



## **CUSTOMER SERVICE**

Produktionssicherheit weltweit

## PRODUKTIONSSICHERHEIT – JEDERZEIT UND ÜBERALL

Als Customer Service haben wir dasselbe Ziel wie Sie: den optimalen, zuverlässigen Betrieb Ihrer Anlage über ihre gesamte Nutzungsdauer. Um die Leistung der Maschine zu sichern und bei Bedarf zu verbessern, unterstützt Sie unser weltweit agierendes Service-Team mit Standard-Serviceleistungen und individuell zugeschnittenen Service-Produkten. Eine enge Zusammenarbeit, effiziente Kommunikation und hohe Flexibilität – das sind wichtige Bausteine der Service-Philosophie von Harro Höfliger.

### PORTFOLIO

Seite 4 - 5

### SUPPORT

Seite 6 - 7

### MAINTENANCE

Seite 8 - 9

### PARTS MANAGEMENT

Seite 10 - 11

### PRODUCTIVITY

Seite 12 - 13

### TRAINING

Seite 14 - 15

### LIFE CYCLE SUPPORT

Seite 16 - 17

### UNSER SERVICE

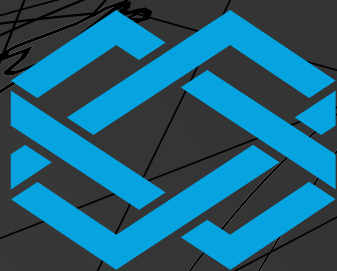
Seite 18 - 19

# PORTFOLIO



## SUPPORT

- Remote Service
- Vor-Ort-Einsätze



## MAINTENANCE

- Instandhaltungsmanagement:
  - + Inspektion
  - + Instandsetzung
- Gewährleistungsverlängerung



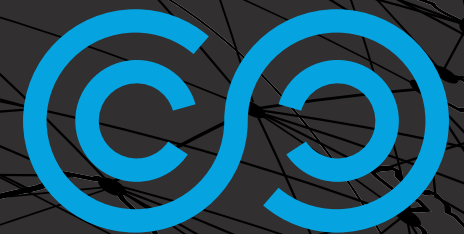
## PARTS MANAGEMENT

- Ersatzteilempfehlung
- 3D-Ersatzteilkatalog
- Abgekündigte Teile



## PRODUCTIVITY

- Produktionsbegleitung
- Prozessanalyse
- Key Account Support
- Embedded Engineer
- Umbauten / Upgrades



## TRAINING

- Harro-Training
- Zusätzliche Trainingspakete



# SUPPORT



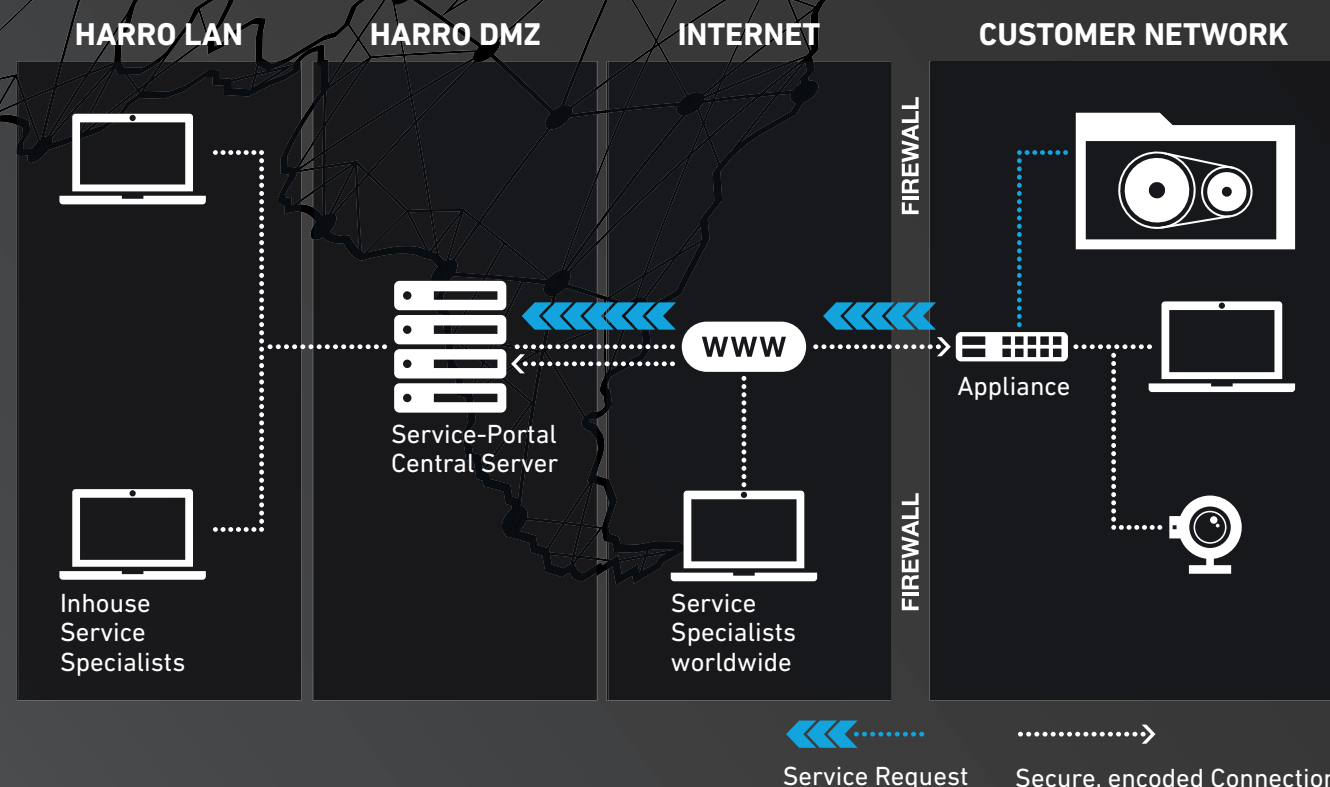
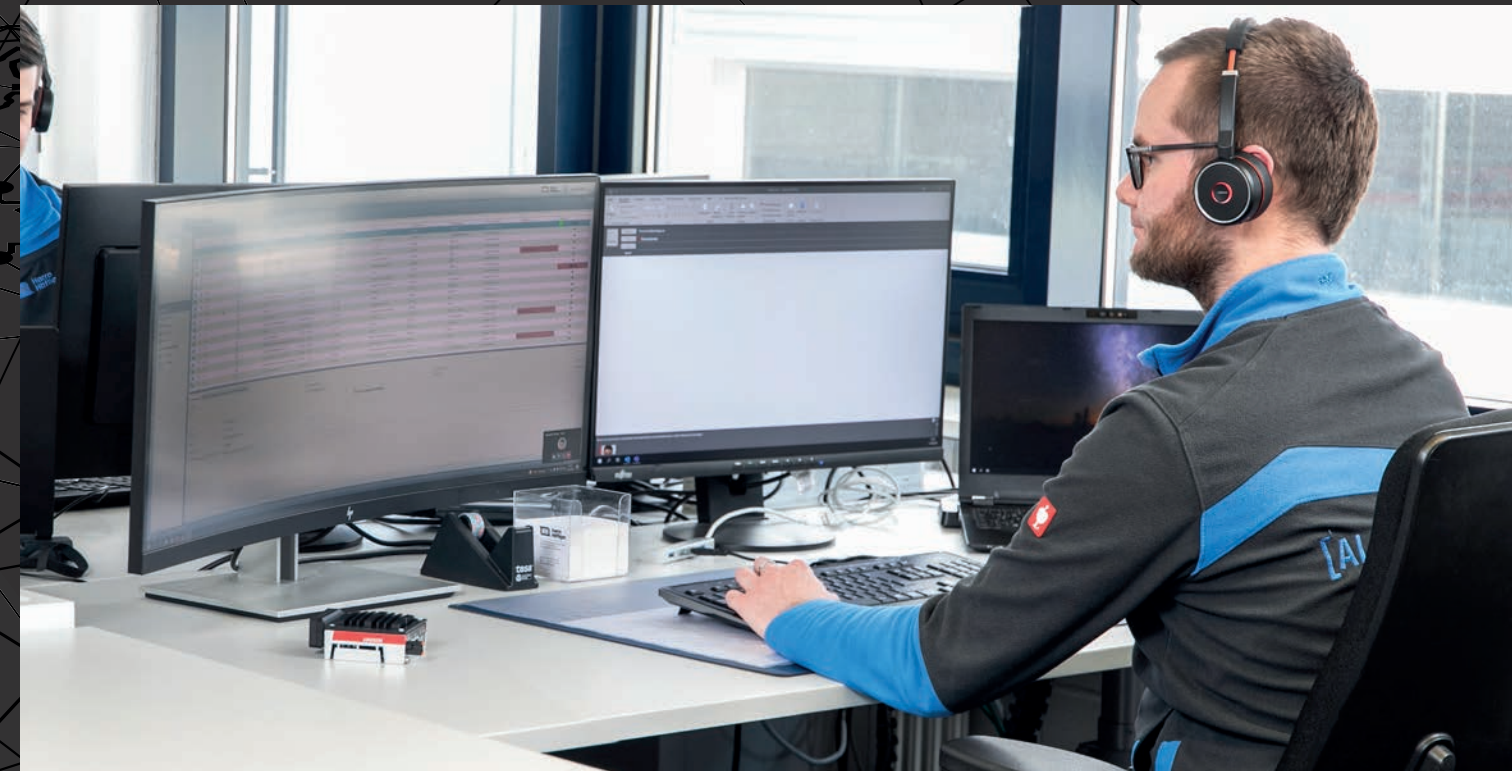
Im Service-Fall erhalten Sie jederzeit schnelle und unkomplizierte Hilfe – ob vor Ort an der Anlage oder über die sichere Verbindung per Ferndiagnose und -wartung. Angepasst an Ihre Anforderungen und Produktionsbedingungen werden Störungen direkt behoben, sodass Sie die Produktion sicher und schnell fortführen können.

## REMOTE SERVICE

Unser **Harro Service Portal\*** bietet Ihnen fachgerechte Unterstützung und schnelle Hilfe bei Problemen, ohne dass ein Techniker vor Ort kommen muss.

- GAMP-konforme Software-Dokumentation aller Vorgänge
- Einsparung von Reisekosten und volle Kostenkontrolle
- Verbesserte Kommunikation der Harro-Techniker durch sicheren Zugriff auf die Maschine

\* Die Umsetzung unseres Remote Services über kundenspezifische Fremdsysteme kann bei Bedarf geprüft werden.



## VOR-ORT-EINSÄTZE

Unsere hochqualifizierten Servicetechniker unterstützen Sie weltweit bei Notfällen direkt an der Maschine, um Stillstandzeiten so kurz wie möglich zu halten. Unser Support hat ein Ziel: Ihren Erfolg und Ihre Wettbewerbsfähigkeit zu sichern.

- Kurze Maschinenstillstandszeiten
- Schnelle Problembehebung vor Ort
- Rasche Produktionsfortsetzung



# MAINTENANCE



Unsere Maintenance-Leistungen sichern Ihnen maximale Maschinenverfügbarkeit und minimieren Produktionsunterbrechungen. Sie erhalten Gewissheit über den Ist-Zustand Ihrer Anlage und die notwendigen Maßnahmen für eine weitere Optimierung.

## INSTANDHALTUNGSMANAGEMENT

Ihr Ansprechpartner im Customer Service arbeitet gemeinsam mit Ihnen ein individuelles Instandhaltungskonzept speziell für Ihre Anlage und Produktion aus, bei dem die Laufleistung und Umgebungseinflüsse stets mit betrachtet werden. Durch die Bewertung und Kategorisierung der kompletten Maschinenstückliste erzielen wir eine hohe Transparenz von kritischen Komponenten und Verschleißteilen für Sie. Der 3D-Ersatzteilkatalog bietet nicht nur Ihnen, sondern auch unseren Technikern eine schnelle und einfache Identifikation der verschlissenen Ersatzteile vor Ort, welche direkt an der Anlage eingesehen und gemeinsam besprochen werden. Die Instandhaltungsprotokolle werden in einer klaren Struktur und Reihenfolge detailgenau auf die jeweiligen Anlagen ausgearbeitet.

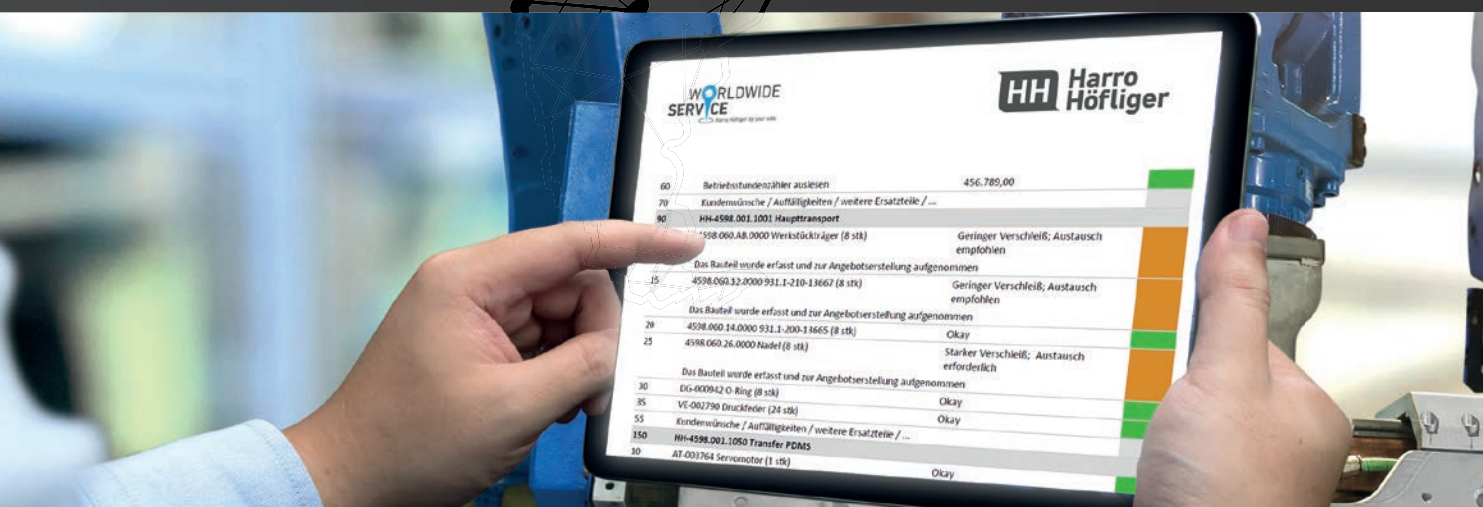
- Anlagenbezogenes Inspektionsdokument
- Transparente Ersatzteilempfehlung
- Früherkennung abgekündigter Teile



## GEWÄHRLEISTUNGSVERLÄNGERUNG

Zusätzlich zu Ihrer 12-monatigen Gewährleistung zu jeder Maschine haben Sie die Möglichkeit einer Verlängerung: Maximal 24 Monate oder 6.000 Betriebsstunden, abhängig davon, was zuerst eintritt, gerechnet ab dem Zeitpunkt des Produktionsbeginns, spätestens jedoch nach erfolgreicher Endabnahme (SAT). Neben der Gewährleistung über weitere 12 Monate haben Sie zusätzliche Vorteile:

- Planbares Budget durch einmalige Zahlung
- Werterhaltung der Maschinen und Systeme
- Fachmännische Instandhaltung





# PARTS MANAGEMENT



Unser Ersatzteilmanagement verbindet eine schnelle Wiederbeschaffung mit einer optimalen Bevorratung von Ersatz- und Verschleißteilen. Sie sparen dadurch Zeit sowie unnötige Ausfallkosten und können sich langfristig auf die Leistungsfähigkeit Ihrer Anlage verlassen.

## ERSATZTEILEMPFEHLUNG

Mit einem sinnvollen Lagerbestand an Ersatzteilen sind Sie bestens gerüstet für einen unterbrechungsfreien Produktionsbetrieb. Unsere Spezialisten entwickeln für Sie ein maßgeschneidertes Konzept, damit Sie die wichtigsten Teile Ihrer Maschine immer zur Hand haben.

- Optimale Ersatzteilbevorratung und schnelle Wiederbeschaffung
- Dauerhaft sichere und effiziente Produktion
- Keine unnötige Liquiditätsbindung

## 3D-ERSATZTEILKATALOG

Der digitale Ersatzteilkatalog, der online verfügbar ist, ermöglicht Ihnen eine rasche und eindeutige Identifizierung einzelner Komponenten sowie ganzer Baugruppen Ihrer Anlage. Außerdem können Sie eine direkte Anfrage für alle benötigten Teile über individuelle Warenkörbe auslösen. Dies erleichtert eine rasche Ersatzteilbeschaffung und optimiert Ihre Bevorratung.

- Schnelle und unkomplizierte Wiederbeschaffung
- Transparente Ersatzteilinformationen
- Effiziente Ersatzteilidentifikation

## ABGEKÜNDIGTE TEILE

Eine Prüfung der Maschinenstückliste auf abgekündigte Teile hilft Ihnen dabei, frühzeitig präventive Maßnahmen zu ergreifen und sich über Alternativen zu diesen Komponenten zu informieren. Unsere Spezialisten geben Ihnen eine Bevorratungsempfehlung sowie detaillierte Bewertungen der Nachfolgemodelle und Handlungsempfehlungen.

- Risikominimierung von Stillstandszeiten
- Transparenz und stetige Verbesserung der Maschine
- Optimierung der Lagerhaltung





Ob bei der Installation und Inbetriebnahme Ihrer Maschine, während der Produktion oder bei der Anpassung Ihrer Prozesse: Sie können von Anfang an auf die Unterstützung und das Fachwissen unserer Spezialisten zählen. So ist gewährleistet, dass Ihre Anlage zu jedem Zeitpunkt Ihre hohen Anforderungen erfüllt – auch bei einer Weiterentwicklung Ihrer Produkte.

## PRODUKTIONSBEGLEITUNG

Unsere Spezialisten begleiten Sie beim Maschinen-Set-up und bei der sicheren Inbetriebnahme Ihrer Anlage. Dies garantiert eine reibungslos funktionierende Produktion.

- Hohe Produktivität von Beginn an
- Sicherheit im Umgang mit der Maschine
- Wissenstransfer

## PROZESSANALYSE

Auch bei wechselnden Anforderungen unterstützen wir Sie dabei, eine stabile Produktion zu erreichen. In Zusammenarbeit mit unseren Spezialisten optimieren Sie Ihre Prozesse auch bei der Einführung neuer Produkte oder bei Formatänderungen und steigern Ihre Produktionseffizienz.

- Gezielte Optimierung von Maschinenkomponenten und Prozessen
- Frühzeitiges Erkennen von Einflüssen
- Effiziente Produktion

## KEY ACCOUNT SUPPORT

Ein ausgewiesener Experte steht Ihnen mit technischem Know-how, detaillierten Produktkenntnissen und maschinenübergreifendem Prozessverständnis regelmäßig als Direktkontakt zur Seite.

- Effizienzsteigerung und Optimierungsberatung durch zentralen Ansprechpartner
- Regelmäßige Prüfung der Maschinen
- Lösung der Probleme innerhalb kürzester Zeit

## EMBEDDED ENGINEER

Ein Spezialist von Harro Höfliger arbeitet bei Ihnen vor Ort als Teil Ihres Teams und unterstützt Sie bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung Ihrer Anlagen.

- Optimierte Prozesse durch Effizienzanalyse
- Anleitung zum selbstständigen Lösen von Problemen
- Konstante Betreuung vor Ort

## UMBAUTEN & UPGRADES

Modernisierungen jeglicher Art, von Retrofits bis hin zu kompletten Maschinenumbauten: Wir passen Ihre Anlage auf alle neuen Anforderungen an.

- Steigerung der Maschinenlebensdauer
- Innovation von Prozessen, Technologien und Programmen
- Anpassung auf aktuelle Sicherheitsrichtlinien



# TRAINING



Unsere Trainingsprogramme bereiten Ihre Bediener, Techniker und Produktionsleiter optimal darauf vor, sicher und effizient mit der Anlage zu arbeiten. In praxisnahen „Hands-on“-Trainings erfahren sie alles Wichtige zu Themen wie Bedienung, Sicherheit und Wartung.



## HARRO-TRAINING

### PRODUKTION

Sicherer Umgang mit der Maschine, Kennenlernen der Maschinenstruktur und der Grundfunktionen sowie der Aufgaben während der Produktion, Erlangung von HMI-Basiswissen.

### FUNKTION & TROUBLESHOOTING

Detaillierte Funktionsbeschreibung der einzelnen Stationen inklusive HMI mit dem Ziel, Verständnis über technische Zusammenhänge zu erlangen. Entwicklung von tiefgehendem Wissen über die Fehlersuche und -behebung.

### WARTUNG MECHANISCH

Kennenlernen der Wartungs- und Instandhaltungsaufgaben an den Stationen, zusammen mit technischen Plänen, und des Ersatzteilkataloges. Über den Einrichtbetrieb sowie Funktionstests werden Antriebe und Sensoren genau geprüft.

### FORMATWECHSEL

Kennenlernen des Umgangs mit Formateilen sowie der optimalen Vorgehensweise und der HMI-Tätigkeiten bei Formatwechseln. Anschließend folgt ein

### ELEKTRISCHE WARTUNG

Sicherer Umgang mit Elektrokomponenten, Vorgehensweise bei Fehlersuche und Komponententausch. Hierbei erlangen Sie Kenntnis über Pac Drive und Sercos Systeme sowie ProfiBus und Asi Bus.

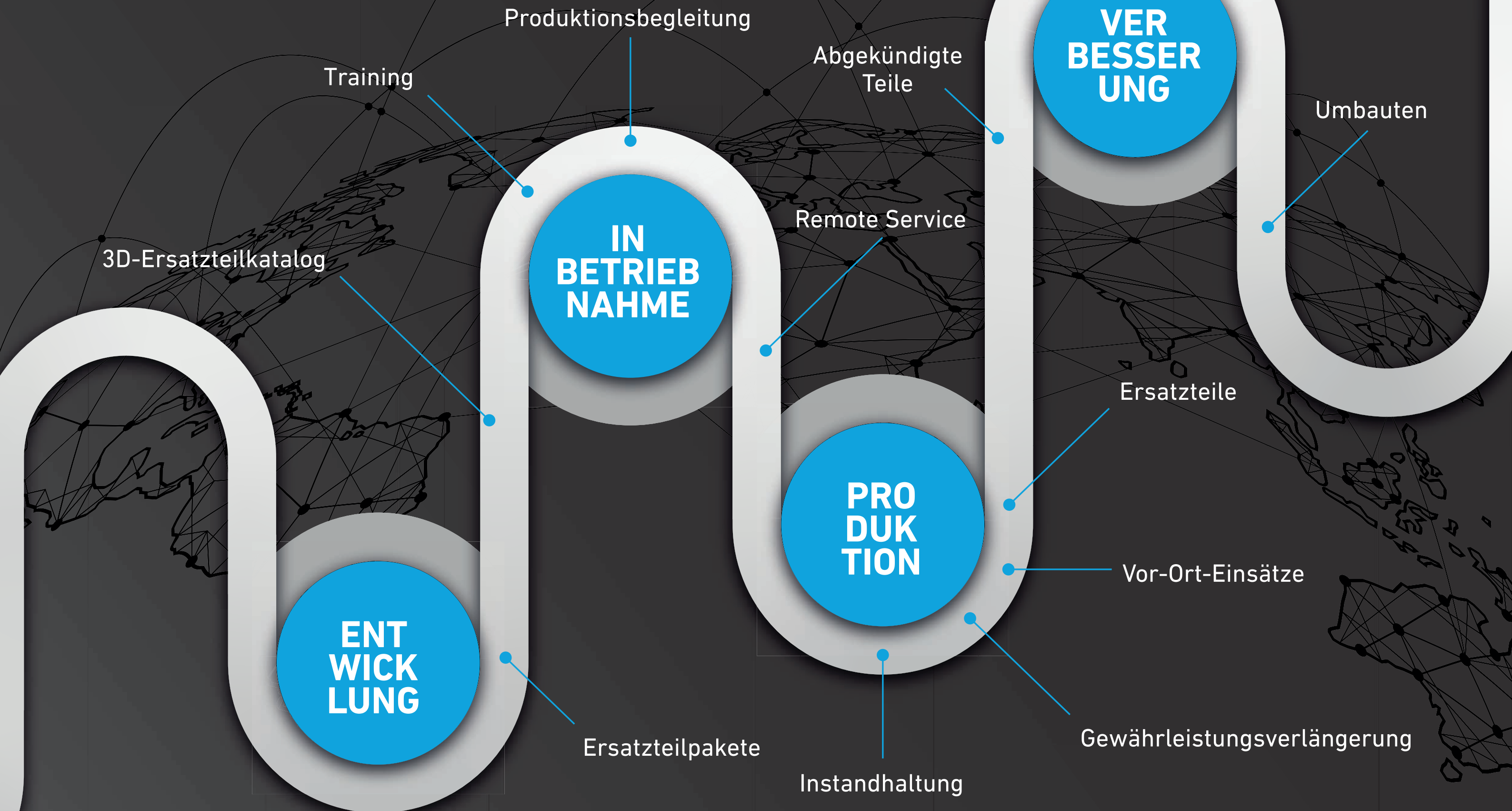
### ADMINISTRATION

Kennenlernen der Verwaltungsoptionen sowie Exportieren und Auswerten der Maschinendaten, wie Berichte und Kennzahlen. Ein weiterer Bestandteil des Pakets sind die Themen Audittrail und Alarmverwaltung.

- Flexibel kombinierbare Trainingspakete
- Praxisnahes Training direkt an der Anlage
- Minimierung der Fehlerquellen durch korrekte Bedienung



# LIFE CYCLE SUPPORT



# UNSER SERVICE

Im Servicefall stehen wir jederzeit an Ihrer Seite: Sie erhalten schnell und unkompliziert Hilfe, entweder vor Ort direkt an der Anlage oder per Ferndiagnose und -wartung über eine sichere Verbindung. Angepasst an Ihre Anforderungen und Produktionsbedingungen werden Störungen direkt behoben, sodass Ihre Anlage schnell wieder voll einsatzbereit ist.

## BEISPIEL EINES SERVICE PACKAGE

### SUPPORT



Remote Service via Harro Service Portal	Erreichbarkeit technischer Support: 08.00 - 17.00 Uhr (dt. Arbeitstage)
	Reaktionszeit technischer Support: Innerhalb drei Stunden
	Kosten technischer Support: Flatrate

Vor-Ort-Einsätze	Abreise nach Personal- und Teileverfügbarkeit
------------------	---

### MAINTENANCE



Inspektion	2 Tage
Instandsetzung	5 Tage
Gewährleistungsverlängerung	Verlängerung auf 24 Monate

### PARTS MANAGEMENT



Ersatzteilkatalog	Risikobewertung und Bevorratungsempfehlung
3D-Ersatzteilkatalog	Vollständige Maschinenstückliste sowie Teile-Identifikation

### PRODUCTIVITY



Produktionsbegleitung	5 Tage
-----------------------	--------

### TRAINING



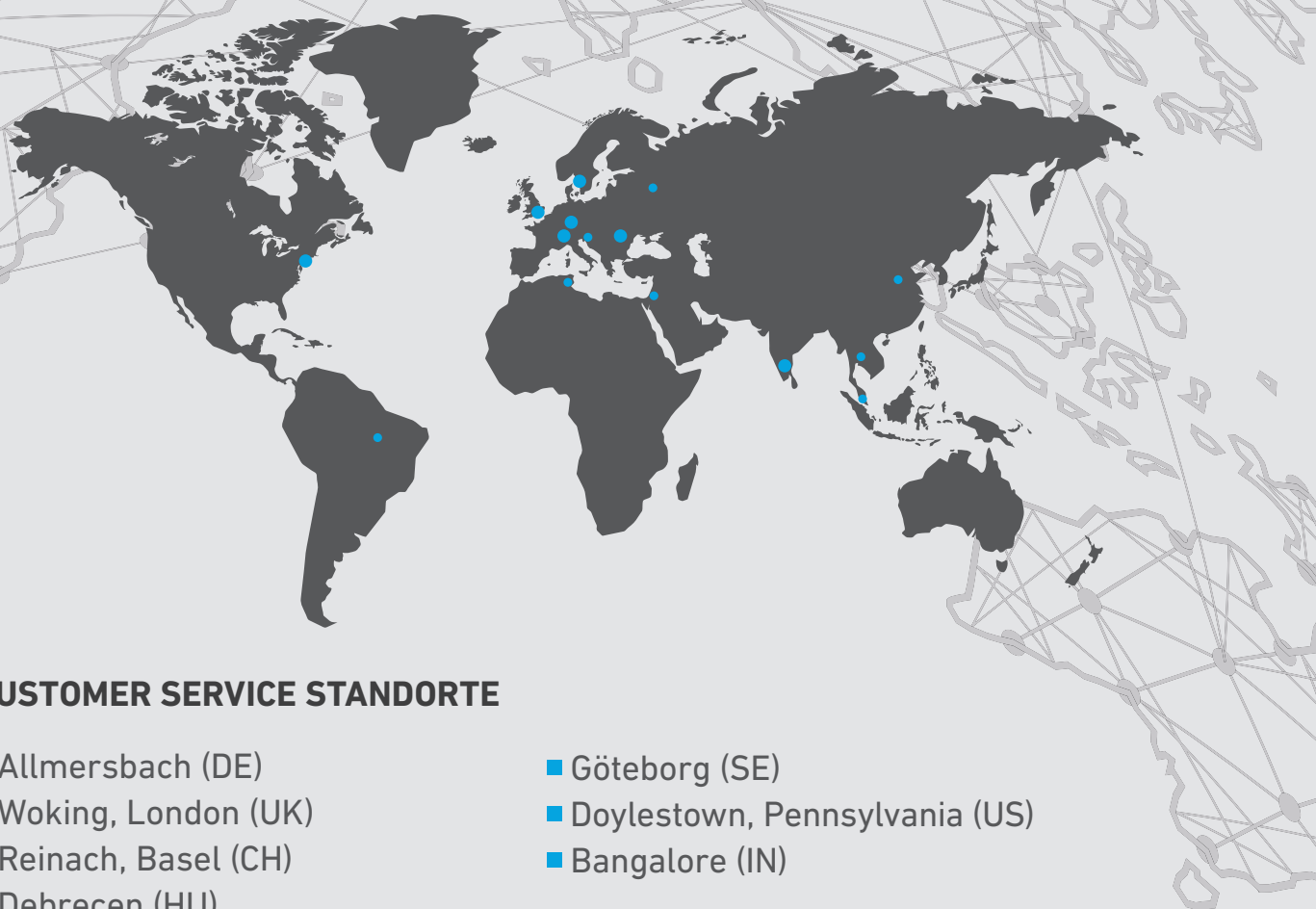
Harro-Training	3 Tage
----------------	--------

## SERVICE PACKAGE

Ihr individuelles Service-Paket für eine sichere und effiziente Produktion:

- Alle für Sie relevanten Produkte individuell kombinierbar
- Volle Unterstützung bei der Effizienzsteigerung Ihres Equipments
- Frühzeitige und langfristige Budget-Planung

## WELTWEITE PRÄSENZ – ÜBERALL GANZ NAH



### CUSTOMER SERVICE STANDORTE

- Allmersbach (DE)
- Woking, London (UK)
- Reinach, Basel (CH)
- Debrecen (HU)
- Göteborg (SE)
- Doylestown, Pennsylvania (US)
- Bangalore (IN)



ASEPTIC PROCESSING  
CAPSULE FILLING & WEIGHING  
COMBINATION PRODUCTS  
DIAGNOSTICS  
EYE CARE  
INHALATION  
MEDICAL DEVICE ASSEMBLY  
MICRONEEDLES  
NEW TECHNOLOGIES  
OSTOMY & CONTINENCE CARE  
PACKAGING  
PARENTERAL DEVICE ASSEMBLY  
PORTION PACKS  
SURGICAL SUTURES  
TRANSDERMALS & ORAL FILMS  
WOUND & SKIN CARE

[WWW.HOEFLIGER.COM](http://WWW.HOEFLIGER.COM)

