

Bis Sie begeistert sind.  
**Der Hermle  
Service.**





**HERMLE**  
besser fräsen

10  
Anfang  
vollständig



# Viele sagen, Hermle baut die besten Maschinen der Welt.

Wir sorgen dafür, dass das auch in Zukunft so bleibt.

Unser Leitsatz lautet „besser fräsen“. Dieser Maxime hat sich Hermle mit Haut und Haaren verschrieben. Mit allem, was wir bewältigen, verändern und optimieren, machen wir das Ergebnis besser, präziser, schneller verfügbar. Nicht für uns, sondern für den Erfolg unserer Kunden, die mit unseren Bearbeitungszentren beste Resultate erzielen.

Das schafft nur, wer hoch motivierte Mitarbeiter hat. Wir haben über 1.200 davon. Mit immer neuen Ideen und der sprichwörtlichen Hermle-Präzision sind sie verantwortlich für die vielleicht besten Maschinen der Welt. Dazu gehört für uns vor allem der Service. Nicht als Geschäftsmodell, sondern im wahrsten Sinne des Wortes – als Dienstleistung, im Interesse langfristiger Kundenbeziehungen.

## **HERMLE**

- 1938 in Gosheim gegründet
- Entwicklung, Produktion und Montage in Deutschland
- Mittelständisches Familienunternehmen
- Über 1.200 Mitarbeiter
- 16 Tochtergesellschaften in 12 Ländern
- Handelsvertretungen in über 50 Ländern
- Mehr als 27.000 ausgelieferte Maschinen

Bis Sie begeistert sind. **Der Hermle Service.**



# Unsere Serviceabteilung ist kundenorientiert.

Darauf sind wir stolz.

Unsere Maschinen sind ihren Preis wert. Schließlich kaufen Sie mehr als nur eine Maschine: Wir bieten Ihnen ein umfangreiches Paket an technischen Details, Softwarelösungen und Dienstleistungen, vieles bereits im Standard integriert. Darum können Sie sich auf ein Hermle-Bearbeitungszentrum ruhigen Gewissens verlassen. Und wenn nach längerer Einsatzdauer eine Wartung notwendig ist oder Fragen auftauchen, ist unser Service für Sie da.

Wir nehmen Ihr Anliegen ernst und setzen alles daran, dass Ihre Maschine wieder läuft – ob persönlich vor Ort, per Fernwartung oder via Hotline. Mit Reparaturen und Service möchten wir Ihre Probleme schnellstmöglich lösen. Damit aus zufriedenen Kunden begeisterte Partner werden. Dieser Anspruch spiegelt sich in unserer täglichen Arbeit wider: Der Hermle-Service ist die Benchmark in der Branche – das bestätigen Kunden, Presse und sogar unsere Marktbegleiter.

Den Stellenwert, den der Service bei Hermle genießt, verdeutlicht das hochmoderne Servicezentrum in Gosheim. Hier laufen alle Fäden zusammen, hier wird die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit koordiniert.



## Hermle-Service – überzeugt vierfach.

### **SCHNELLIGKEIT**

*Wir verfügen über ein flächendeckendes, dezentrales Servicenetz, internationale Tochtergesellschaften und Werksvertretungen in über 50 Ländern. So sind wir schnell und vor allem kompetent für Sie da.*

### **KONTINUITÄT**

*Wir produzieren selbst. Wir wissen, wie wichtig es ist, Schäden vorzubeugen und sie bei Bedarf schnell zu beheben. Deshalb begleitet unser erfahrener Außendienst Ihre Maschine während des gesamten Lebenszyklus.*

### **PRÄVENTION**

*Zum Thema Sicherheit gehört für uns auch präventive Prozessoptimierung. Durch zustandsorientierte Wartungsintervalle können wir Ihre Maschine jederzeit optimal einstellen und somit Schäden vorbeugen.*

### **RUNDUM-SORGLOS-PAKET**

*Für uns besteht die Basis für Kundenzufriedenheit nicht nur aus Qualität, Präzision und zuverlässigen Maschinen, sondern vor allem auch aus einem hervorragenden Service – von Mensch zu Mensch.*



# Wir sprechen Ihre Sprache.

National und international.

Bei Hermle arbeiten über 200 Mitarbeiter im Service. Alle mit dem gleichen Ziel vor Augen: begeisterte Kunden. Also muss die Kommunikation stimmen – auf fachlicher, sprachlicher und menschlicher Ebene. Darum setzen wir auf Mehrsprachigkeit und Expertise in allen Bereichen. Angefangen bei der Qualitätssicherung und Reparaturabwicklung über die Ersatzteilversorgung, Nachrüstung und Automatisierung der Maschinen bis hin zur Einsatzplanung der Servicetechniker.

## **HERMLE-HOTLINE** – freundlich und kompetent.

Sie rufen an. Wir finden den richtigen Ansprechpartner – mit Hilfe modernster Software und gesundem Menschenverstand. Unser Experte macht sich mit dem Thema vertraut und meldet sich schnellstmöglich bei Ihnen, um Ihr Problem zu lösen. Sollten Sie nach dem Anruf etwas Wichtiges vergessen haben, werden Sie direkt an denselben Techniker zurückverbunden.

## **HERMLE-SERVICETECHNIKER** – hoch motiviert und bestens ausgebildet.

Sobald sich eine Anfrage nicht per Hotline oder Fernwartung lösen lässt, kommen unsere hoch qualifizierten Servicetechniker zum Einsatz. Es gibt kaum ein mechanisches oder elektronisches Problem, das sie nicht vor Ort beheben können. Das liegt zum einen an ihrer umfassenden Ausrüstung an Messmitteln und Werkzeugen, zum anderen an unserem speziellen Ausbildungskonzept.

Jeder neue Servicetechniker durchläuft zunächst für vier bis sechs Monate alle Fachabteilungen. In individuellen Service- und Programmierschulungen werden dann die erforderlichen Detailkenntnisse vermittelt. Anschließend stehen mehrere Wochen Außendienst an der Seite erfahrener Mitarbeiter auf dem Programm, bevor sie die ersten Serviceeinsätze selbstständig durchführen. Um immer auf dem neuesten Stand zu sein, kommt jeder Servicetechniker für mehrere Wochen zu Update-Schulungen in den aktuellen Technologien nach Gosheim.

## **HERMLE-SPEZIALISTENTEAM** – erfahrene Experten.

Unsere Spezialisten kümmern sich um besonders harte Fälle, die sich nicht sofort lösen lassen. Mit ihrer Erfahrung entscheiden sie dann selbstständig, ob sie persönlich zum Kunden fahren oder den Techniker vor Ort telefonisch unterstützen. In jedem Fall beenden sie ihren Einsatz erst, wenn die Maschine wieder zuverlässig läuft.

## **HERMLE-ANWENDERSCHULE** – Theorie und Praxis kombiniert.

In der Anwenderschule wird praxisgerechtes Wissen rund um die optimale Nutzung unserer Bearbeitungszentren vermittelt. Das Kursangebot in Gosheim und Kassel-Lohfelden umfasst ein breites Spektrum an CNC-Schulungen sowie technischen Instandhaltungs- und Wartungsschulungen für Anfänger, Fortgeschrittene und Profis. Auf Wunsch führen wir auch maßgeschneiderte Schulungen bei Ihnen vor Ort durch.

# Sich selbst loben kann wirklich jeder.

Wir lassen lieber unsere  
Kunden zu Wort kommen.

In unseren regelmäßigen Befragungen wollen wir wissen, was wir tun können, damit unsere Kunden noch zufriedener sind. Lesen Sie selbst, wo Hermle noch Verbesserungspotenzial hat und was Kunden an uns schätzen.

„Am liebsten wäre es mir, Ihr könntet  
Maschinen bauen, die nie kaputt gehen.“

„Wir sind sehr zufrieden mit Maschine und  
Service. Die letzte Schulung war mir aber fast  
zu umfangreich.“

**„PREIS-LEISTUNGS-PAKET  
PASST EINFACH.“**

„Kein Wettbewerber kann Hermle  
das Wasser reichen.“

„Mein Wunsch für die Zukunft: die C 42 – gratis.“

**„DER SERVICE IST  
EINER DER BESTEN.“**

„Wir sind wunschlos glücklich. Den  
Wettbewerb kann ich nicht beurteilen,  
wir arbeiten nur auf Hermle-Maschinen.“

„Bilderbuchservice – was anderes  
fällt mir dazu nicht ein.“







„Der Service ist top organisiert. Kompetente Leute, schnelle Reaktion. Wir kaufen die Maschinen unter anderem aufgrund des Service.“

## **„ICH LIEBE HERMLE.“**

„Wir sind sehr zufrieden mit Hermle. Voraussichtlich kommt uns auch keine andere Marke mehr ins Haus.“

„Bezüglich Service passt alles. Wir sind vollkommen zufrieden.“

„Der Service ist die Stärke von Hermle. Darum haben wir gewechselt.“

## **„WIR FRÄSEN SEIT 20 JAHREN NUR AUF HERMLE.“**

„Faire Servicepreise, wenn wir dies mit anderen Marken vergleichen.“

„Wir wünschen uns, dass Hermle weiterhin so kompetente Monteure einstellt.“



# Wir lassen uns etwas einfallen.

Um Ausfallzeiten zu minimieren.

Hermle-Bearbeitungszentren genießen weltweit einen ausgezeichneten Ruf – auch für den hervorragenden Service, der sie begleitet. Das kommt nicht von ungefähr. Wir gewährleisten beispielsweise auch für ältere Maschinenmodelle eine zuverlässige Ersatzteilversorgung und konzipieren ferner vorausschauende Wartungspläne. Dabei kommen hoch innovative, eigens entwickelte Softwarelösungen zum Einsatz. So können wir Risiken in Echtzeit minimieren.



### **INBETRIEBNAHME** – der Anfang von Präzision ohne Ende.

Bei Hermle kaufen Sie nicht einfach eine Maschine. Sie kaufen ein individuell abgestimmtes Schulungskonzept, die ausführliche Einweisung vor Ort durch unsere Servicetechniker, die umfassende Inbetriebnahme des Bearbeitungszentrums und die kompetente Betreuung über den gesamten Lebenszyklus hinweg. Eine Maschine, die Standards in Sachen Präzision setzt, bekommen Sie selbstverständlich dazu.

### **HERMLE-WDS** – Fingerprint war gestern.

Nach über 10 Jahren Fingerprint setzt das Hermle-Wartungs-Diagnose-System, kurz WDS, neue Maßstäbe bei der turnusmäßigen Diagnose des Maschinenzustands. Die aktuellen Diagnose-daten werden mit dem gesamten Datenbestand seit Auslieferung verglichen. So erkennen wir Verschleißerscheinungen sofort und können notwendige Wartungen zustandsabhängig planen. Gleichzeitig werden ungeplante Stillstandzeiten vermieden. Im Fehlerfall erleichtert die Software zudem eine zielgerichtete Analyse.

### **HIMS** – die Maschine jederzeit und überall im Blick.

Mit der Hermle-Information-Monitoring-Software können Sie die Zustände Ihrer Maschine in Echtzeit abrufen. Der Zugriff ist von jedem Rechner, Smartphone und Tablet im Netzwerk aus möglich – dank integrierter Desktop-Client- und Browserlösung. Außerdem können Sie sich per E-Mail über das Bearbeitungsende oder Produktionsunterbrechungen informieren lassen.

### **FERNWARTUNG** – die schnelle Hilfe.

Sollten Störungen an Ihrer Maschine auftreten, helfen unsere Servicetechniker – unkompliziert per Fernwartung. So werden konkrete Problemstellungen schnell erkannt und zeitintensive Einsätze vermieden. Unabhängig von der Steuerungsvariante unterstützen wir Sie über eine gesicherte Verbindung bei der Bedienung und Programmierung. Die Fernwartung kann dabei über verschiedene Wege durchgeführt werden. Gemeinsam finden wir die beste Lösung für Sie.



Bis Sie begeistert sind. **Der Hermle Service.**

### **ERSATZTEILVERSORGUNG** – ausschließlich Qualität auf Lager.

Mit unseren präzisen Diagnose-Tools bestimmen die Servicetechniker die auszutauschenden Ersatzteile innerhalb kürzester Zeit. Dabei arbeiten wir ausschließlich mit Hermle-Originalteilen, die wir in der kompletten Bandbreite auf Lager haben. So sichern wir eine schnelle Ersatzteilversorgung – auch für ältere Maschinenmodelle.

### **HERMLE-SPINDELSERVICE** – direkt vom Hersteller.

Reparatur oder schneller Austausch – Sie haben die Wahl beim Hermle-Spindel-Service. Vertrauen Sie dem Original.

#### ■ **REPARATUR** – keine teuren Experimente.

Wir stellen Schäden individuell fest und reparieren Ihre Spindel innerhalb einer Woche. Unser Fachwissen und unser Qualitätsanspruch verschaffen Ihnen dabei Sicherheit. Unnötige Kosten aufgrund unsachgemäßer Arbeit oder fehlerhafter Billigteile gibt es bei Hermle nicht. Nach jeder Spindelreparatur ist Ihre Maschine wieder auf dem hochpräzisen Hermle-Standard.

#### ■ **AUSTAUSCH** – Problemlösung in Rekordzeit.

Originalteile zum Durchstarten: Alternativ zu einer Reparatur bieten wir Ihnen auch einen schnellen Austauschservice. Bei einem Defekt bauen wir Ihnen direkt eine Ersatzspindel ein, damit Sie sofort weiterarbeiten können. Das reduziert Stillstandzeiten auf ein Minimum und sorgt für maximale Produktionssicherheit.





# Unser Service ist die Benchmark in der Branche.

Hier stimmen Preis und Leistung.

## **UNSER ZIEL** – eine faire Partnerschaft.

Um schnell reagieren zu können, führen wir alle Ersatzteile in unserem hochmodernen Lager- und Logistikzentrum. Das hat seinen Preis, aber nur so können wir unseren Qualitätsanspruch halten. Würde es günstiger gehen, würden wir es machen – das können Sie uns glauben. Unsere Hotline ohne Warteschleife ist nicht umsonst komplett kostenlos. Und die Stundensätze der Techniker sind nicht ohne Grund seit 10 Jahren unverändert.

## **UNSER SERVICE** – immer erreichbar.

Fax, E-Mail, Kontaktformular, Datentransfer, Konferenzschaltung, Teleservice, Fernwartung oder ganz klassisch – per Telefon. Egal wie, wir helfen Ihnen gerne weiter.





**SERVICE-HOTLINE**

**+49 (0)7426 95-3723**

**MONTAG – FREITAG 06.00 – 20.00 UHR**

**SAMSTAG 07.00 – 13.00 UHR**

**[SERVICE@HERMLE.DE](mailto:SERVICE@HERMLE.DE)**

Maschinenfabrik  
Berthold Hermle AG  
Industriestraße 8-12  
D-78559 Gosheim

Phone +49 (0)7426 95-0  
info@hermle.de  
www.hermle.de

Die verwendeten Bearbeitungsbeispiele in dieser Broschüre werden mit ausdrücklicher und freundlicher Genehmigung unserer Kunden veröffentlicht. Die Informationen in dieser Broschüre enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen oder dargestellten Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden. Die abgebildeten Maschinen können Optionen, Zubehör und Steuerungsvarianten beinhalten.

Technische Änderungen vorbehalten. 01/2019/Servicebroschüre/2000/D/ST.

