



CUSTOMER SERVICE, WELTWEIT NAH

- Weltweites Customer Service Team
- Von der Konzeptphase, über Projektplanung und Implementierung bis zu einem permanenten Service Support
- Kundenspezifische individuelle Lösungen unserer Experten
- Modernste On-Site Analysetechnik und Optimierungsservice (Digitalisierung)
- Schnelle und qualitative Unterstützung

Flexible und reibungslose Produktionsabläufe bieten dem Anlagenbetreiber einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil der Produktqualität und Ausbringung.





NAH AM KUNDEN, NAH AN DER PRODUKTION.

Unser Customer Service Portfolio

PIA Automation bietet mit seinen modular konfigurierbaren Customer Service Produkten professionelle Lösungen für eine optimale Anlagenverfügbarkeit. Die Leistungen umfassen die volle Bandbreite von reaktiven, präventiven, adaptiven und prädiktiven Services, die sich über die letzten Jahre stark weiterentwickelt haben. PIA verfolgt auch für die Zukunft eine Strategie, die von Wachstum, Portfolioerweiterung und Effizienzerhöhung geprägt ist, da unsere Kunden eine hocheffiziente Performance ihrer Montageanlagen anstreben.

PRÄDIKTIVER SERVICE

Neben unserer PIA Industrial App Suite, bieten wir Ihnen einen Analyse- und Optimierungsservice durch Remote-Auswertungen und On-Site-Validierungen um Sie bestmöglich bei der Nutzung der digitalen Produkte zu unterstützen und Optimierungspotenziale zu identifizieren.

REAKTIVER SERVICE

Um eine kurzfristige und spontane Hilfestellung anbieten zu können, steht Ihnen unser reaktiver Service zur Verfügung. Dieser dient vor allem der schnellstmöglichen Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Anlage.

ADAPTIVER SERVICE

Um die Produktionsanlage up-to-date zu halten, bietet Ihnen unser Service Team Anpassungen für Produktänderungen, Optimierungen und Modernisierungen an und wickelt diese eigenverantwortlich ab.

PRÄVENTIVER SERVICE

Um die Verfügbarkeit Ihrer Anlage bestmöglich zu gewährleisten, bieten wir im präventiven Service nicht nur die funktionelle Sicherstellung der Hardware, sondern stellen auch die Qualifikation der Bediener und Instandhalter sicher.

PIA SERVICE: KOMPETENZ ON DEMAND

- Verfügbarkeit unserer Lösungen im laufenden Produktionsbetrieb
- Schnelle Reaktionszeiten und kurze Entscheidungswege
- Zugriff auf Expertenwissen über unser weltweites Netzwerk
- Fernwartung über digitale Anbindung von Sensoren, Aktoren und Steuerung



AUSSERGEWÖHNLICHER SERVICE FÜR EINZIGARTIGE ANLAGEN

Der PIA Customer Service sorgt für höchste Verfügbarkeit und Produktivität Ihrer Montageanlagen. *

PRÄVENTIVER SERVICE

Ersatzteilmanagement

- Lieferung in 100%iger OEM-Qualität
- Kurze Lieferzeiten durch eigene Produktionsstätten
- Maßgeschneiderte Ersatzteilkpakete (ESSENTIAL - IDEAL - COMPLETE)
- Einfache Abwicklung über Rahmenverträge

Wartung und Instandhaltung

- Sicherstellung der Verfügbarkeit der Anlage durch regelmäßige Wartung
- Individuell definierter Umfang der Wartung und Instandhaltung
- Dokumentation und Vorschläge zur Anlagenoptimierung

Training

- Maßgeschneiderte Schulungen für Wartung, Produktion und Analyse
- Schulungsunterlagen und Schulungszertifikate

ADAPTIVER SERVICE

Umbau- und Modernisierungsarbeiten

- PIA Customer Service Experten vom Angebot bis zur Ausführung
- Langjährige Erfahrung in allen gängigen Software- und Steuerungssystemen
- Unterstützung bei der CE-Kennzeichnung gemäß Maschinenrichtlinie 2006/42/EG
- Optimierung der Durchlaufzeit, Qualitätssicherung der Prozesse
- Modernisierungen

Resident Engineer

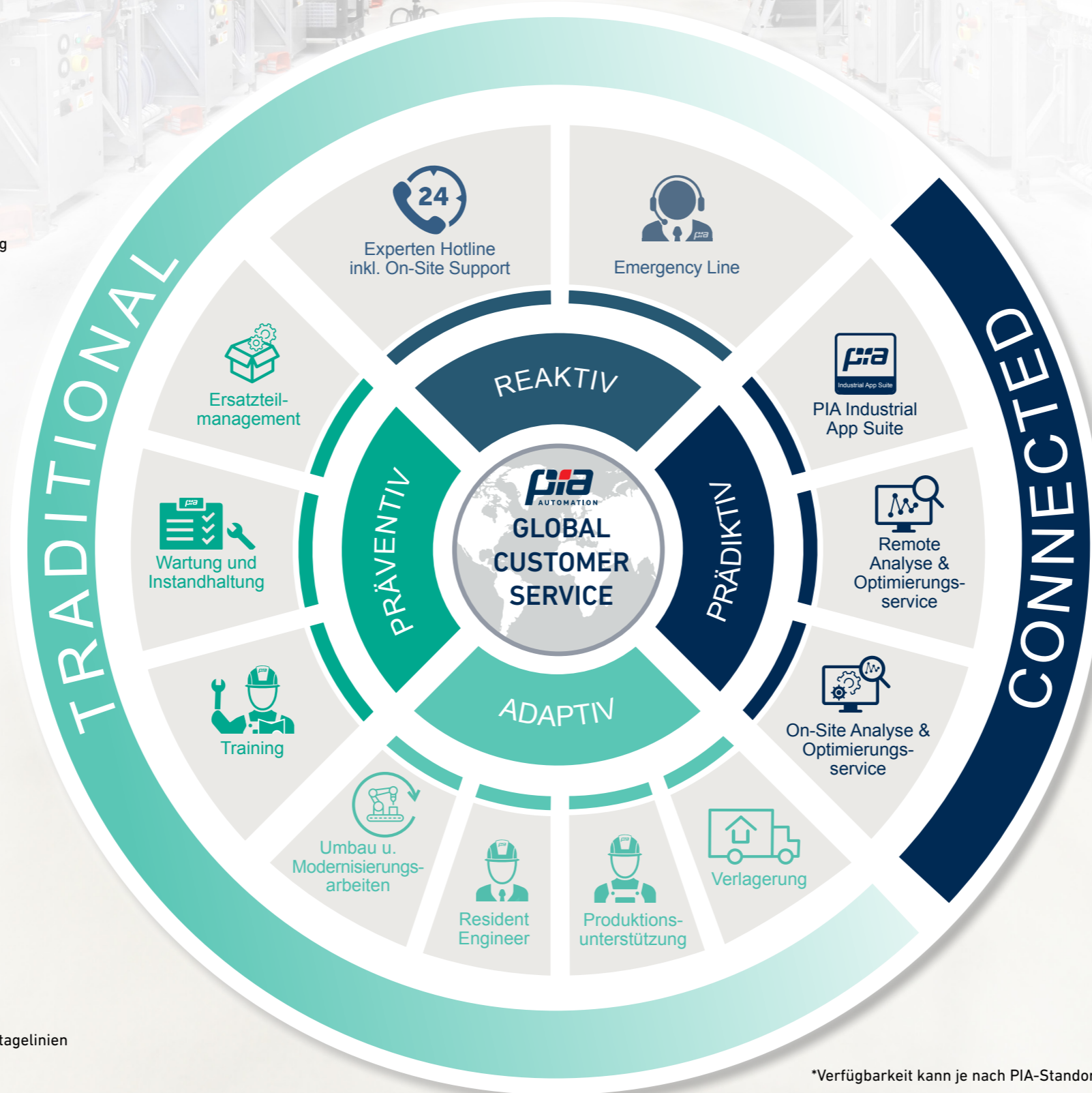
- PIA-Spezialist während der Hochlaufphase vor Ort als Ansprechpartner für alle Servicefragen
- Schnittstelle zwischen Kunde und PIA-Abteilungen
- Verschiedene Regieleistungen

Produktionsunterstützung

- Effizienter Produktionsanlauf durch Präsenz vor Ort
- „Training on the Job“ für Bediener und Wartungspersonal
- Analyse und Optimierung des Logistikprozesses

Verlagerungen

- Umdisponierung einzelner Teile, Module oder gesamter Montagelinien
- Inkl. Erledigung der In- und Export-Abwicklung



REAKTIVER SERVICE

Emergency Line

- Support für Kunden ohne Experten-Hotline-Vertrag
- Erreichbar während der PIA-Geschäftszeiten
- Definierte Reaktionszeit (Remote und vor Ort)
- Keine vertragliche Bindung
- Abrechnung nach Aufwand

Experten Hotline inkl. Vor-Ort Support

- Schnelle Hilfe per Fernwartung oder Vor-Ort-Support durch unsere Experten
- Erreichbarkeit 24/5 bzw. 24/7 in vereinbarten Hotline- und Reaktionszeiten (Remote und vor Ort)
- Erweiterte Dienstleistungen
- Hohe Erstbehebungsrate

PRÄDIKTIVER SERVICE

PIA Industrial App Suite

- Hochwertige Industrie 4.0-Lösungen zur Analyse und Optimierung der Produktion
- Lokale Installation auf der Anlage
- Basis für Optimierungsservice
- Einfach erstellbare Auswertungen und Berichte
- Orts- und Geräteunabhängig

Remote Analyse & Optimierungsservice

- Regelmäßige Datenanalyse mit der PIA Industrial App Suite
- Standardisierte Berichterstattung und Präsentation der Ergebnisse

On-Site Analyse & Optimierungsservice

- Validierung der Potenziale aus der Fernanalyse gemeinsam mit dem Kunden vor Ort oder remote via AR Tools
- Definition von Optimierungsmaßnahmen
- Angebot und Durchführung von Optimierungsmaßnahmen

*Verfügbarkeit kann je nach PIA-Standort variieren



- Hohe Maschinenverfügbarkeit durch Bevorratung von Ersatzteilen
- Minimierung von Ausfällen durch schnelle Verfügbarkeit der Komponenten
- Individuell konfigurierbare Ersatzteilkonzepte
- 100% Originalqualität aus einer Hand



„Optimal für den Anlagenbetrieb vorbereitet sein! Eine hohe Maschinenverfügbarkeit ist die Grundlage für jeden Anlagenbetreiber.“

NAOMI ECK
Global Product Manager Customer Service & Digitalization

ERSATZTEILPAKETE FÜR EFFIZIENTEN ANLAGENBETRIEB

Eine hohe Maschinenverfügbarkeit und kurze Stillstandzeiten sind die Grundlage für jeden Anlagenbetreiber. Mit maßgeschneiderten Ersatz- und Verschleißteilpaketen sichern Sie sich diesen Wettbewerbsvorteil.

Die 3 PIA Grundpakete basieren auf der anlagenspezifischen Bauteilklassifizierung. Diese wird schon in der Konstruktionsphase in Zusammenarbeit mit unseren Experten festgelegt. Je nach Bedürfnis können diese anschließend individualisiert werden. Bereits beim Anlagenstart minimieren Sie mit diesem bevorzugtem Ersatzteilkonzept mögliche Stillstandszeiten.

Profitieren sie von 100% Originalqualität direkt von PIA!

	ESSENTIAL	IDEAL	COMPLETE
High-Risk Ersatz- und Verschleißteile	X	X	X
Low-Risk Ersatz- und Verschleißteile		X	X
Non-Risk Ersatz- und Verschleißteile			X
Geeignet für:	<i>Beispielhaft:</i>	<i>Beispielhaft:</i>	<i>Beispielhaft:</i>
Mechanische Komponenten	bedingt	bedingt	bedingt
Verschleißanfällige Komponenten	X	X	X
Relevante Sicherheitskomponenten	bedingt	bedingt	bedingt
Bauteilklassifizierung	3c - 2a	2c - 1b	1c - 1a

ESSENTIAL

- High-Risk Ersatz- und Verschleißteile
- Ausfallzeiten möglichst gering halten
- Maschinenverfügbarkeit nicht beeinträchtigen
- Verschleißanfällige Komponenten
- Relevante Sicherheitskomponenten
- Mechanische Komponenten, welche abrupten Ausfall unterliegen können

z.B. Greifer, Stifte, Saugnapfe

IDEAL

- High-Risk + Low-Risk Ersatz- und Verschleißteile
- Optimal für die Kundenbedürfnisse
- Zur Sicherstellung einer adäquaten Produktion im Mehrschichtbetrieb
- Mit dem Paket wird das Risiko eines längeren Maschinenstillstands durch die Aufnahme von weiteren kritischen Komponenten minimiert

z.B. bewegte Kabel, Gurte, Führungen

COMPLETE

- High-, Low- und Non-Risk Ersatz- und Verschleißteile
- Bestens aufgestellt für die Zukunft
- Für die maximale Verfügbarkeit Ihrer Anlage
- Umfasst den Großteil der Ersatz- und Verschleißteile Ihrer Anlage

z.B. Motoren, Zuführschienen, Lager



PIA INDUSTRIAL APP SUITE - DAS DIGITALE PAKET FÜR DIE ZUKUNFT



Die PIA Industrial App Suite (piaIAS) ist ein modulares Softwarepaket und enthält smarte Applikationen, um die Herausforderungen beim Anlagenbetrieb und bei der Linienoptimierung zu meistern. Bei der Entwicklung der Apps kam das kombinierte Wissen von Sondermaschinenbauer – also von PIA – und Kunden aus unterschiedlichsten Branchen zum Einsatz. Es ist somit ein digitales Lösungsportfolio, das perfekt auf die Kundenanforderungen ausgerichtet ist. Montage- und Prüfanlagen können weltweit analysiert, ihre Schwachstellen lokalisiert und dadurch ihre Produktivität optimiert werden. Dabei ist es unerheblich, ob es sich

um eine Einzelstation oder eine komplex verkettete Anlage lokal vor Ort oder entfernt an einem anderen Standort handelt.

PIAs smarte Tools richten sich mit ihren Features an verschiedene Benutzergruppen: Sie liefern z.B. Informationen für Linienmitarbeiter, Auswertungen für Schichtleiter und das Instandhaltungsteam oder Reports für das Management. Alle Apps vereinen folgende Vorteile: (1) Erhöhung des Digitalisierungsgrads der Produktion, (2) Zukunftssicherheit durch modularen, erweiterbaren Aufbau, (3) Reduzierung der Wege durch einen Orts- und Device-unabhängigen Zugriff.

ADVANCED

DATENANALYSE

<p>ET piaOEEtracker zur Erhöhung der Verfügbarkeit</p> <p>Zielgruppen: Produktionsleiter</p> <p>Key-Features: Klassifizierung von Anlagenstillständen</p> <p>Vorteile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erhöhung der Verfügbarkeit auf Linien- und Stationsebene • Erhöhung der Ausbringung durch Vermeidung von Stillständen • Effiziente Nutzung der bestehenden Anlagenkapazität 	<p>AN piaAnalyze zur Verbesserung der Qualität</p> <p>Zielgruppen: Qualitätsverantwortliche</p> <p>Key-Features: Analyse von Mess- und Prozessdaten</p> <p>Vorteile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erhöhung der Qualität der Produktion • Reduzierung der Kosten durch Vermeidung von Ausschuss bzw. Erhöhung der IO-Rate • Vermeidung des Nacharbeitsaufwands und damit Erhöhung der Anlagenrentabilität 	<p>OP piaOptimum zur Optimierung der Effizienz</p> <p>Zielgruppen: Produktionsleiter Optimierungsteam</p> <p>Key-Features: Analyse von Taktzeiten und Teiltakten</p> <p>Vorteile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erhöhung der Effizienz, Ausbringung und damit Anlagenrentabilität • Reduzierung der Kosten durch früheren Produktionsstart (kurze Hochlaufphase) • Unterstützung bei Optimierungsmaßnahmen im laufenden Betrieb
---	--	--

BASIC

DATENERFASSUNG

VB Visibility Box
zur Steigerung der **Digitalisierung | Transparenz | Einblicke**

Zielgruppen: Produktionsleiter | Operatoren

Key-Features:

- Dashboard für Produktionsdaten
- Berechnung und Visualisierung der OEE-Kennzahl
- Visualisierung und Lokalisierung von Anlagenengpässen

Vorteile:

- Erhöhung der Informationsbasis (Transparenz) durch einen globalen und flexiblen Anlageneinblick in Echtzeit
- Senkung der Kosten durch die Möglichkeit, schnell auf Veränderungen der Kennzahlen zu reagieren
- Kostenreduzierung durch geringeren Zeit- und Personalaufwand bei der Lokalisierung von Engpässen

PIA MAINTENANCE APP – REDUZIERUNG DES WARTUNGSaufwands

Symbiose aus Automatisierung, Digitalisierung und Service

Bereits mit der ersten Generation der Maintenance App bietet PIA den Anwendern seiner Montage- und Prüfanlagen jetzt eine Software-Lösung, die das Management von Wartungen effizienter und komfortabler macht.

Der digitale Wartungsplan umfasst beispielsweise eine Terminerinnerung und -planung sowie Anleitungen und die zentrale Dokumentation von Inspektionen und Reparaturen. Während in der ersten Version feste Intervalle hinterlegt werden können, kann die Maintenance App im zweiten Ausbauschritt auch den Wartungsbedarf ereignisgesteuert anzeigen, beispielsweise nach einer vorher definierten Anzahl von Prozessen.

In der Industrie ist diese Art der vorausschauenden Wartung und Terminplanung noch kaum angekommen. Die Realität sind oft noch Wartungspläne in Papierform und ein Planungsmanagement, das vom zunehmenden Fachkräftemangel erschwert wird. Für die Erreichung von OEE-Zielen sind Routinewartungen jedoch ein wesentlicher Erfolgsfaktor, denn: Eine vorausschauende Wartung kann gegebenenfalls kostspielige Maschinenstillstände verhindern.



KEY-FEATURES:

- Planung und Optimierung von Wartungsarbeiten

VORTEILE:

- Reduktion von Maschinenstillständen
- Zertifizierte Dokumentation durch digitales Logbuch/ Audit Trail
- Verwaltung von beauftragten Wartungsarbeiten

DIGITAL, LOKAL INSTALLIERT UND ZUVERLÄSSIG

Die PIA Maintenance App geht diese wichtigen Themen an und bietet Kunden eine zuverlässige digitale Lösung. Sie weist frühzeitig auf die nächste reguläre Wartung oder in der zweiten Ausbaustufe auf eine ereignisbezogene Wartung hin – beispielsweise, wenn Einzelkomponenten aufgrund einer erreichten Zykluszahl getauscht werden sollten. Die Maintenance App ist eingebunden in die PIA Industrial App Suite, die bereits viele Kunden nutzen.

Die Suite analysiert Qualitäts- und Prozessdaten, um die Anlagen-Performance zu gewährleisten und in der Folge die OEE-Werte zu optimieren. Die Maintenance App ist lokal in der Kundenanlage installiert, läuft browsergestützt und macht es Anwendern einfach, den Überblick über bevorstehende oder überfällige Wartungsarbeiten ihrer Anlagen zu behalten.

Der digitale Wartungsplan umfasst Terminerinnerung, Planung, Anleitung und Dokumentation der Arbeiten an der Anlage. Die digitale Dokumentenablage in einer zentralen Datenbank ist für viele Kunden ein entscheidender Fortschritt im Vergleich zu Papierverkehr.



MASSGESCHNEIDERTE SCHULUNGEN

Eigenständig agieren

„Wir geben unser Wissen gerne weiter.“

PIA Experten und Schulungsleiter

Auf die Anlagenbedienung optimal vorbereitet sein, bei Störungsfällen schnellstens reagieren können, oder durch die richtige Interpretation von Analysen Prozesse optimieren und Stillstände verhindern.

Je besser Anlagenbediener, Produktionsmitarbeiter und -leiter unserer Kunden auf die Fertigungslinie ausgebildet sind, desto schneller können sie eigenständig agieren.

Unsere Experten mit jahrelanger Erfahrung geben daher ihr Wissen gerne weiter – und das am besten mit „Training on the job“ direkt an der Montagelinie.

Neben einem persönlichen Ansprechpartner vor Ort, der die Themenbereiche erklärt, vorführt und Fragen beantwortet, werden Ihren Mitarbeitern Schulungsunterlagen sowie ein Schulungszertifikat nach erfolgreicher Teilnahme ausgehändigt.

Die Trainings werden hierfür individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten.

SCHULUNGSZERTIFIKAT
PIA Academy

Max Mustermann
hat erfolgreich an folgendem Seminar / Training / Schulung teilgenommen:

EMV - Elektromagnetische Verträglichkeit im Maschinen- und Anlagenbau

- Grundlagen des Maschinen- und
- Einführung in Kinematic
- Norm DIN XY
- Erstellung von
- Prüfung von

Trainer: Hans Müller
Dauer: 4 Stunden / 3 Einheiten
Datum: 16.01.2023

Hans Müller
Hans Müller
Trainer
Esslingen, 01. Juni 2024

creating efficiency.

WIR BIETEN ALLES FÜR DEN REIBUNGSLOSEN BETRIEB

Service nach Endabnahme

Nach der Endabnahme einer Anlage wechselt der Verantwortungsbereich beim Betreiber von Entwicklung/Planung zur Produktion/Instandhaltung. Spätestens zu diesem Zeitpunkt ist der PIA Customer Service die zentrale Anlaufstelle bei Fragen und Hilfestellungen aller Art. Durch unsere weltweiten Servicestandorte mit fachlich qualifizierten Serviceteams bieten wir bestmögliche Unterstützung.

Unsere Serviceteams beraten Sie gerne zu unserem breiten Leistungsspektrum an PIA- und Fremdanlagen.

	STANDORT	RUFNUMMER	SUPPORT E-MAIL
EUROPA	PIA AMBERG	+49 9621 608 220	service-amb@piagroup.com
	PIA AUSTRIA	+43 316 4000 0	service-aut@piagroup.com
	PIA BAD NEUSTADT	+49 9771 6352 2000	service-nes@piagroup.com
	PIA CROATIA	+43 316 4000 0	service-aut@piagroup.com
	PIA ERFURT	+49 160 536 7345	service-erf@piagroup.com
	PIA ESSLINGEN	+49 160 654 3472	service-ess@piagroup.com
NORD-AMERIKA	PIA CANADA	+1 416 665 9797	service-can@piagroup.com
	PIA MEXICO	+52 477 167 5042	piamex@piagroup.com
	PIA USA	+1 812 893 1301	service-usa@piagroup.com
ASIEN	PIA NINGBO	+86 574 8749 7888	service-nin@piagroup.com
	PIA SUZHOU	+86 134 8437 2530	service-suz@piagroup.com

We make high-quality products available to everyone – sustainable and worldwide.



creating efficiency.
in global customer service.

Austria. Canada. China. Croatia. Germany.
Mexico. USA.



www.piagroup.com

PIA Automation Holding GmbH
Theodor-Jopp-Straße 6
97616 Bad Neustadt a.d. Saale
Germany
T +49 (0) 9771 6352 - 1000
info@piagroup.com

YOUTUBE

