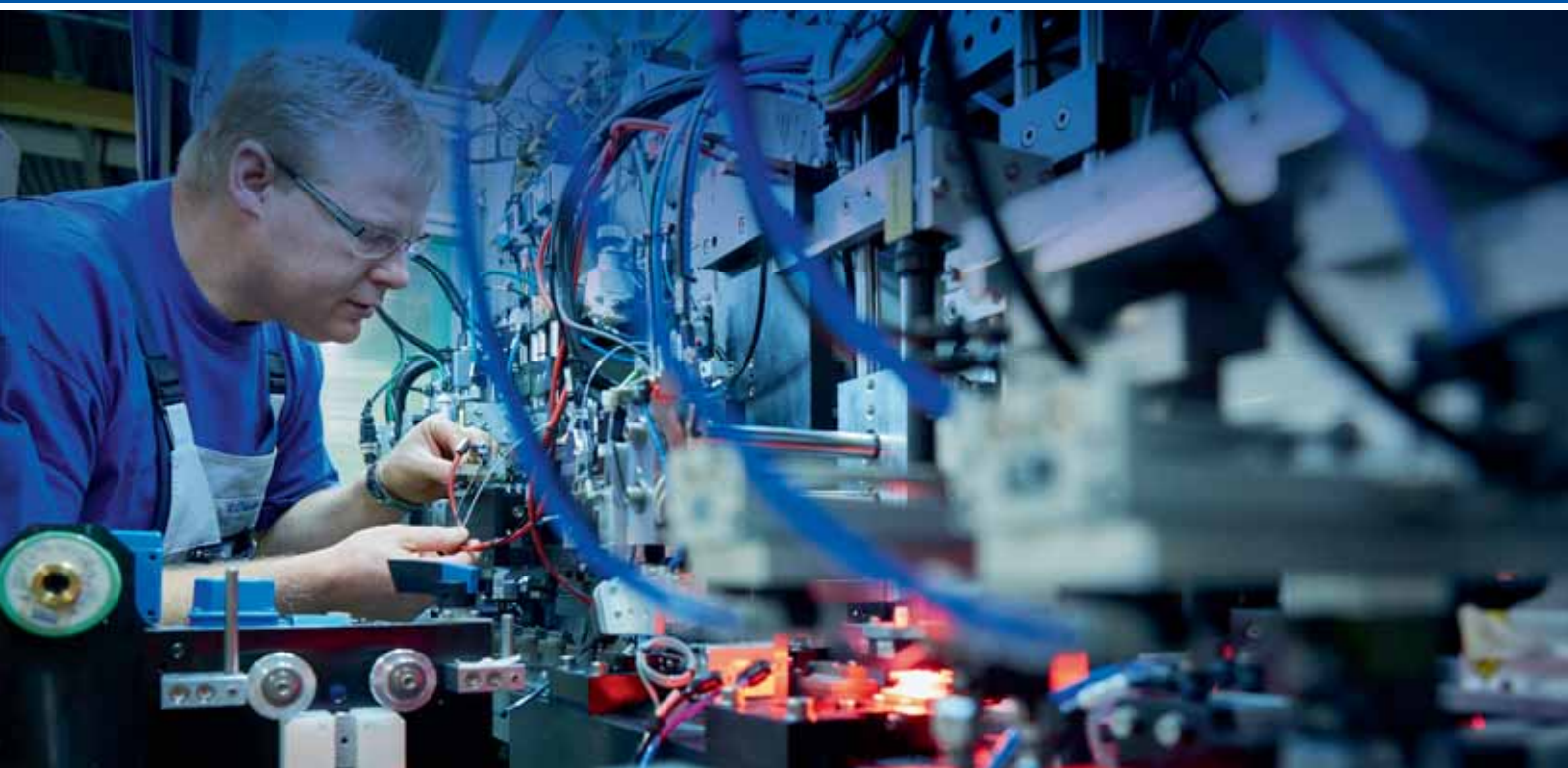


MIKRON

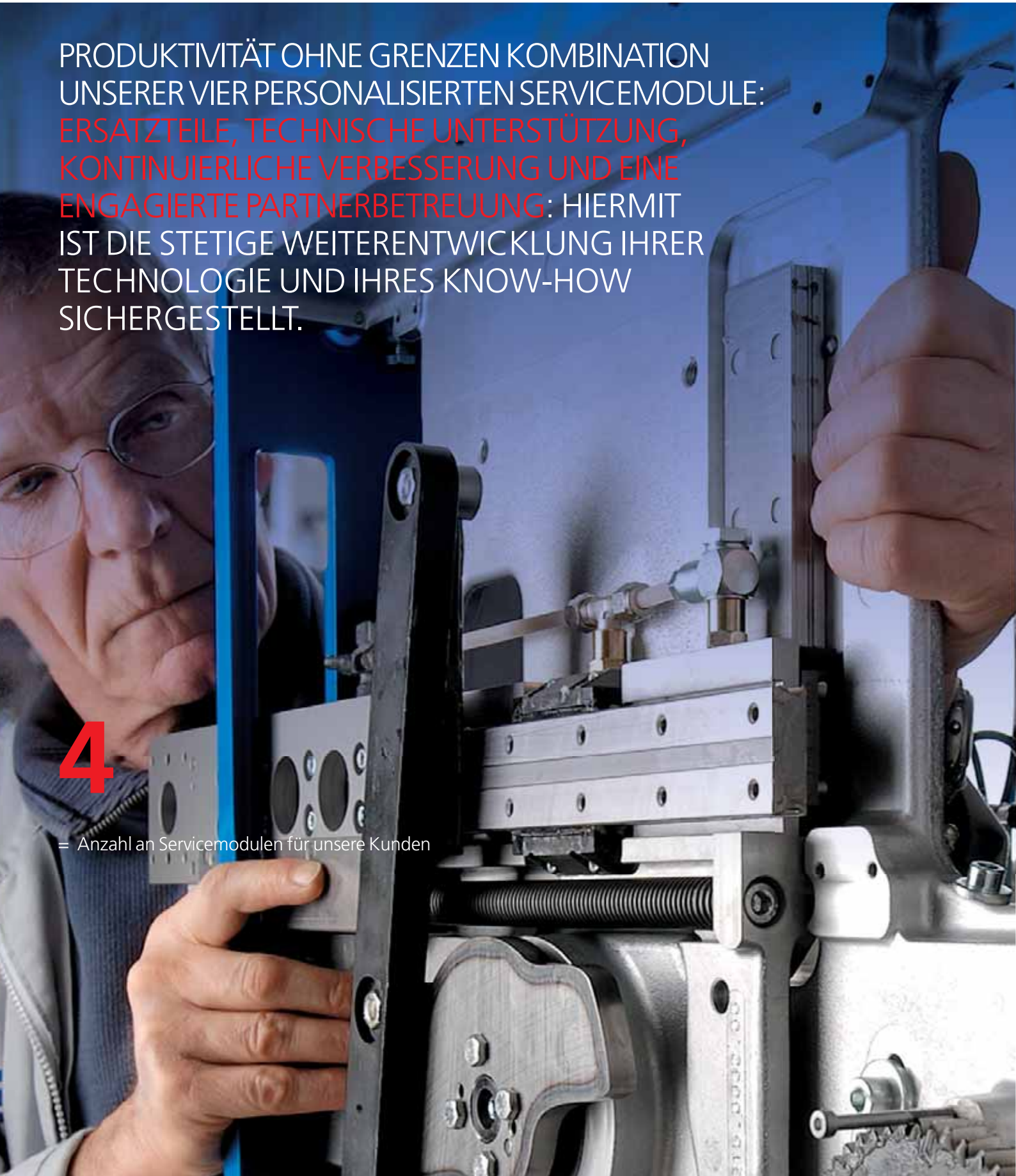
MIKRON-KUNDENSERVICE
Servicelösungen für Sie



PRODUKTIVITÄT OHNE GRENZEN KOMBINATION
UNSERER VIER PERSONALISIERTEN SERVICEMODULE:
ERSATZTEILE, TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG,
KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG UND EINE
ENGAGIERTE PARTNERBETREUUNG: HIERMIT
IST DIE STETIGE WEITERENTWICKLUNG IHRER
TECHNOLOGIE UND IHRES KNOW-HOW
SICHERGESTELLT.

4

= Anzahl an Servicemodulen für unsere Kunden



MIKRON-KUNDENSERVICE

FLEXIBEL, MODULAR, KUNDENNAH

Professionelle und effiziente Unterstützung! Bei uns sind Sie in guten Händen mit schnellem, kompetentem und unkompliziertem Service & Support.

Der Kundenservice von Mikron bietet 4 Module – einen Mix aus reaktiven, präventiven und weitsichtigen Serviceplänen – zur Wahl an.

Gemeinsam erstellen wir Ihren spezifischen Bedürfnissen entsprechend ein „Servicelösungsprofil“. Dadurch können wir jedem einzelnen Kunden genau den Service & Support garantieren, der exakt auf das jeweilige System und die individuellen Anforderungen zugeschnitten ist.

MIKRON-SERVICEMODULE



ERSATZTEIL-SERVICE
Gelassenheit dank Ersatzteillager

Modul 1: Wir liefern Ihnen schnell die passenden Ersatzteile



TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG
Optimale Wartung

Modul 2: Wir befestigen, reparieren, warten und befördern Ihre Ausrüstung



KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG
Maximale Effizienz

Modul 3: Wir beobachten, hören zu, analysieren und schlagen Lösungen zur Optimierung Ihrer OEE vor



PARTNERBETREUUNG
Maximales Return on Investment

Modul 4: Wir besuchen Sie vor Ort und sprechen über Ihre Bedürfnisse, wir sind Ihr direkter Ansprechpartner



ERSATZTEIL-SERVICE

MIKRON VERFÜGT ÜBER EIN GROSSES
ERSATZTEILLAGER ALLER STANDARD-KOMPONENTEN.
DADURCH WIRD SICHERGESTELLT, DASS IHRE
ANLAGEN STETS AUF DEM **HÖCHSTEN STAND
DER TECHNIK** SIND UND SICH DEREN WARTUNG
EINFACH, SCHNELL UND ZUVERLÄSSIG GESTALTET.
NOTFALL? WIR LIEFERN IHNEN STANDARDTEILE
INNERHALB VON 24 STUNDEN.





GELASSENHEIT DANK ERSATZTEILLAGER

MIKRON-ORIGINALERSATZTEILE

Vorteile der Verwendung von Mikron-Originalersatzteilen:

- Geringere Maschinenstillstandzeiten und eine längere Lebensdauer Ihrer Anlage, da Ersatzteile entsprechend hochpräzisen Materialspezifikationen und modernsten Technologien gefertigt werden.
- Kontinuierliche Verbesserung unserer Komponenten.
- Schnelle Instandhaltung: Unsere Servicetechniker kennen Mikron-Originalersatzteile am besten. Die Instandhaltung erfolgt problemlos und zeiteffizient für den Kunden und für den Mikron-Kundenservice.
- Umfassender Lagerbestand an Mikron-Originalstandardersatzteilen – auch für ältere Anlagen.
- Direkte Lieferung bei Ersatzteilen, die wir auf Lager haben.

Wir bieten ein Set mit empfohlenen Ersatzteilen an, das Sie immer auf Lager haben sollten, um Stillstandzeiten aufgrund von fehlenden Ersatzteilen zu reduzieren.



TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG

OPTIMALE WARTUNG

HELPDESK

Sofortige Unterstützung durch unsere erfahrenen Helpdesk-Experten:

- Telefonsupport bei der Lösung technischer Probleme.
- Hilfe bei der Ermittlung von Ersatzteilen.
- Auf Anfrage und bei Bedarf entsenden wir einen Servicetechniker.

Das Helpdesk steht Ihnen kostenlos von Montag bis Freitag zur Verfügung.

Details siehe regionales Servicezentrum auf der letzten Seite.

FERNWARTUNG

Unabhängig vom Standort Ihrer Anlage können Mikron-Serviceingenieure alle relevanten Informationen zum Maschinenstatus innerhalb von Sekunden durch Ihre Internetverbindung überprüfen.

Viele Probleme lassen sich unverzüglich mithilfe einer Ferndiagnose durch den Mikron-Kundenservice beheben. Dies spart Zeit und Geld,

weil Sie so Maschinenstillstandzeiten reduzieren können. Unser Teleservice steht Ihnen während der Gewährleistungsperiode kostenlos zur Verfügung.

VERTRAGLICHE SERVICE LINE 24/7: BETREUUNG RUND UM DIE UHR

In der heutigen Zeit sind hohe Produktivität und möglichst kurze Stillstandzeiten prinzipielle Anforderungen an eine effiziente Montageanlage. Ununterbrochene Produktion ist keine Seltenheit, Schichtbetrieb der Alltag. Deshalb bietet Mikron eine spezielle Serviceline an, über die Ihnen hochqualifizierte Techniker mit ihrem Know-how während 24 Stunden pro Tag, an 7 Tagen pro Woche, inklusive Feiertage, zur Seite stehen. Neben technischer Unterstützung per Telefon können unsere Spezialisten auch via Modem auf Ihr System zugreifen, um Ihnen bei der Wiederaufnahme Ihrer Produktion behilflich zu sein. Auf Anfrage und bei Bedarf organisieren wir den Service-Einsatz am nächsten Werktag.

SERVICEAUFGABEN

Ob bei Störungen, Instandhaltung, Umrüstung oder Installation eines neuen Systems, die Mikron-Serviceexperten unterstützen Sie schnell und kompetent. Unsere Experten in den Bereichen Mechanik, Elektronik und Programmierung stehen Ihnen für Ihre spezifischen Anforderungen stets zur Verfügung.

INSTANDHALTUNG

Proaktive Maßnahmen zur Reduzierung unproduktiver und unvorhergesehener Stillstandzeiten durch präventive Instandhaltung des Mikron-Kundenservice-Teams.

Technische Zustandsprüfung

Effiziente Analyse des aktuellen Status Ihrer Anlage: Ein Mikron-Servicetechniker inspiziert hierbei Ihre Anlage vor Ort in einem oder zwei Tagen. Sie erhalten einen schriftlichen Zustandsbericht über die Anlage sowie Empfehlungen betreffend Instandhaltung und eventuellem Austausch abgenutzter Teile.

Präventive Instandhaltung

Bei der präventiven Instandhaltung bieten wir ein definiertes Servicepaket zum Festpreis. Der Umfang der Serviceleistungen wird entsprechend dem jeweiligen Anlagentyp vereinbart. Die Instandhaltungsmaßnahmen werden gemäß einer mit Ihnen zusammen ausgearbeiteten Mikron-Servicecheckliste innerhalb von zwei oder drei Tagen durch erfahrene Mikron-Servicetechniker ausgeführt.

Serviceverträge

Mit einem Mikron-Servicevertrag werden Funktion und Präzision des Systems regelmäßig zu einem festgelegten Preis überprüft und instand gehalten. Serviceverträge werden entsprechend Ihren spezifischen Anforderungen definiert. Mikron-Serviceverträge sind ein ausgezeichnetes Mittel zur Reduzierung von Wartungskosten und Optimierung der Budgetierung.

ÜBERHOLUNG

Stellen Sie die ursprüngliche Qualität und technische Effizienz Ihrer Anlage wieder her.

Überholung der gesamten Anlage

Nach mehreren Betriebsjahren benötigt Ihre Anlage möglicherweise eine Generalüberholung, um die ursprüngliche Qualität und Effizienz wiederherzustellen. Nach einer kompletten Analyse der Anlage wird – abgestimmt auf Ihre Ansprüche – die Anlage teilweise, oder wenn notwendig, von Grund auf neu überholt. Die Anlage wird auf Ihren Wunsch auf den neusten Stand der Technik gebracht. Ein solches Upgrade kann für mechanische oder elektronische Komponenten sowie für die Software der Anlage vorgenommen werden.

FÜR MIKRON AUTOMATION IST SUPPORT KEIN LEERES WORT. HELPDESK, ONLINE-SERVICE, KONTROLLEN, VORBEUGENDE WARTUNG, REVISIONEN, UPDATES UND WARTUNGSVERTRÄGE ZU FESTEN PREISEN: UNSERE SPEZIALISTEN SORGEN DAFÜR, DASS SIE **IN JEDER SITUATION DIE RUHE BEWAHREN** KÖNNEN.





KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

WIR BIETEN IHREM BEDIEN- UND INSTANDHALTUNGSPERSONAL PRAKTISCHES TRAINING, UM UMSETZUNGSFRISTEN DER MASCHINE ZU REDUZIEREN, STILLSTANDZEITEN ZU MINIMIEREN UND IHNEN ZU ERMÖGLICHEN, **VON ALLEN VORTEILEN** EINER MIKRON-LÖSUNG **ZU PROFITIEREN**



MAXIMALE EFFIZIENZ

TRAININGSSERVICES

Das Training ist eine entscheidende Komponente eines jeden Fertigungssystems. Mikrons systematisch aufgebaute Trainingsprogramme verhelfen unseren Kunden zu einem weitgehend selbstständigen Management ihrer Anlagen.

Training im Mikron-Servicezentrum

Bei Kundens Schulungen im Mikron-Servicezentrum werden die elektrischen, mechanischen und pneumatischen Standardbaugruppen Ihrer Anlage behandelt. Teilnehmer erhalten nach Abschluss des Kurses ein „Mikron-Trainingszertifikat“.

Wir vermitteln Ihnen die erforderlichen technischen Kenntnisse:

- zur optimalen und effizienten Nutzung Ihrer Anlage
- zur Konfiguration von Grundeinstellungen
- zur Nutzung der über das MMI verfügbaren Statistiken und Fehleranalysen
- zur korrekten Instandhaltung Ihrer Anlage

Vor-Ort-Training

Wir führen ebenfalls speziell auf Ihre Anlage zugeschnittene Trainingskurse an Ihren Maschinen in Ihrer Fertigungsstätte durch. Der Mikron-Kundenservice bietet Kurse an, die genau auf die Bedürfnisse der Teilnehmer sowie die Maschinenkonfiguration zugeschnitten sind.

Dieses Training kann speziell für folgende Gruppen zusammengestellt werden:

- Bedienpersonal
- Instandhaltungspersonal
- Teamleiter/Aufsichtspersonal
- Neue Mitarbeiter, die in die kompetente Bedienung der Anlage eingewiesen werden sollen

VERBESSERUNGSSERVICES

OEE-Analyse

- Wir überwachen Ihre Anlage und deren Nutzung. Ein detaillierter Effizienzbericht wird für Sie generiert.
- Dieser Bericht beinhaltet Empfehlungen für mögliche Verbesserungs-lösungen.

Prozessverbesserung

- Unsere qualifizierten Spezialisten können Ihnen den Weg zu neu entwickelten Prozessen weisen. Dabei kann es sich um Mechanik, Software, Teilsysteme usw. handeln.

Produktionssteigerung

- Unsere Empfehlungen helfen Ihnen dabei, wieder die gewünschte Effizienz (OEE) zu erreichen und Qualitätsmängel zu minimieren.
- Der Bericht hilft Ihnen sicherlich bei der Entscheidungsfindung.





PARTNERBETREUUNG

MAXIMALES RETURN ON INVESTMENT

ANLAGENUMZÜGE

Während der gesamten Lebensdauer Ihres Systems können sich Produktionsbedingungen ändern und Sie zwingen, den Montageautomaten an einen anderen Produktionsstandort zu verlegen. Der Mikron-Kundenservice ist perfekt ausgerüstet, um einen Anlagenumzug effizient durchzuführen.

Anlagenabbau

Lassen Sie uns Ihre Anlage abbauen und transportbereit verpacken. Unsere Service-Ingenieure sichern alle beweglichen Teile und trennen die einzelnen Module und Peripheriegeräte voneinander. Alle Anlagenteile werden angemessen verpackt, damit sie allen Bedingungen während des Transportes standhalten können, auch als See- und Luftfracht. Wir liefern zudem das komplette Verpackungsmaterial, einschließlich der Holzpaletten.

Wiederaufbau

Unsere Mitarbeiter nehmen die Anlage am Ziel in Empfang und bauen diese am neuen Standort wieder auf. Selbstverständlich garantieren wir die gleiche Produktivität, die die Anlage vor dem Abbau aufwies. Gerne bieten wir nach dem Umzug dem neuen Personal unsere Trainingsservices und Produktionsunterstützung an, damit die Anlage weiterhin effizient genutzt werden kann.

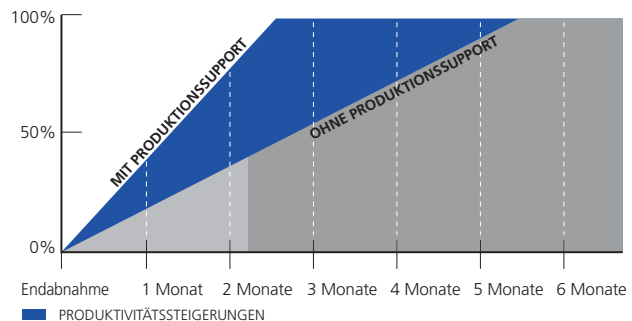
PRODUKTIONSUNTERSTÜTZUNG

Der Mikron-Kundenservice bietet Produktionsunterstützung zur reibungslosen Implementierung unserer neuen Systeme in Ihre Produktion. Mikron-Mitarbeiter begleiten dabei Ihr Bedien- und Instandhaltungspersonal während der Produktionsanlaufphase in Ihrem Werk. Unser Personal führt die Inbetriebnahme durch und schult Ihr Bedien- und Wartungspersonal, so dass Stillstandzeiten aufgrund von mangelnder Kenntnis des Systems vermieden werden.

Maßgeschneiderte Planung

Da unsere Techniker die endgültigen Einstellungen am Montagesystem während der Fehlerbeseitigungs- und Testphase vorgenommen haben, können sie Ihrem Personal zusätzliche Kenntnisse hinsichtlich der Optimierung der Systemleistung vermitteln. Mikrons Produktionsunterstützung erfolgt in der Regel verteilt über die ersten 3 Monate nach Inbetriebnahme des Systems in Zeiträumen von einer bis hin zu mehreren Wochen entsprechend Ihren Anforderungen.

Mikrons Erfahrungen in der Leistung von Produktionsunterstützung zeigen, dass Produktionssteigerungen in den ersten Monaten nach Inbetriebnahme eines Systems am größten sind.



WIR INSTALLIEREN IHRE ANLAGEN UND PLANEN MIT
IHNEN DEREN OPTIMIERUNG.
WIR SCHULEN IHRE MITARBEITER UND UNTERSTÜTZEN
SIE IN DER PRODUKTION UND PROZESSOPTIMIERUNG,
UM IHNEN SPÄTER HOHE KOSTEN ZU ERSPAREN.
MIT MIKRON SICHERN SIE SICH EIN **RETURN ON
INVESTMENT** OHNE ENDE.



ÜBER UNS

Der Hauptstandort von Mikron Automation befindet sich in Boudry (Neuenburg), in einer Region, die als das Herz der Schweizer Uhrenindustrie gilt. Mikron Automation hat bis heute weltweit über 3000 Montage- und Prüfsysteme installiert. Die internationalen Kunden sind in der Medizinalgeräte- und Pharmaindustrie, in der Automobil-, der Elektro-/Elektronik-, der Konsumgüter- und der Bauindustrie tätig. Mikron Automation beschäftigt rund 590 Mitarbeitende, verteilt über die Standorte in Boudry (Schweiz, Hauptsitz), Berlin (Deutschland), Denver (USA), Singapur und Shanghai (China).

Mikron SA Boudry
Route du Vignoble 17
2017 Boudry
Schweiz
Tel. +41 32 843 18 88
Fax +41 32 843 18 08
service.mbo@mikron.com

Bürozeiten:
08.00 – 17.00 Uhr MEZ

Mikron Automation Berlin GmbH
Landsberger Strasse 252
12623 Berlin
Deutschland
Tel. +49 (0) 30 9830 72 89
Fax +49 (0) 30 9830 72 879
service.mab@mikron.com

Bürozeiten:
08.00 – 17.00 Uhr MEZ

Nur für Anlagen der Mikron Automation Berlin

Mikron Singapore Pte Ltd
61 Tai Seng Ave, #05-11
Singapore 534167

Tel. +65 6299 1589
Fax +65 6299 2154
service.msi@mikron.com

Bürozeiten:
08.30 – 18.00 Uhr UTC

Mikron Corp. Denver
8100 S Potomac St.
Englewood, CO 80112
USA

Tel. +1 303 364 5222
Fax +1 303 364 5224
service.mde@mikron.com

Bürozeiten:
08.00 – 17.00 Uhr MST

www.mikron.com/automation