



# Manz 客户服务

从创意到原型开发,再到实施定制生产解决方案和售后支持

# Manz 集团 – 您值得信赖的合作伙伴和创新先锋

我们一直以高效的设备和系统为成长型市场树立标准。「创新设备成就明日生产力」是我们作为众多行业和技术创新推动者的愿景。

## 我们的承诺

在一个充满挑战和高度动态的市场环境中，保持领先一步至关重要。这就是我们公司不断发展的原因，也是我们支持客户成功开辟新的增长领域的原因

我们凭借开创性的理念在关键技术上取得突破，为未来快速增长市场的创新产品奠定了基础。

我们的品牌宣言「创新设备成就明日生产力」概括了我们的优势：作为一家高科技设备制造商，我们现在与客户一起设计富有前景的生产解决方案。这样，我们的未来才有价值。

## 创新、可靠、面向未来

我们如何将客户的突破性想法变为成功的产品？一个完美的原型和一个具有巨大潜力的想法并不能保证成功。但是，您可以从我们与众不同的开拓精神、多年的经验以及高效生产所需的丰富工艺经验中获益。

我们将自己视为客户的开发和协作伙伴。我们的核心业务是开发创新工艺和生产解决方案，除此之外，我们还为客户提供多种服务。



## 关于 Manz 集团

- 成立于1987
- 集团总部：德国罗伊特林根 (Reutlingen)
- 集团据点：斯洛伐克意大利、印度、美国、中国苏州及台湾
- 员工人数：约1,200名，其中500名为专业工程师

## 核心技术

- 自动化
- 湿法化学工艺
- 电镀
- 激光工艺、量测与检测系统
- 高精度喷墨打印

## 市场

汽车与电动汽车 | 锂电池生产 | 半导体板级封装 | IC载板 | 能源

# 为客户提供创新理念，定制化解决方案位服务

从最初的开发和设计阶段，到原型和工艺开发，再到众多的售后服务，都为客户提供支持。



- 工厂整体解决方案：规划、模拟和实现全自动生产流程
- 开发：流程和原型开发，包括流程数据评估和产品开发流程
- 数字化服务：记录和评估所有生产流程步骤的生产数据
- 售后服务：热线和远程服务、培训和维修服务

## 我们的服务和支持

Manz的服务不仅限于设备的交付或在生产中的运行。我们为客户提供从一而终的支持与服务，从工艺和整个生产系统的规划和设计，到在整个生产过程中为客户提供多项服务，还有传统的售后服务，如维护和热线服务，帮助解决客户的所有问题。

## 我们不断优化、提供支持并深入思考数字化

无论我们的客户是需要新的解决方案，还是希望开发生产工艺或优化现有工艺：我们都能帮助客户运营高效、完全集成的生产线。我们多年的实践经验告诉我们一个道理：

## 高效生产线的基础始终是全球观念。

以此概念，我们开发了「工厂整体解决方案」、旨在从单一来源为自动化生产线的规划和建设提供全套服务。数字化发挥了重要作用，它确保了生产线能够以透明的方式运行，并达到高标准要求。

使用我们的 smartPRODUCTIONKIT (sPK)，可以纪录和分析所有生产工艺步骤的生产数据。这样，您就可以全方位地监控生产过程，并始终保持最佳状态。

## 不仅仅是设备和系统：Manz 完善的售后服务

对于 Manz 服务团队而言，客户关系并不会随着设备的交付而结束。我们会在整个产品生命周期中陪伴客户，共同确保客户的机器高效可靠地运行。

### 专业的建议和支持

Manz 服务团队中的每个人都将服务 DNA 和客户价值融入血液。客户需求是我们 Manz 全球服务机构提供所有服务的基础。

在我们的服务组合中，您可以选择一系列定制服务包和模块。

### 热线电话和远程支持服务

Manz Service Competence Center (SCC) 将专业热线的优势与远程服务诊断的扩展功能相结合：

- 快速响应时间确保全面的事件分析和及时解决
- 减少停机时间，保持系统的高可用性
- 由 Manz 各部门的专家提供有针对性的支持
- 减少现场访问，节省时间和成本
- 我们的远程维护解决方案 - Manz Remote Box – 采用高效率的安全架构 (ISO 27001 认证)，并对资料流量进行多层加密、数据传输。您可以决定何时允许我们通过 Manz Remote Box 进行访问。
- 正常工作时间内的远程支持包含在保修期内



# 磨损件、备件和消耗品对您的生产至关重要

基础服务包、标准服务包、高级服务包以及易损件和材料服务包可以灵活组合。它们可提供最佳的生产安全性，并可根据客户的需求和要求进行定制。

» Email: [spareparts@manz.com](mailto:spareparts@manz.com)

服务热线从周一至周五

您可以得到：

- 靠近客户的本地服务分支机构，通过全球网络进行备件管理，确保备件的高可用性
- 提供配件识别的建议，并推荐合适的配件包装
- 通过旧备件和翻新备件提供不再可用的备件
- 全球维修和翻新服务（欧洲、美国和亚洲均设有 Manz 维修中心）

我们的备件包由我们的专家团队根据您的个性化需求组合而成。通过储备 Manz 原装备件，我们可以最大限度地减少停机时间，确保您的生产系统达到最佳可用性。

## 我们的服务套餐：

- 基础套餐：「物有所值」该备件包包括最低库存量的备件和最优先备件。
- 标准套餐：「优化保障」除基础套餐外，还包括备件，可进一步降低风险。
- 高级套餐：「全方位无忧包」备件供应充足，确保在发生事故时有多种应对方案
- 易损件和消耗品：「必需品」根据磨损件的类型、数量、所需的维护间隔以及计划的系统运行时间，我们将为您量身定制一套易损件和易耗品。

如果您需要维修备件或组件，请与我们联系。我们对此有一套标准化流程：只需在线填写维修登记表。我们将及时为您提供解决方案。



\* 备件包中不包括易损件和消耗品。

## 技术服务：在发生事故或维修时由专家提供的支持

高素质的专家配备了最新的诊断和测量设备，是使设备和系统以专业方式恢复运行并迅速投入生产的最佳先决条件。



### 我们已准备就绪：Manz 的现场服务

当我们的 Manz 服务能力中心 (SCC) 收到事故报告时，会在专家分析事实并与客户直接协商后，决定是否需要上门服务。

在这种情况下，对客户或其应用程序进行培训的下一个可用的现场服务将被激活。

### 维护和保养

为了最大限度地减少技术磨损和现有的潜在磨损，我们提供量身定制的服务包，以满足您在维护和维修方面的需求。

- 现场服务包

我们将派遣一名经过培训的员工为您提供服务。如果您需要维修或技术支持，我们随时待命。在欧洲和德国，我们通常可以确保在工作日的短时间内开展现场工作。

- 维护包

该服务可最大限度地减少技术磨损，并降低现有磨损的可能性。这大大降低了设备意外停机的风险。机器或系统的使用强度越大，发生故障的风险就越高。因此，定期对机器进行保养和维护至关重要。

» 如果维修时无法获得所需的备件或易损件，现场专家的支持服务就会受到限制«

# 最大的灵活性和安全性：Manz 的支持和个性化服务合同

根据服务合同，您可以获得个性化服务，并从 Manz 的最大支持中获益。

通过 Manz 的现场服务支持，为您的操作人员提供最大的系统可用性，支持不言而喻：

- 快速反应能力：在发生事故时，我们能迅速分析问题并实时纠正错误。
- 节省培训时间：通过对机器的专业培训，缩短操作和维护人员的学习时间。
- 专家指导：协助您的员工进行定期维护和小型维修，确保设备持续运行。
- 流程优化：通过对当前生产流程的深入分析，发现并修正潜在的优化空间。
- 多媒体支持：提供增强实境和远程应用技术，使用智能眼镜等装置进行实时协助。

## 我们的表现和服务 - 你的合同

各种性能包和服务可捆绑成定制的服务包，并通过服务合同加以保证。这些就是您的优势：

- 专家支持：您将随时获得专家的协助，即使在正常工作时间之外，也能提供宝贵的支持。
- 快速反应：根据您的需求，我们将在定制的响应时间内迅速处理，让您更加安心。
- 灵活服务组合：您可以根据实际需要灵活选择并组合各种服务，最大程度保障生产安全，同时透过稳定的成本规划来支持您的预算安排。



生产的生命周期管理

- 新产品的修改和制订
- 升级 / 更新
- 翻新 / 改造
- 为第二台机器 / 生产线的使用寿命进行大修

## Manz 学院：由专家进行技术培训

Manz 集团始终坚信，员工培训越到位，生产效率就越高。因此，我们致力于为您的员工提供 Manz 设备和生产系统方面的专业培训，这是我们售后服务的核心竞争力之一。

### Manz学院的主要课题

- ✓ 机器和系统的安装、维护和保养
- ✓ 机器操作实践培训
- ✓ 加工技术，如图像处理、物体自动识别 (AOI)、激光加工技术以及为机器装调工提供的与加工相关的培训
- ✓ 特定机器和产品培训，如 LightAssembly 平台或 smartPRODUCTIONKIT (sPK) 培训
- ✓ 控制 / 自动化技术培训，如西门子和 Beckhoff 以及机器人技术培训

我们将根据客户的需求，量身定制全面的培训计划。

作为一家国际化公司，我们能够多种语言的培训服务，若有需求，还可提供您所选择的语言。

您可以使用我们的培训设施，也可以选择现场服务，直接在现场进行系统培训。培训格式可根据需要选择在线或线下的，Manz为不同层次的用户提供定制化解决方案，涵盖从设备操作员、维护人员到制程工程师等各类人员，适用于单台机台和整线生产线。

此外，我们也乐意代表客户与外部供货商及服务提供商协调培训课程。

如需更多信息、完整的培训课程目录或其他咨询，欢迎随时与我们联系。

[academy@manz.com](mailto:academy@manz.com)





# 识别优化机会：我们提供全程透明，助您实现生产过程的无缝优化

工艺稳定性高，通过标准化的 OPC UA 接口安全可靠地集成到生产工艺中，即使是第三方供应商也能通过使用 smartPRODUCTIONKIT (sPK) 集成到新系统和现有系统中。

## 通过数字化提高设备运作透明度和质量





有了 smartPRODUCTIONKIT (sPK)，您可以以透明和有针对性的方式监控、分析您的生产。利用各种数据有针对性地优化系统效率，并识别干扰影响因素。这有助于您提高系统可用性和生产质量。

可对类似的机器或生产线进行比较，并详细关注各个工艺步骤，以确定制约因素和性能差异，并详细说明优化任务。

## 完整的可追溯性

基于 smartPRODUCTIONKIT (sPK) 和附加 sPK smartTRACE，即使在复杂的生产过程中也能实现物料流和跟踪。详细的模块、工艺和质量数据以及工件托架上工件的位置数据都可以记录和存档

为您带来的好处

-  **所有机器和生产数据尽在掌握**  
采集并提供实时的机器和流程数据
-  **识别优化潜能**  
采集生产批次，合并流量数据和质量特性
-  **高水平的工艺稳定性**  
工艺稳定性高，通过标准化 OPC UA 接口安全可靠地集成到生产工艺中，即使第三方供应商也能提供服务
-  **值得信赖的合作伙伴**  
通过使用适用于新系统和现有系统的 smartPRODUCTIONKIT (sPK)，我们为您的生产提供 100% 的透明度

# 使用 smartPRODUCTIONKIT (sPK) 实现数位化生产管理

smartPRODUCTIONKIT (sPK) 是我们服务中的关键数位元件，专为收集、分析和评估机器及生产线数据而设计。它能够提供即时的生产洞察，优化流程并提升整体运营效率。

## sPK 标准软件包

我们的 sPK 标准软件包 Frame、Basic 和 Pro 可确保提高所有生产步骤的生产力。

sPK 框架：为数据采集（收集和监测）提供基础设施

- 生产概况和机器状态
- 监控线路输出（部件计数器）

sPK BASIC：用于收集、监测、分析和可视化数据的机器概念

- 机器状态功能
- 快速便捷地获取各种机器和性能数据

sPK PRO：用于收集、监测、分析和可视化数据的完整生产线概念

- 监控与生产线相关的关键绩效指标
- 分析和比较特定的生产流程，确定尚未开发的优化潜力

## sPK 附加软件包

使用 sPK smartTRACE 跟踪组件：

- 独特的 ID 编号——尽可能给部件一个独特的 ID，并在后续生产步骤中不断丰富相关的工艺数据
- 始终了解工件在生产过程中的位置，包括工件载体的位置等属性
- 通过实时可视化正在进行的生产和已完成的批次，在整个生产流程中实现跟踪数据的可视化和可追溯性





sPK smartIMAGEVIEWER: 将图像和生产数据整合在一个地方, 对生产部件进行质量保证监控。

sPK smartMAINTANANCE: 管理、监控、控制并记录机器和设备的维护情况 (基于运行时间和规定的周期)

- 所有维修活动的中心访问权
- 跟踪和记录

我们的 smartIPCMANAGER

用于备份您的机器软件\*、安装、连接ipc和设置以下附加组件的ipc的基础:

smartBACKUP: 我们为您开发了一种不会导致任何停机情况的备份解决方案。此外, 每周还有三次额外的数据备份, 这不会导致任何停机时间。

可随时恢复软件。备份计划不仅可以保存系统软件, 还可以保存所需的系统文件和文件夹。系统的初始调试以及在客户处的调试都会永久保存在系统驱动器中。

smartDEPLOY: 该模块是为IPC更新而创建。Windows 更新/升级和IPC软件可以在生产期间集中安装。

\* 安装在 Manz 计算器/机架上或数据中心

## 我们的据点



### Manz AG

Steigaeckerstrasse 5  
72768 Reutlingen  
Phone +49 7121 9000 0

[www.manz.com](http://www.manz.com)  
[info@manz.com](mailto:info@manz.com)

### 亚智系统科技(苏州)有限公司

215153 江苏省苏州市  
高新区嘉陵江路 405 号  
电话 +86 512 65136050

[www.manz.com](http://www.manz.com)  
[info.cn@manz.com](mailto:info.cn@manz.com)

### 亚智科技股份有限公司

320021 桃园市中坜区  
中园路 168 -1 号 4 楼  
电话 +886 3452 9811

[www.manz.com](http://www.manz.com)  
[info.tw@manz.com](mailto:info.tw@manz.com)