

# Service und Wartung

Für Ihre Effizienz von  
heute und morgen

„Our social mission as a manufacturer is only realized when products reach, are used by, and satisfy the customer... We need to take the customer's skin temperature daily.“

„Unser sozialer Auftrag als Hersteller ist nur dann erfüllt, wenn die Produkte den Kunden erreichen, von ihm genutzt werden und ihn zufriedenstellen... Diesen Anspruch müssen wir täglich gegenüber den Kunden erfüllen.“

Matsushita Kōnosuke (Gründer Panasonic)

## Industrielösungen von Panasonic

Qualität und Effizienz aus einer Hand

Wir von Panasonic sind für unsere Kunden da. Mit dem Kauf eines Produktes von Panasonic entscheiden sich unsere Kunden für außerordentlich wartungsarme Premium-Produkte, bei denen sie bei einem hervorragenden Preis-Leistungs-Verhältnis von unserem flexiblen, zuverlässigen und an den Kundenbedürfnissen orientierten Service- und Wartungsangebot profitieren.

Der Servicegedanke liegt bei uns in der DNA und steht kontinuierlich seit Gründung des Unternehmens an erster Stelle. Damit sich unsere Kunden voll und ganz auf ihre Produktionsprozesse konzentrieren können, bieten wir ihnen eine hohe Servicequalität sowohl bei den Softwareanwendungen als auch im Maschinenbereich, ganz abgestimmt auf ihre Vorstellungen. Hierzu stehen unseren Kunden europaweit mehr als 50 Servicemitarbeiter mit einer durchschnittlichen Berufserfahrung von mehr als 20 Jahren rund um die Uhr zur Verfügung.





## Unsere Servicephilosophie

Unser Wartungskonzept ist ganz auf die vielfältigen Anforderungen der Kunden in der Elektronikfertigung ausgerichtet – von der Installation der Maschinen über die Erstwartung bis hin zu individuell abgestimmten Kundenanforderungen.

Wir bieten unseren Kunden bei voller Kostenkontrolle ein flexibles und umfassendes Servicepaket inklusive Wartungsoptionen an. Entscheidend für uns ist, dass uns unsere Kunden als verlässlichen Partner wahrnehmen, für den selbst ein Garantieverprechen von 10 Jahren kein Problem ist.

Ganz nach den individuellen Gegebenheiten entscheiden die Kunden, welches Konzept für sie das passendste ist. Dafür bieten wir verschiedene Optionen, die ganz an den Bedürfnissen ausgerichtet sind und über die Zeit angepasst werden können. Hierbei spielt es für uns auch keine Rolle, ob unsere Kunden High Mix / Low Volume oder Low Mix / High Volume produzieren. Für jede Anforderung bieten wir die passendste Option und das zu einem hervorragenden Preis-Leistungs-Verhältnis.



### Es gibt vier wählbare Optionen:

#### 1. Garantieverlängerung

Die Garantieverlängerung bietet Ihnen Schutz vor den Kosten für Teile und Serviceleistungen nach einem mechanischen oder elektrischen Ausfall einer versicherten Komponente. Sobald die Standardgarantie abläuft, liegen unerwartete Reparaturkosten in der Kundenverantwortung. Ab dem dritten Jahr fallen alle Ersatzteil- und Arbeitskosten, z. B. für Kameras, Motoren, Treiber, Hauptcontroller und Linearführungen, bei uns unter die Garantieverlängerung, sodass unsere Kunden weiterhin abgesichert sind. Zusätzlich können sämtliche Verschleißteile für einen geringen Aufpreis in die Garantieverlängerung einbezogen werden.

#### 2. Preisobergrenze

Wenn die Kunden sich für die Option des Kostendeckels entscheiden, garantiert Panasonic, dass die vereinbarten maximalen Kosten pro Stufe pro Jahr nicht überschritten werden. Ab einer im Vorfeld vereinbarten Summe inklusive aller Ersatzteile und des dazugehörigen Service fallen zusätzliche Kosten in die Verantwortung von Panasonic. Somit garantieren wir die beste Kostenplanung und -übersicht.

#### 3. TCO (Total cost of ownership)

Unser TCO-Konzept basiert auf dem Know-how und der langjährigen Erfahrung unserer Servicetechniker, die diese bei der Wartung von tausenden Maschinen gesammelt haben. Zur vollständigen Kontrolle der Kosten über den gesamten Lebenszyklus umfasst der TCO-Wartungslebensdauerplan einen Zeitraum von zehn Jahren mit jährlichem Service einschließlich Kalibrierung, Head-Checker-Analyse und Überholungsservice. Gemeinsam mit den Kunden planen wir im Voraus die Servicezyklen und erstellen einen Service- und Kostenplan für den Zeitraum von zehn Jahren, abgestimmt auf die individuellen Bedürfnisse. Unter Berücksichtigung aller Eventualitäten erhalten unsere Kunden eine individuelle Planung, darunter eine jährliche Kostenübersicht für den genutzten Service. Unsere Kunden können sich so um ihre Produktion kümmern und wir uns um die zuverlässige Funktion der Maschinen.

#### 4. Maschinenoptionen

Wir bieten unseren Kunden ein komplettes Service- und Wartungspaket für ihre Maschinen an. Auch das ist Service bei Panasonic. Nach einer dreimonatigen Testphase können unsere Kunden entscheiden, ob sie die Lizenz übernehmen oder weiter die Option nutzen möchten. Wir garantieren völlige Flexibilität und Transparenz.

### Die Optionen:

Zusätzliche Optionen (kostenpflichtig)	
1	Polaritätsprüfung vor Bauteilentnahme
2	Inspektion der Verformung der Abschirmplatte
3	10 unterschiedliche Bauteiletypen pro Palette
4	Automatische Bibliothekserstellung nach Hersteller
5	Umschaltung von Bauteilerollengruppen
6	Fernzugriff
7	Automatisches Löschen des Bauteilefördererspeichers bei Rollenentnahme
8	Material/Bauteile-Verwendbarkeitsprüfung
9	Automatische Wiederherstellung
10	Hochpräzise Montage bei niedriger Last
11	Kopfdiagnose

## Unsere Kunden können sich auf unsere Servicephilosophie verlassen:

- Eine 24-Stunden-Service-Hotline
- Inspektion der Maschinen
- Inspektion und Prüfung der Module
- Smart-Factory-Lösung unterstützt die Kalibrierung
- Dokumentation
- Durch einen jährlichen Vor-Ort-Service ist der reibungslose Einsatz der Maschinen sichergestellt, sodass die Elektronikfertigung so effektiv wie möglich funktioniert.

Im Rahmen unserer verschiedenen Wartungsoptionen können Sie immer zwischen flexiblen Garantieverlängerungen wählen.

## Unser Serviceversprechen

Um zu gewährleisten, dass unsere Kunden sich bestmöglich auf ihre Elektronikfertigung konzentrieren können, bieten wir ein vollumfängliches, auf die Kundenwünsche abgestimmtes Serviceangebot.

Unsere erfahrenen Servicetechniker kümmern sich dabei nicht nur um die Anliegen der Kunden, sondern bieten diesen die bestmögliche Beratung für ihre Produktion. Bei voller Kostenkontrolle und individuell gestaltetem Angebot profitieren unsere Kunden von unserer Servicephilosophie.

### Unser Serviceangebot:

- Inspektion der Maschinen
- Inspektion und Prüfung der Module
- Smart-Factory-Lösung unterstützt die Kalibrierung
- Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung durch telefonische und digitale Fernbetreuung sowie vor Ort
- Eine 24-Stunden-Service-Hotline
- Technische Software- und Hardware-Unterstützung vor Ort
- Inhouse-Reparaturen
- Garantie und Schadensbearbeitung
- Ersatzteilversorgung und Austauschmodule
- Ausfallberatung
- Installationsunterstützung
- Trainingsmöglichkeiten
- Produkt- und Projektberatung vor Ort
- Machbarkeitsstudien
- Telefonischer Support zu allen Themen rund um die Smart-Factory Lösungen

## Unsere Serviceverträge

Die Serviceverträge bei Panasonic basieren auf Fairness und Vertrauen gegenüber den Kunden.

Unser tägliches Handeln, basierend auf unserer Servicephilosophie, spiegelt sich ebenfalls in den Verträgen mit unseren Kunden wider. Wir bieten eine Flexibilität die ganz auf die Kundenbedürfnisse ausgelegt ist.

### Unser Versprechen schließt folgende Dienstleistungen ein:

- Professionelle Durchführung der Quartalswartung durch erfahrenes und geschultes Servicepersonal vor Ort
- Jährliche Wartung inklusive Inspektion und Kalibrierung der Maschinen, um einen vollständigen Einblick in den aktuellen Zustand der Maschine zu geben
- Priority Support (Reaktion innerhalb von 4 Stunden)
- Vor-Ort Service innerhalb von 24 Stunden
- Telefonischer Service und Erreichbarkeit 24/7
- Feste Reise- und Auslagenkosten
- Individuelle und flexible Zahlungsbedingungen (angepasst an die Kundensituation)
- Rabatt auf die Servicegebühr von 10%

Die Gewissheit, dass die Produktionsmaschinen optimal und effizient für die Produktion ausgelegt sind, dokumentiert in einem vollständigen Abschlussbericht unserer Tätigkeiten.

Zusätzlich haben die Kunden von Panasonic die Möglichkeit, weitere Optionen auszuwählen, um etwaige Kosten immer unter Kontrolle zu halten:

- Garantieverlängerung
- Versorgung mit Verbrauchsmaterialien
- Deckt alle Verbrauchsmaterialien ab, die im Rahmen des Wartungsvertrags verwendet werden
- Vollständige Wartung und Inspektion nach 10.000 oder 20.000 Betriebsstunden abhängig vom Maschinentyp
- FOC-Supportstunden – Servicestunden im Voraus planen und reduzierte Preise erhalten
- FOC-Supportwoche – Service wochenweise planen und diesen für eine festgelegte Gebühr für jeden benötigten Support erhalten
- Mitarbeiterschulungen und -trainings
- Schulungen der Mitarbeiter im Voraus planen und das Kontingent flexibel nach eigenen Vorstellungen nutzen





## Serviceteam und Ersatzteilversorgung

Es beginnt bei erstklassiger Beratung und reicht bis hin zur termingerechten Ersatzteilversorgung. Der Service von Panasonic ist durch hohes Know-how und Flexibilität geprägt.

Unsere Kunden profitieren von einem internationalen Servicenetz und der persönlichen Beratung durch unsere erfahrenen Servicetechniker vor Ort. Hierbei haben sie die Chance auf mehr als 50 Servicemitarbeiter in Europa zurückzugreifen.

### Kundenvorteile:

- Persönliche und kompetente Beratung in der jeweiligen Landessprache
- Qualifizierte, laufend geschulte Servicetechniker
- Professionelle Reparatur und Instandhaltung
- Garantierte Verfügbarkeit aller serienspezifischen Ersatzteile während der gesamten Vertragslaufzeit – individuelle Ersatzteilkpakete
- 48-Stunden-Ersatzteillieferung
- Notfallhotline
- Firmware-Update
- Schulung des Bedienpersonals
- Bei Bedarf: kurzfristige Unterstützung durch Panasonic Servicetechniker

Schnelle und flexible Unterstützung ist für uns eine Selbstverständlichkeit und geübte Praxis. Der technische Support bietet kompetente Hilfe rund um alle Service- und Wartungsfragen für die Elektronikfertigung. Unser erfahrenes Serviceteam steht den Kunden jederzeit mit Rat und Tat zur Seite.

## Beratung und Produktionsoptimierung

Mit unserem über die Jahre gewonnenen Know-how in der Elektronikfertigung, speziell in der SMT- und THT-Bestückung, helfen wir unseren Kunden, ihre OEE, ihren Ertrag und ihre Produktivität zu steigern. Dabei spielt es für uns keine Rolle, ob wir dieses vor Ort oder remote tun, ganz flexibel nach Ihren Vorstellungen.

Mit Hilfe unserer eigenen Software bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, die Produktionsdaten zu analysieren und somit Rückschlüsse über den Einsatz und Status der Maschinen zu ziehen. Unser Ziel ist es, dass Ihre Maschinen so effizient wie möglich laufen. Diesem Anspruch versuchen wir täglich gerecht zu werden.

## Training von und für Experten

Unsere spezialisierten Trainer, die zugleich als Servicetechniker fungieren, sorgen dafür, dass vor Ort sämtliche Möglichkeiten der Maschinen, Handling-Systeme und Zusatzoptionen verstanden und effizient genutzt werden.

Dank des Wissens um die Herausforderungen auf Kundenseite bieten wir unseren Kunden eine intensive Hilfestellung und eine intensive Betreuung. Im Rahmen von internen und externen Schulungen bereiten wir ihre Mitarbeiter professionell und flexibel nach den Kundenbedürfnissen vor und machen sie detailliert mit den jeweiligen Systemen vertraut. Mit intensiver Hilfestellung wird eine hohe Fachkenntnis vermittelt, welche den Betrieb, die Wartung und die Softwarebedienung der Maschinen ganz nach den Kundenvorstellungen ermöglicht.

Ob Videotutorials auf der Homepage von Panasonic oder Fernschulungen am PC, ob Basisschulungen oder spezifische Schulungen durch die erfahrenen Servicetechniker vor Ort: Durch unser modulares, rollenbasiertes NPM- sowie unser PanaCIM-Schulungsprogramm können spezifische Trainings kombiniert und optimal auf verschiedene Qualitätsstufen ausgerichtet werden. Panasonic bietet die besten Voraussetzungen, das Fachwissen in Produktionsplanung und Herstellungsprozessen zu vertiefen und zu verbessern. Unsere Kunden erhalten ihre ganz individuelle professionelle Schulungsumgebung und das bei einem hervorragenden Preis-Leistungs-Verhältnis.

### Kundenvorteile:

- Einfache Schritt-für-Schritt-Tutorials zum Produkt, zu Wartung und Installation
- Zeit- und kostensparende Fernschulungen durch erfahrene Servicemitarbeiter
- Ein professionelles und kompaktes Schulungsprogramm nach den Kundenbedürfnissen vor Ort oder auf dem Panasonic Campus
- Individuelles Trainingsangebot nach Kundenbedürfnissen
- Bereitstellung des Trainingsequipments durch Panasonic

## Panasonic Campus

### Know-how Transfer auf Augenhöhe

Unser Serviceversprechen unterstreichen wir durch das eigene Kompetenzzentrum, das wir 2021 für unsere Kunden eröffnet haben: unseren Panasonic Campus München.

Erleben Sie die große Panasonic Vielfalt vernetzt an einem Ort, gewinnen Sie aus erster Hand einen einzigartigen Einblick in die technischen Zentren, Labore und Serviceeinrichtungen von Panasonic und entdecken Sie dabei das umfangreiche Panasonic Portfolio in den Bereichen:

- Mobilität
- Handel
- Home IoT
- Öffentlichkeit
- Design

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

## Service. Europaweit.

*„Service ist nicht nur eine technische Dienstleistung, sondern tägliche, aktive Kundenunterstützung.“*

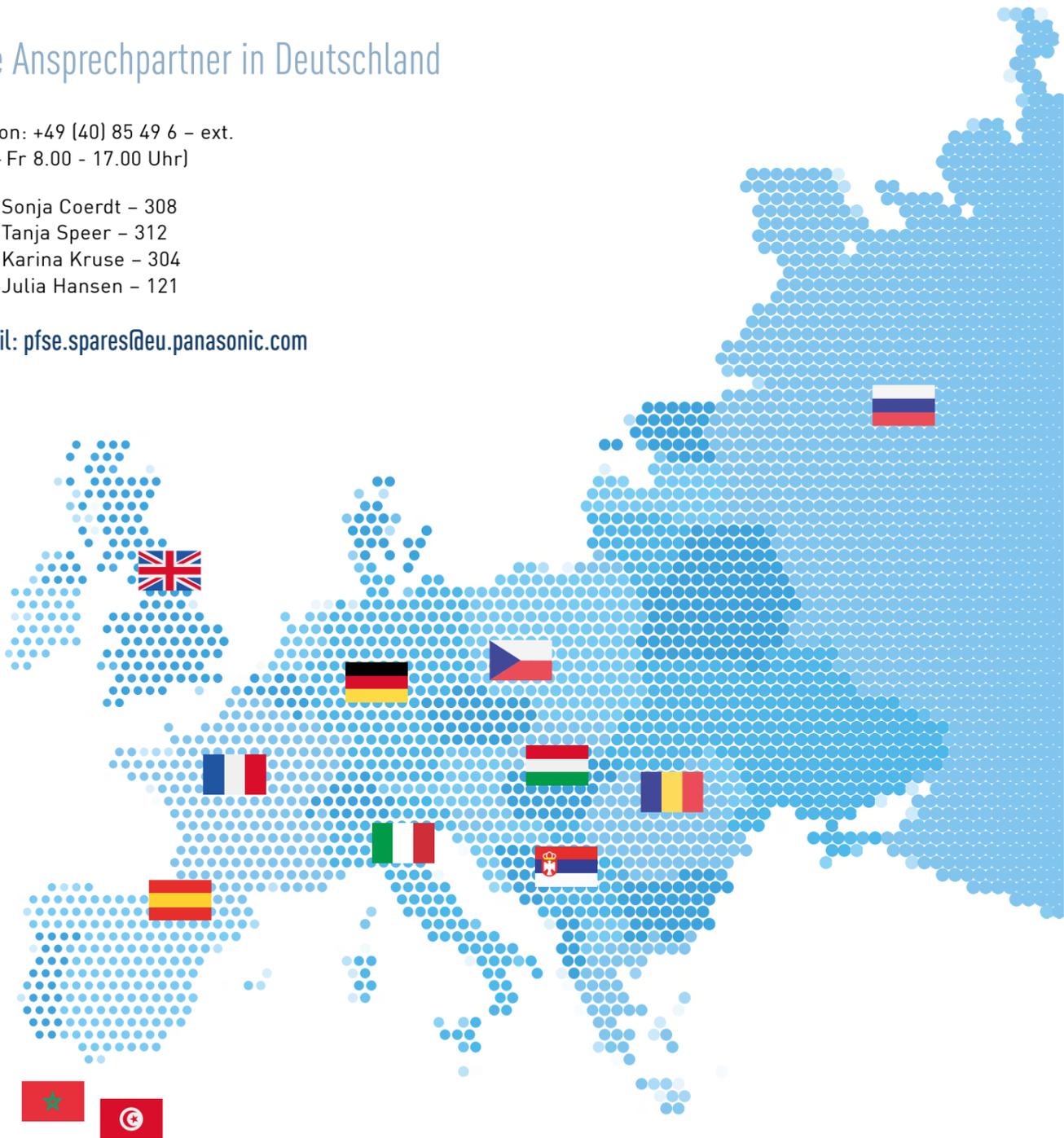
Torsten Putzbach, Manager

### Ihre Ansprechpartner in Deutschland

Telefon: +49 (40) 85 49 6 – ext.  
(Mo – Fr 8.00 – 17.00 Uhr)

Frau Sonja Coerdts – 308  
Frau Tanja Speer – 312  
Frau Karina Kruse – 304  
Frau Julia Hansen – 121

E-Mail: [pfse.spares@eu.panasonic.com](mailto:pfse.spares@eu.panasonic.com)



## Aus Daten Lösungen generieren

Nach dem Einsatz all der verschiedenen Softwarelösungen bleibt die Frage im Raum stehen, was mit den generierten Daten und Analysen gemacht wird.

Natürlich können daraus neue Strukturen oder Umsetzungen für die Fertigung abgeleitet werden. Doch wir bieten mit dem Modularity Concept weitere Möglichkeiten an.

Alle Maschinen können für die bestehenden und zukünftigen Aufgaben optimiert werden. Egal ob höhere Bestückungsleistung, optimierte Taktzeiten oder Reduktion der Fördererwechsel – wir haben für alles eine Lösung. Schnellere Bestückungsköpfe, eine große Anzahl an Fördersystemen, Förderwagen, AOI- und Dispensioptionen, Splicing-Möglichkeiten und weitere Optionen stehen unseren Kunden zur Auswahl, um die Produktion optimal auf die täglichen Aufgaben auszurichten. Abgerundet wird das Portfolio mit SMT-Druckern, Lasermarkierern und anderen wichtigen Prozessmaschinen.



## Smart Factory Solution

Basis eines jeden Produktionsausbaus oder einer Kapazitätsanpassung sollten Daten sein. Dazu ist nicht nur das Sammeln von Daten notwendig, sondern auch deren Verarbeitung.

Hierfür bieten wir die geeigneten Softwarelösungen, ganz egal ob unsere Kunden mittelständische EMS-Dienstleister sind oder international agierende Konzerne. Die von unserer Software ausgewerteten Daten stellen die Grundlage für alle Entscheidungen dar, in welcher Reihenfolge Produktionsaufträge abgearbeitet werden, welche Maschinen in welcher Konfiguration eingesetzt werden und wann welche Mitarbeiter und welches Material in der Fertigung bereitstehen müssen.

Wir von Panasonic sind der Ansicht, dass für Unternehmen aus dem Bereich der Tier 1 bis zu mittelständischen Elektronikfertigungsunternehmen die Türen zur Smart Factory Solution offenstehen sollen. Daher haben wir für unsere Kunden unterschiedliche Lösungen entwickelt, die eine intelligente Teilplanung der Elektronikfertigung bis hin zur kompletten Steuerung aller Fertigungsprozesse sowie der vor- und nachgelagerten Arbeitsschritte ermöglichen.



## Zentrale Europa

Panasonic Connect Europe GmbH  
Caroline-Herschel-Straße 100  
85521 Ottobrunn

Telefon: +49 (0) 89 45 354-1000  
E-Mail: [pfse.info@eu.panasonic.com](mailto:pfse.info@eu.panasonic.com)

[pfse.panasonic.eu](http://pfse.panasonic.eu)

