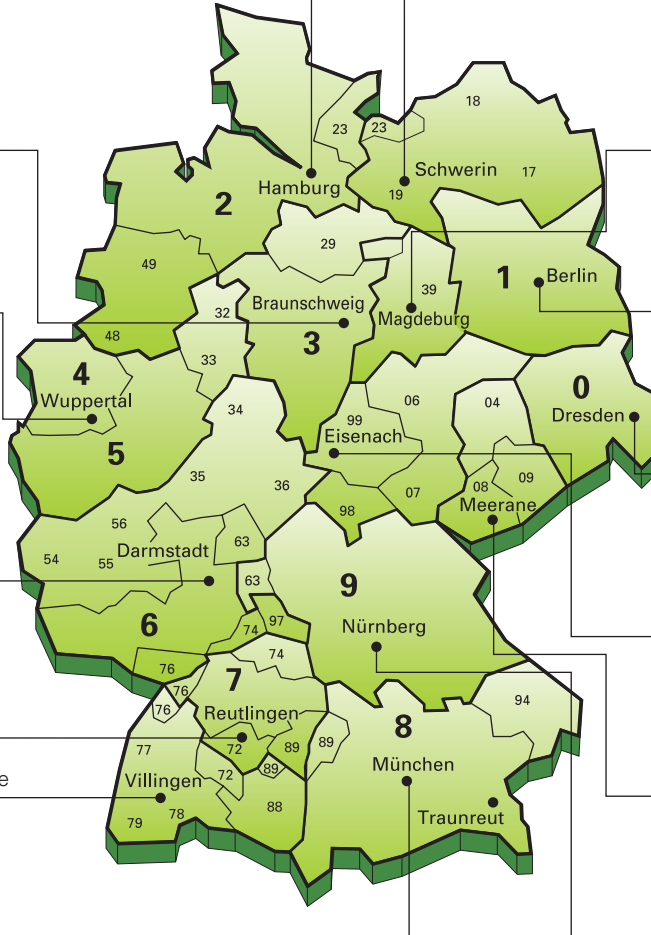
Werkzeugmaschinen
An der Allee 9
99848 Wutha-Farnroda
☎ (036921) 23-0
E-Mail: J.Wellendorf@wwz-vertrieb.de

HEMPEL Werkzeugmaschinen

Pestalozzistraße 58
08393 Meerane
☎ (03764) 3064
E-Mail: info@hempel-wzm.de

KL Messtechnik & Service GmbH & Co. KG

Am Weichselgarten 34
91058 Erlangen
☎ (09131) 480056-0
E-Mail: info@kl-messtechnik.de



■ Österreich

LACKNER & URNITSCH Präzisionsmaschinen und Werkzeuge Ges.m.b.H.

Bahnhofgürtel 37
8020 Graz, Österreich
☎ (0316) 711480-0
E-Mail: heidenhain@urnitsch.at

LACKNER & URNITSCH Präzisionsmaschinen und Werkzeuge Ges.m.b.H.

Gewerbestraße 13
IZ-Süd 2
2351 Wiener Neudorf, Österreich
☎ (02236) 61220-0
E-Mail: heidenhain-wien@urnitsch.at

HEIDENHAIN

DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH

Dr.-Johannes-Heidenhain-Straße 5
83301 Traunreut, Germany
☎ +49 (8669) 31-0
FAXI +49 (8669) 5061
E-Mail: info@heidenhain.de

www.heidenhain.de

