

SERVICE FÜR PRODUKTIONS- UND TESTSYSTEME (PTS)



MIT VERFÜGBARKEIT UND
EFFIZIENZ IMMER EINEN
SCHRITT VORAUSS



Unser Servicegedanke?
Schneller mehr zu tun.

Willkommen beim Service von HEITEC PTS



Unsere Innovationen sind bis in die einzelnen Komponenten und bis ins kleinste Detail auf ein Ziel ausgerichtet: Ihre Produktion sicherer, effizienter und wirtschaftlicher zu machen. Dazu gehören nicht nur Hard- und Software. Dazu gehören auch Serviceleistungen, die Mehrwert bieten: Mehr Sicherheit, mehr Zuverlässigkeit, mehr Verfügbarkeit – aus einer Hand. Made by HEITEC PTS.

Wir planen gemeinsam mit Ihnen, was Sie benötigen. Damit Sie Leistungen erhalten, die sich an Ihren Bedürfnissen orientieren und exakt auf diese zugeschnitten werden. Das gilt übrigens auch für Anlagen, die nicht aus unserem Haus stammen. Unser herstellerunabhängiger Service steht Ihnen über den gesamten Lebenszyklus Ihrer Investition hinweg zur Seite, unabhängig davon, ob die Herausforderungen mechanischer oder elektrotechnischer Natur sind oder in der Steuerung liegen.

Auf den folgenden Seiten zeigen wir Ihnen, worauf Sie sich bei uns immer verlassen können. Wir empfehlen an dieser Stelle bereits unsere Wartungs- und Serviceangebote. Während Sie sich auf Ihre Aufgaben konzentrieren, machen wir unseren Job.

Mit erfahrenen Mitarbeitern, die in Lösungen denken und nicht in Problemen sowie mit innovativen Serviceleistungen sind nicht nur wir, sondern auch Sie immer einen Schritt voraus!

Wir stehen in engem Kontakt mit Ihnen – von Anfang an. Darum kennen wir Ihre Herausforderungen und Ihre Anlage durch und durch und können Sie in allen anlagen- und anwendungsspezifischen Belangen unterstützen. Wir wissen, dass dringende Fragen schnelle und zuverlässige Antworten benötigen. Mit kompetenter Beratung und einer umfassenden Betreuung sind wir für Sie da. Sei es bei der Planung Ihrer Anlage, bei der Konstruktion, bei der Softwareentwicklung für Ihre Anlagensteuerung oder bei der Inbetriebnahme.

Eine optimale Planung minimiert das Risiko. So können wir z. B. durch eine virtuelle Inbetriebnahme Parameter schon im Vorfeld prüfen und gegebenenfalls justieren. Wir verfügen über vielfältige Möglichkeiten, Prozesse im Vorfeld der Realisierung zu verifizieren. Diese und viele andere Serviceleistungen aus erster Hand finden Sie nur bei uns.

Ihre Vorteile auf den Punkt gebracht

- › Optimale Betreuung in jeder Lebensphase
- › Schnelle Hilfe und zielführende Antworten durch unseren Telefon- und Online-Support
- › Kostensicherheit durch Digitalen Zwilling und virtuelle Inbetriebnahme
- › Maximale Verfügbarkeit durch Reparatur und Instandsetzung in kürzester Zeit

- › Höchste Performance auch von älteren Anlagen durch Umbauten/Nachrüstungen
- › Lange Lebensdauer, optimaler Wertehalt und minimale Ausfallzeiten durch Service- und Wartungsverträge
- › Qualifiziertes Personal durch unsere Schulungen und somit mehr Effizienz und Sicherheit
- › Maximale Betriebssicherheit durch regelmäßige Überprüfungen und vorbeugende Instandhaltung



Worauf Sie sich verlassen können – unsere Serviceleistungen im Überblick.

Serviceverträge

06

Wartungsverträge

08

Reparaturen und Instandsetzung

10

Schulungen

12

Engineering Dienstleistungen I

14

Engineering Dienstleistungen II

16

Ansprechpartner

18



Bequemer geht's nun wirklich nicht –
und auch nicht schneller.

Serviceverträge

Mit einem HEITEC PTS Servicevertrag erhalten Sie für Ihre Anlage bei Bedarf schnelle Expertenhilfe. Die Leistungspakete wurden konzipiert, um flexibel unterschiedlichen Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Das Ziel: Wir möchten Ihre Abläufe so einfach und unkompliziert wie möglich machen.

Fernwartung – schneller Zugriff, schnelle Hilfe

Nutzen Sie die Vorteile eines Fernwartungszugangs von HEITEC PTS zu Ihrer Anlage. Das spart im Falle eines Falles Zeit, denn wir können direkt auf die Maschine zugreifen und Störungen diagnostizieren und beheben. Ausfallzeiten werden minimiert und Sie profitieren von einer höheren Verfügbarkeit.

Ihre Vorteile auf den Punkt gebracht

- › Sicherheit aus erster Hand
- › Schneller Wiederanlauf nach einer Störung
- › Minimierung der Stillstandszeit und der damit verbundenen Kosten
- › Maximierung der Produktivität

Auf was Sie sich im Falle eines Falles verlassen können

- › Garantierte Erreichbarkeit und Reaktionszeit
- › Aufnahme der Fehlerbeschreibung
- › Hilfe durch telefonischen Support
- › Zugriff per Fernwartung, soweit vorhanden
- › Schnellstmöglicher Versand von Ersatzteilen
- › Durchgängige Einsatzplanung
- › Permanente Abstimmung
- › Lückenlose Dokumentation

Servicemodell >	BASIC	BASIC +	ADVANCED	ADVANCED +	ULTIMATE	ULTIMATE +
Erreichbarkeit Service-Zentrale	07:30 - 17:00 Uhr		06:00 - 20:00 Uhr		00:00 - 24:00 Uhr	
	Werktage*	Werktage* + Wochenende und Feiertage	Werktage*	Werktage* + Wochenende und Feiertage	Werktage*	Werktage* + Wochenende und Feiertage
Reaktionszeit für Telefonsupport u. Fernwartung	Innerhalb von 2 Stunden zur gewählten Erreichbarkeit					
Abreise Servicetechniker: Sofern benötigt innerhalb von 2 Stunden	Option 1: Abreise Servicetechniker innerhalb von 2 Stunden Option 2: Abreise Servicetechniker am gleichen Tag (bei Meldung bis 11 Uhr) oder am Folgetag (bei Meldung nach 11 Uhr)					

*Werktage: Montag - Freitag, ohne Feiertage

Beispiel: Sie haben sich für das Servicemodell ADVANCED entschieden. Die Erreichbarkeit unserer Service-Zentrale ist für Sie somit an Werktagen* von 06:00 - 20:00 Uhr. Unsere Reaktionszeit für Telefonsupport und Fernwartung (sofern vorhanden) ist innerhalb von 2 Stunden nach Ihrer Kontaktaufnahme. Bei „Abreise Servicetechniker“ wurde die Option 2 gewählt. Die Abreise unseres Servicemitarbeiters zu Ihnen findet noch am gleichen Tag (bei Meldung bis 11 Uhr) oder am Folgetag (bei Meldung nach 11 Uhr) statt. Bei Meldung am Freitag nach 11 Uhr findet die Abreise am nächsten Werktag (z. B. Montag) statt.



Wir schauen genauer hin – regelmäßige Pflege gehört in Experten Hände.

Wartungsverträge

Eine gute Planung entlastet Sie im Alltag. Mit einem Wartungsvertrag müssen Sie sich um nichts mehr kümmern, denn dafür sind wir ja da. Dank einer durchgehenden Dokumentation kennen wir den Zustand Ihrer Maschine genau und wissen, was sie braucht und was zu tun ist. Das spart Arbeitszeit und damit verbundene Kosten.

Die Wartungsintervalle legen wir gemeinsam mit Ihnen fest. Alle Arbeiten werden von unseren Experten durchgeführt, die bei Bedarf auch gleich Reparaturen erledigen. Sie erhalten jeweils eine vollständige Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen inklusive einer sicheren Datenhaltung sowie Versionierung. Softwarekomponenten sind wesentlicher Bestandteil eines Vertrages. So umfasst eine Wartung auch den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software, Updates, regelmäßige Pflegeleistungen wie Software-Tests und vieles mehr.

Ihre Vorteile auf den Punkt gebracht

- › Wartungskosten bleiben transparent und planbar
- › Erheblich reduziertes Ausfallrisiko, geringere Stillstandszeiten und damit verbundene Kosten
- › Höhere Gesamtanlageneffektivität
- › Verlängerung der Standzeiten und besserer Werterhalt Ihrer Anlagen
- › Mehr Prozesssicherheit und Steigerung der Effizienz

Softwarepflege

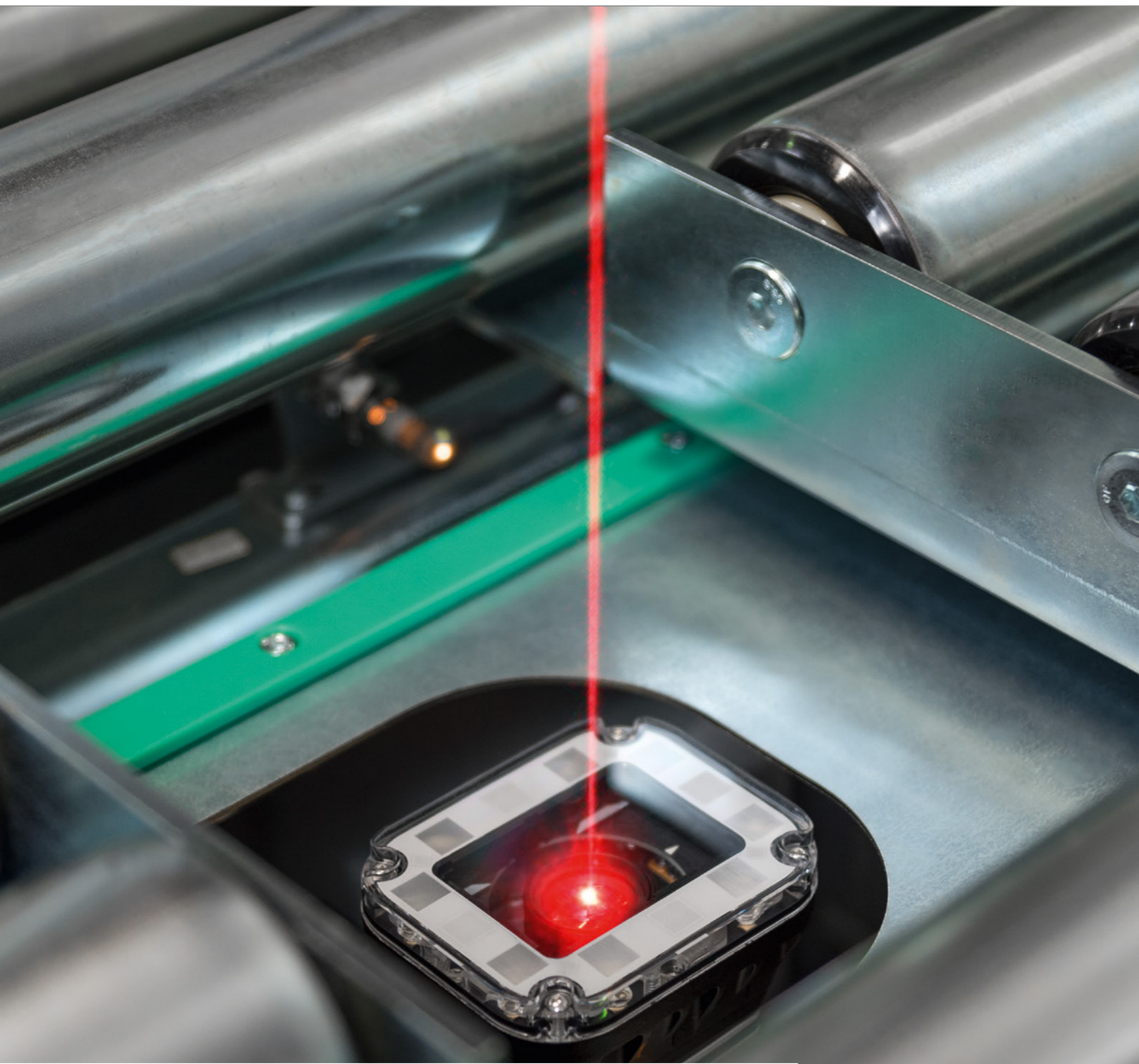
- › Updates und Weiterentwicklungen sind enthalten
- › Neue Programmfunktionen und Zusatzmodule sind enthalten
- › Neue Vorgaben aus Normen werden eingearbeitet
- › Korrekturen/Fehlerbeseitigungen sind enthalten
- › Preistransparenz der Gesamtkosten

Wartungsleistungen/-intervalle

Wartungsintervall* >	halbjährlich	jährlich
Grundwartung	●	
Kalibrierung + Bildgüte	●	
Röntgensystem		●
Mechatronische Baugruppen		●
Softwarepflege**	●	●

*Wartungsintervall empfohlen. Sollten bei Ihrer Anlage abweichende Intervalle sinnvoll sein, so legen wir diese gemeinsam mit Ihnen fest.

**Je nach Verfügbarkeit der Software-Updates halbjährlich oder jährlich.



Wenn Zeit im Fokus steht,
sorgen wir für zeitnahe Lösungen.

Reparaturen und Instandsetzung

Unsere Mitarbeiter verfügen über Erfahrung mit Ihrer Anlage und damit über unschlagbares Know-how, insbesondere dann, wenn schnelle und kompetente Hilfe gefragt ist. Zudem haben wir die entsprechenden Werkzeuge und die meisten Original-Ersatzteile im Haus, sie sind also schnell verfügbar. Das bedeutet für Sie: Die fachgerechte Instandhaltung oder Fehlerbeseitigung nimmt weniger Zeit in Anspruch.

Vor Reparaturbeginn bekommen Sie auf Wunsch einen Kostenvoranschlag. Etwaige Garantieansprüche werden dabei automatisch geprüft und berücksichtigt.

Original-Ersatzteile gibt es bei uns!

Wir gehen auf Nummer sicher und verbauen hochwertige Einzelteile und Baugruppen namhafter Premium-Hersteller. Denn Langlebigkeit maximiert die Verfügbarkeit. Sollte doch einmal etwas ausgetauscht werden müssen, garantieren wir Ihnen eine zeitnahe Lieferung der benötigten Teile. Denn die meisten haben wir vorrätig oder können sie kurzfristig beschaffen.

HEITEC PTS Tipp: Halten Sie ein Ersatzteilkpaket vor. Im Verlauf des Projekts stellen wir Ihnen eine Ersatz- und Verschleißteilliste zusammen, aus der wir Ihnen gerne ein Paket schnüren. So können wir bei Service-Einsätzen kurzfristig auf Ihren Bestand zugreifen.

Wir bieten Premium-Service – herstellerunabhängig

Profitieren Sie auch bei Fremdfabrikaten von unserem Know-how als innovativem und kundenorientiertem Maschinen- und Anlagenbauer.

Wir haben alle relevanten Gewerke im eigenen Haus. Ob es sich um eine Störung in der Mechanik, der Elektrotechnik oder der Steuerung handelt – unsere erfahrenen Servicetechniker bringen Ihre Anlage zum Laufen.

Ihre Vorteile auf den Punkt gebracht

- › Sicherheit durch Service-Kompetenz aus erster Hand
- › Zeitersparnis, da die richtigen Werkzeuge und Ersatzteile schnell verfügbar sind
- › Langlebigkeit und maximale Verfügbarkeit durch Original-Ersatzteile
- › Zuverlässigkeit auch beim herstellerunabhängigen Service

Hersteller-
unabhängiger
Service!



Wer mehr weiß, macht einen besseren Job.

Schulungen

Mehr Wissen schafft mehr Sicherheit und Effizienz. Davon sind wir überzeugt und danach richten wir unser Lernangebot aus – ob Bedienschulungen (inkl. Nachschulungen), Instandhalter- oder Einrichterschulungen. So erzielen wir nachhaltige Lernerfolge und unsere „Schüler“ sind in der Lage, ihr Wissen schnell umzusetzen. Wir unterweisen auch Ihre Mitarbeiter gerne im Umgang mit Ihrer HEITEC PTS Anlage. Damit können sie sofort produktiver und auch sicherer arbeiten. Unsere Schulungen finden je nach Schwerpunkt bei Ihnen oder bei uns im Werk statt.

Ihre Vorteile auf den Punkt gebracht

- › Expertenwissen aus erster Hand
- › Optimales Handling Ihrer Anlage
- › Effizientes und sicheres Arbeiten
- › Zeitersparnis durch eine qualifizierte Fehlerbehebung im Störfall

Bedienschulungen

Sind maximal praxisnah ausgerichtet. Ihre Mitarbeiter sind danach in der Lage, die Anlage effizient und sicher zu bedienen.

Auffrischungsschulungen für Bediener

Bauen auf den Bedienschulungen auf.

Auffrischungsschulungen für Einrichter

Sind spezielle, sehr praxisorientierte Schulungen, die gewährleisten, dass der Mitarbeiter den routinierten Umgang mit dem System der jeweiligen Anlage erlernt.

Instandhalterschulungen

Zielen darauf ab, durch qualifizierte Wartung und Reparatur kostenintensive Stillstandszeiten zu vermeiden oder so gering wie möglich zu halten.

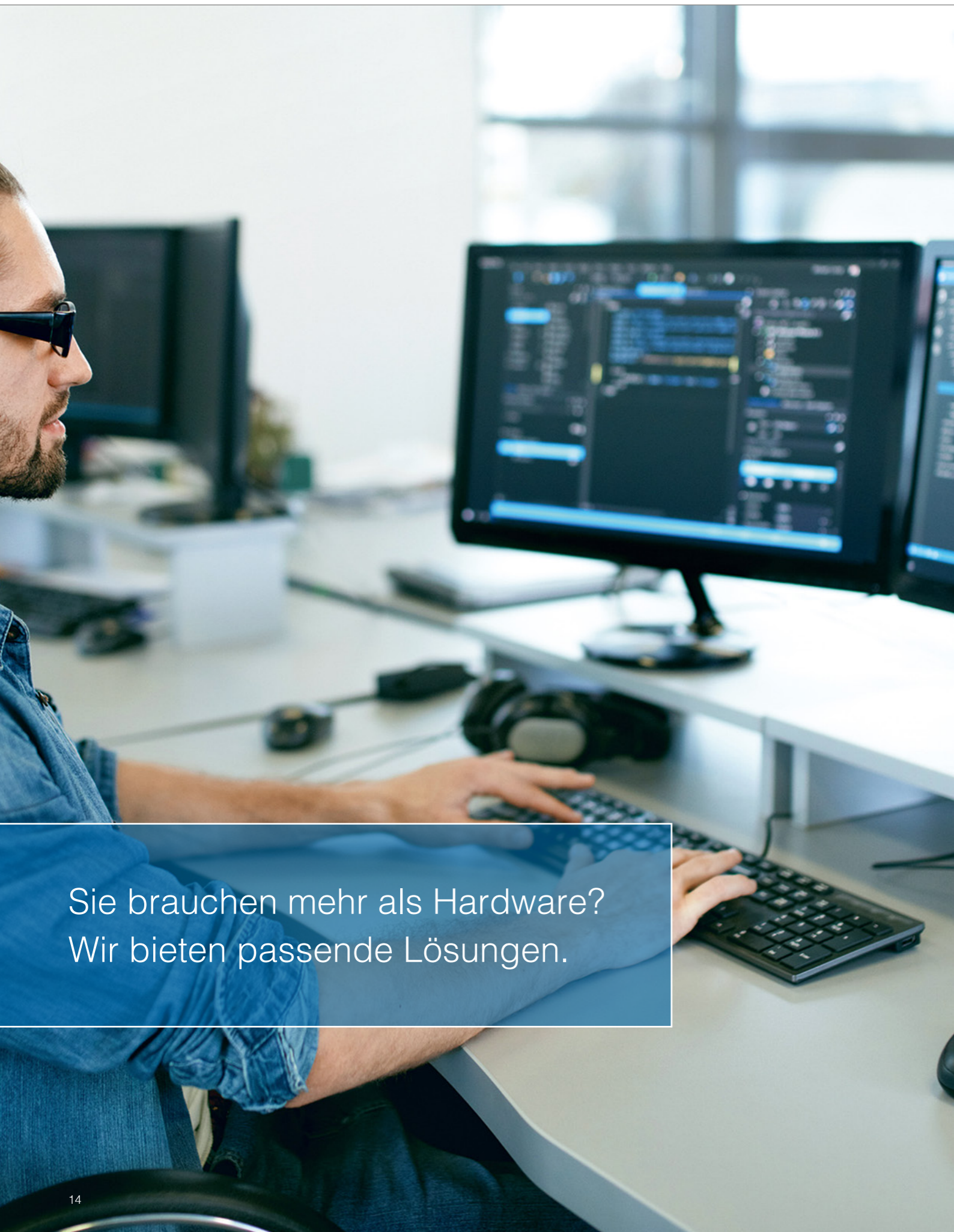
Individuelle Schulungen

Richten sich nach Ihren Wünschen und Ihrem Bedarf.

Expertenschulungen Bildverarbeitungsanwendungen

Machen Ihre Mitarbeiter fit im Parametrieren Ihrer Applikation und in der Auswertung der Prüfergebnisse. Die Schulung findet in unserem Schulungszentrum statt.

Das sollten Sie wissen: Wir entwickeln unsere Schulungen nach unseren eigenen Erfahrungen aus der Praxis. Daher können wir Ihnen garantieren, dass die Inhalte dem aktuellen Stand der Technologie entsprechen und somit zu einhundert Prozent in der Praxis anwendbar sind. Die Dauer der jeweiligen Schulung ist abhängig vom Kenntnisstand der Teilnehmer. Jeder Teilnehmer erhält ein Teilnahmezertifikat.



Sie brauchen mehr als Hardware?
Wir bieten passende Lösungen.

Engineering Dienstleistungen I

Mechanisches und elektrisches Engineering

Die jahrelange Erfahrung im Bereich der mechanischen und elektrischen Konstruktion macht uns zum kompetenten Ansprechpartner in allen Fragen rund um Anlagen und Automation, egal ob es sich um Elektrotechnik, Informatik oder Mechatronik handelt. So sind unsere Ingenieure und Techniker z. B. in der Lage, Sie im 3D-CAD (Inventor) und im 2D-CAD (AutoCAD) zu unterstützen. Ergänzt oder erweitert werden die Abbildungen Ihrer mechanischen Anforderungen auf Wunsch durch eine elektrische Konstruktionsplanung in EPLAN P8.

Software Engineering / Programmierung

HEITEC PTS ist für Sie da – von der Beratung, Planung und Konzeption bis zur Realisierung einer ganzheitlichen Lösung. Unsere Software-Spezialisten nehmen Ihre Anlage auf Wunsch komplett in Betrieb und optimieren sie bis zur Abnahme. Sie unterstützen Sie auch bei Modernisierungen. Zum Beispiel wenn Sie Ihre Anlage erweitern oder auf aktuelle Produktionsbedarfe anpassen wollen. Das Besondere an unseren Mitarbeitern: Es sind Ingenieure und Techniker mit jahrelanger Erfahrung im Maschinen- und Anlagenbau. Sie entwickeln perfekte Lösungen und das zahlt sich für Sie und Ihre Anlage aus.

Profitieren Sie von diesen Leistungen

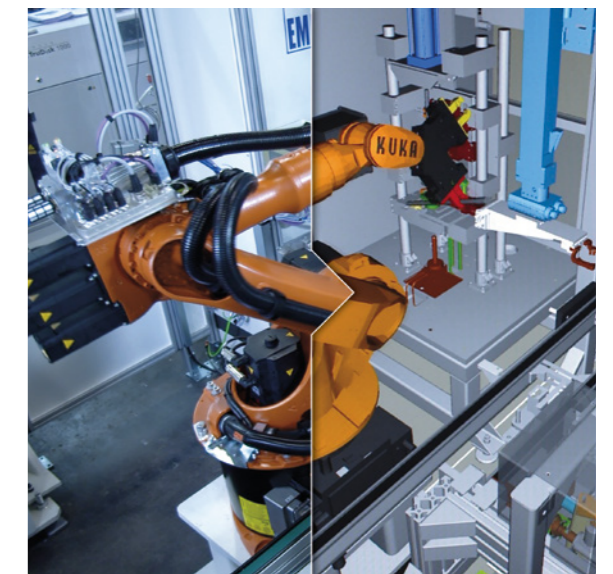
- › Beratung, Planung und Konzeption
- › Ingenieure mit Erfahrung als Projektleiter und als Spezialisten
- › Softwareentwicklung und -applikation, u. a. in den Bereichen Steuerungssoftware und Schnittstellen z. B. C++ oder C#
- › SPS Programmierung
- › Visualisierung z. B. HMI/SCADA
- › Roboterprogrammierung

Virtuelle Inbetriebnahme

Besonders bei Anlagen, die in bestehende Fertigungssysteme integriert werden sollen, kann die Inbetriebnahme verkürzt werden, indem bereits während der Konstruktion mit der Programmierung begonnen wird. Die virtuelle Inbetriebnahme (VIBN) als Teil des digitalen Engineerings spart Zeit und Kosten.

Profitieren Sie von diesen Leistungen

- › Erstellen von Simulationsmodellen
- › Simulation von Roboteranlagen
- › Digitale Entwicklung und Konstruktion von Maschinen- und Anlagenmodellen (Digitaler Zwilling)
- › Virtuelle Inbetriebnahme der Maschinensoftware in Echtzeit
- › Verlässliche Planung aufgrund von Echtzeitdaten
- › Optimierung von Prozessen und Anlagen
- › Verkürzung der Inbetriebnahme und des Hochlaufs
- › Paralleler Projektverlauf





Mit uns sind Sie auf
der sicheren Seite.

Engineering Dienstleistungen II

Sicherheits- und Funktionsabnahmen

Unser Ziel ist ein Sicherheitskonzept, das gleichzeitig eine größtmögliche Flexibilisierung Ihrer Prozesse gewährleistet. In enger Abstimmung mit Ihnen prüfen wir das Verhalten z. B. der integrierten Roboter oder der Automationsachsen in Bezug auf Konstruktion und Programmierung. Wir unterstützen Sie zudem bei der konformen Umsetzung des Sicherheitskonzepts.

Sicherheitscheck – prüfen von Komponenten, der Mechanik und von Schnittstellen

Wir prüfen die verbauten sicherheitstechnischen Komponenten und die Mechanik Ihrer Anlage standardisiert nach gängigen Sicherheitsanforderungen. Weitere Bausteine unseres Sicherheitschecks sind die Validierung der Sicherheitsschnittstellen sowie die Überprüfung der Funktionalitäten.

Roboter-Sicherheitsabnahmen für sichere Zellen

Gerade eingeschränkte Aufstellbedingungen erfordern „sichere Roboter“. Durch das Darstellen virtueller Bewegungsräume und Anhaltewege unter Berücksichtigung der Nennlast und maximaler Geschwindigkeit lassen sich sichere Zellen optimal realisieren. Wir programmieren diese nicht nur, sondern prüfen bei Bedarf auch bestehende sichere Räume, erstellen ein Prüfprotokoll und sprechen mit Ihnen über mögliche Optimierungen.

Profitieren Sie von diesen Leistungen

- › Beratung bei Sicherheitsthemen durch CMSE®
- › Prüfen sicherheitstechnischer Komponenten und der Mechanik nach gängigen Sicherheitsanforderungen
- › Validierung (E/A Real zu Plan, Logik)
- › Entwurf sicherer Anlagen und Roboterzellen
- › Roboter-Sicherheitsabnahmen
- › Abnahme und Dokumentation von fehlersicheren Steuerungen
- › Funktions- und Ablaufprüfungen
- › Entwurf von Sicherheitsfunktionen und Berechnungen mit SISTEMA
- › CE-Zertifizierungen auf Basis der aktuellen Maschinenrichtlinie

Retrofits

Manchmal müssen lediglich Teile Ihrer Anlage erneuert, modernisiert oder erweitert werden. HEITEC PTS ist unter anderem spezialisiert auf die Durchführung von Steuerungs-Retrofits für unterschiedliche Zielsysteme mit möglichst wenig Stillstandszeit.

Durch die Abbildung einer virtuellen Anlage können wir Ihre neue Steuerung mit der realen Software an einer funktional identischen Anlage testen. Während Ihre eigene Anlage produktiv weiterarbeiten kann.

Profitieren Sie von diesen Leistungen

- › Neuentwicklung und Austausch von Steuerungen
- › Austausch von Automationskomponenten (Planung, Beschaffung, Austausch, Integration sowie Inbetriebnahme)
- › Erweiterung von Bestandsanlagen
- › Entwurf von Sicherheitsfunktionen und Berechnungen mit SISTEMA
- › CE-Zertifizierungen auf Basis der aktuellen Maschinenrichtlinie

Mobile Messdienstleistungen

Ob es am nötigen Know-how fehlt oder an den richtigen Instrumenten – wir unterstützen Sie gerne bei allem, was zu messen ist. So sind Sie in jedem Fall auf der sicheren Seite.

Profitieren Sie von diesen Leistungen

- › Elektrische Messungen (bei Erstinbetriebnahme, Installation oder Wiederkehrend): Pflichtprüfungen nach DGUV A3 inkl. der Messprotokolle und Erklärungen
- › Netzwerk-Messungen (Profi-Bus, Profi-NET, Ethernet...)
- › Steuerungs-Analyse bei hochautomatisierten Anlagen und Systemen bei Störungen mit Langzeitaufzeichnung und Auswertung
- › Strahlenschutz Messungen für Röntgenanlagen im nicht-medizinischen Bereich (alle 5 Jahre oder nach wesentlichen Änderungen) inkl. der rechtssicheren Dokumentation



Auch beim Service gilt:
Nichts ist besser als ein Original.

Ansprechpartner

Unsere Kunden fühlen sich gut aufgehoben. Nicht nur im Verkaufsprozess, sondern auch danach. Das liegt an unserem Service-Team mit vielen erfahrenen Mitarbeitern. Es sind Spezialisten, die Ihre Anlage von der Entwicklung über die Montage bis hin zur Inbetriebnahme begleitet haben. Sie stehen Ihnen gerne bei der Pflege, Instandhaltung, Wartung oder bei der Fehlerbehebung zur Seite. Denn so wie unsere Anlagen, haben auch unsere Servicemitarbeiter den Anspruch, immer einen Schritt voraus zu sein. Lernen Sie uns kennen. Wir freuen uns auf Ihr Anliegen.

HEITEC PTS Service-Zentrale

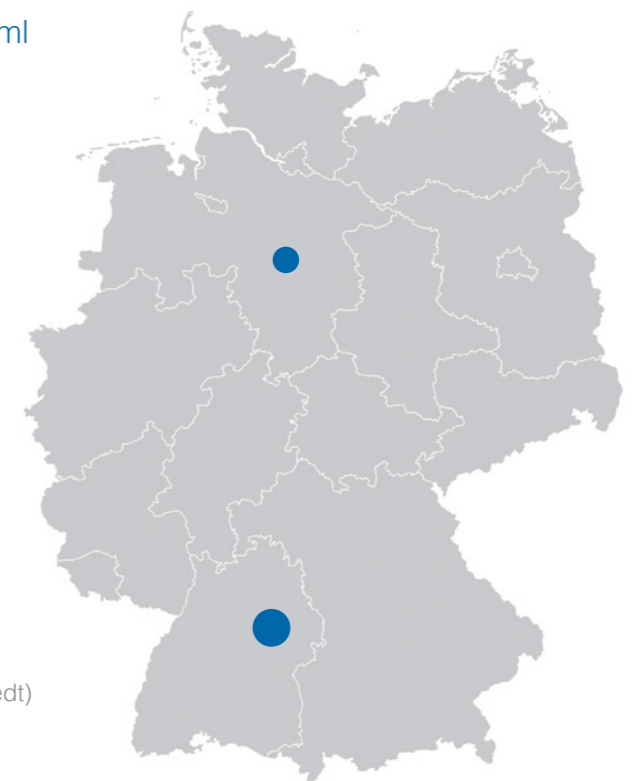
Telefon: +49 7331 3046 80*

Fax: +49 7331 3046 980

E-Mail: service@heitec-pts.de

Internet: heitec-pts.de/service-support.html

*Montag bis Freitag 07:30 bis 17:00 Uhr,
optional steht Ihnen im Rahmen unserer Service-
verträge unsere Hotline-Nummer auch außerhalb
unserer Geschäftszeiten zur Verfügung.



- Niederlassung Nord (31157 Sarstedt)
- Service-Zentrale (73329 Kuchen)

Service weltweit

Gemeinsam mit unseren Partnern bieten wir ein weltweites Service-Netzwerk. Nicht nur durch unseren Mutterkonzern, der HEITEC AG, sondern auch durch die enge Zusammenarbeit mit unserem Kooperationspartner VJ Technologies, einem amerikanischen Anbieter von zerstörungsfreien Werkstückprüfungen, können wir Ihnen Serviceleistungen rund um den Globus bieten. Sprechen Sie uns an!

HEITEC PTS GmbH

Hauptstraße 49

73329 Kuchen

Telefon: +49 7331 3046 0

Fax: +49 7331 3046 11

E-Mail: info@heitec-pts.de

Internet: www.heitec-pts.de