



Manz 客戶服務

從創意到原型開發，再到實施定制生產解決方案和售後支持

Manz 集團 – 您值得信賴的合作夥伴和創新先鋒

我們一直以高效的設備和系統為成長型市場樹立標準。「擘劃創新設備成就生產力」是我們作為眾多行業和技術創新推動者的願景。

我們的承諾

在一個充滿挑戰和高度動態的市場環境中，保持領先一步至關重要。這就是我們公司不斷發展的原因，也是我們支援客戶成功開闢新的增長領域的原因。

我們憑藉開創性的理念在關鍵技術上取得突破，為未來快速增長市場的創新產品奠定了基礎。

我們的品牌宣言「擘劃創新設備成就生產力」概括了我們的優勢：作為一家高科技設備製造商，我們現在與客戶一起設計富有前景未來的生產解決方案。這樣，我們的未來才有價值。

創新、可靠、面向未來

我們如何將客戶的突破性想法變為成功的產品？一個完美的原型和一個具有巨大潛力的想法並不能保證成功。但是，您可以從我們與眾不同的開拓精神、多年的經驗以及高效生產所需的豐富工藝經驗中獲益。

我們將自己視為客戶的開發和協作夥伴。我們的核心業務是開發創新製程和生產解決方案，除此之外，我們還為客戶提供多種服務。



關於 Manz 集團

- 成立於 1987
- 集團總部：德國羅伊特林根 (Reutlingen)
- 集團據點：斯洛伐克、義大利、中國大陸、台灣、美國、印度
- 員工人數：約 1,200 名，其中 500 名為專業工程師

核心技術

- 自動化
- 化學濕製程
- 電鍍
- 雷射製程、量測與檢測系統
- 高精度噴墨印刷

市場

汽車與電動車 | 鋰電池生產 | 半導體面板級封裝 | IC載板 | 能源

為客戶提供創新理念，定制化解決方案位元服務

從最初的開發和設計階段、原型和製程開發、再到眾多的售後服務，都為客戶提供支援。



- 工廠整體解決方案：規劃、類比和實現全自動生產流程
- 開發：流程和原型開發，包括流程資料評估和產品開發流程
- 數位化服務：記錄和評估所有生產流程步驟的生產資料
- 售後服務：通話熱線和遠端服務、培訓和維護服務

我們的服務和支援

Manz的服務不僅限於設備的交付或在生產中的運行。我們為客戶提供從一而終的支援與服務，從工藝和整個生產系統的規劃和設計，到在整個生產過程中為客戶提供多項服務，還有傳統的售後服務，如維護和熱線服務，說明解決客戶的所有問題。

我們不斷優化、提供支持並深入思考數位化

無論我們的客戶是需要新的解決方案，還是希望開發生產工藝或優化現有工藝：我們都能說明客戶運營高效、完全集成的生產線。我們多年的實踐經驗告訴我們一個道理：

高效生產線的基石在於全面的整體觀念。

基於此理念，我們開發了「工廠整體解決方案」，旨在從單一來源提供自動化生產線的完整規劃和建設服務。數位化在此方案中發揮了關鍵作用，確保生產線運行透明，並符合高標準的質量要求。

透過我們的 smartPRODUCTIONKIT (sPK)，您可以紀錄並分析所有生產製程步驟的數據，使您得以全方位監控生產過程，始終保持最佳運行狀態。

不僅僅是設備和系統：Manz 完善的售後服務

對於 Manz 服務團隊而言，客戶關係並不會隨著設備的交付而結束。我們會在整個產品生命週期中陪伴客戶，共同確保客戶的機器高效可靠地運行。

專業的建議和支持

Manz 服務團隊中的每個人都將服務 DNA 和客戶價值融入血液。客戶需求是我們 Manz 全球服務機構提供所有服務的基礎。

在我們的服務組合中，您可以選擇一系列定制服務包和模組。

熱線電話和遠端支援服務

Manz Service Competence Center (SCC) 將專業熱線的優勢與遠端服務診斷的擴展功能相結合：

- 快速回應時間確保全面的事件分析和及時解決
- 減少停機時間，保持系統的高可用性
- 由 Manz 各部門的專家提供有針對性的支持
- 減少現場訪問，節省時間和成本
- 我們的遠端維護解決方案- Manz Remote Box – 採用高效率的安全架構 (ISO 27001 認證)，並對資料流量進行多層加密、資料傳輸。您可以決定何時允許我們通過 Manz Remote Box 進行訪問。
- 正常工作時間內的遠端支持包含在保修期內



磨損件、備件和消耗品對您的生產至關重要

基礎服務包、標準服務包、高級服務包以及易損件和材料服務包可以靈活組合。它們可提供最佳的生產安全性，並可根據客戶的需求和要求進行定制。

» Email: spareparts@manz.com

服務熱線：周一至周五

您可以得到：

- 靠近客戶的本機服務分支機構，通過全球網路進行備件管理，確保備件的高可用性
- 提供配件識別的建議，並推薦合適的配件包裝
- 通過舊備件和翻新備件提供不再可用的備件
- 全球維修和翻新服務（歐洲、美國和亞洲均設有 Manz 維修中心）

我們的備件包由我們的專家團隊根據您的個性化需求組合而成。通過儲備 Manz 原裝備件，我們可以最大限度地減少停機時間，確保您的生產系統達到最佳可用性。

我們的服務套餐：

- 基礎套餐：「物有所值」的備件包包括最低庫存量的備件和最優先備件。
- 標準套餐：除基礎套餐外，以「優化保障」目標，此套餐還包括備件，可進一步降低風險。
- 高級套餐：備件供應充足，確保在發生事故時有多種應對方案，是「全方位無憂包」。
- 易損件和消耗品：「必備品」根據磨損件的類型、數量、所需的維護間隔以及計畫的系統執行時間，我們將為您量身定制一套易損件和易耗品。

如果您需要維修備件或零件，請隨時與我們聯繫，標準化的流程服務：只需在線填寫維修登記表，我們將迅速為您安排解決方案。



* 備件包中不包括易損件和消耗品。

技術服務：在發生事故或維修時由專家提供的支援

高素質的專家配備了最新的診斷和測量設備，是使設備和系統以專業方式恢復運行並迅速投入生產的最佳先決條件。



Manz 的現場服務隨時準備就緒：

當Manz的服務能力中心 (SCC) 收到事故報告時，會在專家分析事實並與客戶直接協商後，決定是否需要上門服務。

在這種情況下，對客戶或其應用程式進行培訓的下一個可用的現場服務將被啟動。

維護和保養

為了最大限度地減少技術磨損和現有的潛在磨損，我們提供量身定制的服務包，以滿足您在維護和維修方面的需求。

- 現場服務包
我們將派遣一名經過培訓的員工為您提供服務。

如果您需要維修或技術支援，我們隨時待命。在歐洲和德國，我們通常可以確保在工作日的短時間內開展現場工作。

- 維護包
該服務可最大限度地減少技術磨損，並降低現有磨損的可能性。這大大降低了設備意外停機的風險。

機器或系統的使用強度越大，發生故障的風險就越高。

因此，定期對機器進行保養和維護至關重要。

» 如果維修時無法獲得所需的備件或易損件，現場專家的支援服務就會受到限制«

最大的靈活性和安全性：Manz 的支援和個性化服務合同

根據服務合同，您可以獲得個性化服務，並從 Manz 的最大支持中獲益。

透過 Manz 的現場服務支援，我們為您的操作人員提供最大的系統可用性，並確保以下支援：

- 快速反應能力：在發生事故時，我們能迅速分析問題並即時糾正錯誤。
- 節省培訓時間：通過對機器的專業培訓，縮短操作和維護人員的學習時間。
- 專家指導：協助您的員工進行定期維護和小型維修，確保設備持續運行。
- 流程優化：通過對當前生產流程的深入分析，發現並修正潛在的優化空間。
- 多媒體支援：提供增強實境和遠程應用技術，使用智慧眼鏡等裝置進行即時協助。

我們的表現與服務—您的合約保障

各類性能套件和服務可整合為定制化服務包，並通過服務合約提供保障。這些將成為您的競爭優勢：

- 專家支援：您將隨時獲得專家的協助，即使在正常工作時間之外，也能提供寶貴的支援。
- 快速反應：根據您的需求，我們將在定制的回應時間內迅速處理，讓您更加安心。
- 靈活服務組合：您可以根據實際需要靈活選擇並組合各種服務，最大程度保障生產安全，同時透過穩定的成本規劃來支援您的預算安排。



生產的生命週期管理

- 新產品修改和制訂
- 升級 / 更新
- 翻新 / 改造
- 進行大修以延長第二台機器或生產線的使用壽命

Manz 學院：由專家進行技術培訓

Manz 集團始終堅信，員工培訓越到位，生產效率就越高。因此，我們致力於為您的員工提供 Manz 設備和生產系統方面的專業培訓，這是我們售後服務的核心競爭力之一。

Manz學院的主要課題

- ✓ 機器和系統的安裝、維護與保養
- ✓ 機器操作實務培訓
- ✓ 加工技術訓練，包括影像處理、物體自動識別 (AOI)、鐳射加工技術，以及針對機器調整人員的加工相關培訓
- ✓ 特定機器與產品培訓，如 LightAssembly 平臺及 smartPRODUCTIONKIT (sPK)
- ✓ 控制與自動化技術培訓，涵蓋西門子、Beckhoff 系統及機器人技術

我們將根據客戶的需求，量身定制全面的培訓計劃。

作為一家國際化公司，我們能夠提供多種語言的培訓服務，若有需求，還可提供您所選擇的語言。此外，您可以使用我們的培訓設施，也可以選擇現場服務，直接在現場進行系統培訓。

培訓格式可根據需要選擇線上或線下的，Manz 為不同層次的用戶提供客製化解決方案，涵蓋從設備操作員、維護人員到製程工程師等各類人員，適用於單台機台和整線生產線。

此外，我們也樂意代表客戶與外部供應商及服務提供商協調培訓課程。

如需更多資訊、完整的培訓課程目錄或其他諮詢，歡迎隨時與我們聯繫。

academy@manz.com



識別優化機會：我們提供全程透明，助您實現生產過程的無縫優化

具備高製程穩定性，透過標準化的 OPC UA 介面，安全可靠地集成至生產流程中。即使是第三方供應商，也能藉由使用 smartPRODUCTIONKIT (sPK)，輕鬆將其集成至全新系統或現有系統中。

透過數位化提升設備運行的透明度與品質

借助 smartPRODUCTIONKIT (sPK)，您可以透明且精確地監控和分析生產流程。利用多元數據，有針對性地優化系統效率，識別干擾因素，從而提升系統可用性和生產品質。

可以對相似的機器或生產線進行比較，深入關注各工藝步驟，以識別制約因素和性能差異，並詳細說明所需的優化任務。

完整的可追溯性

於 smartPRODUCTIONKIT (sPK) 及其附加功能 smartTRACE，即使在複雜的生產過程中，也能實現物料流的全面跟蹤與監控。所有模組、工藝及質量數據，連同工件托架上工件的精確位置，都能被詳細記錄並妥善存檔，確保生產過程的可追溯性與透明度。

為您帶來的優勢



所有機器和生產資料盡在掌握

採集並提供即時的機器和流程資料



識別優化潛能

採集生產批次，合併流量資料和品質特性



高水準的製程穩定性

製程穩定性高，通過標準化 OPC UA 介面安全可靠地集成到生產製程中，即使協力廠商供應商也能提供服務



值得信賴的合作夥伴

通過使用適用於新系統和現有系統的 smartPRODUCTIONKIT (sPK)，我們為您的生產提供 100% 的透明度

使用 smartPRODUCTIONKIT (sPK) 實現數位化生產管理

smartPRODUCTIONKIT (sPK) 是我們服務中的關鍵數位元件，專為收集、分析和評估機器及生產線數據而設計。它能夠提供即時的生产洞察，優化流程並提升整體運營效率。

sPK 標準套裝軟體

我們的 sPK 標準套裝軟體 Frame、Basic 和 Pro 三個版本，專為提升各生產步驟的生產力而設計：

sPK 框架：提供資料獲取的基礎架構（收集和監測）

- 顯示生產概況和機器狀態
- 監控生產線的輸出（例如部件計數）

sPK BASIC：用於收集、監測、分析和視覺化資料的機器概念

- 機器狀態功能
- 快速便捷地獲取各種機器和性能資料

sPK PRO：用於收集、監測、分析和視覺化資料的完整生產線概念

- 監控與生產線相關的關鍵績效指標
- 分析和比較特定的生產流程，確定尚未開發的優化潛力

sPK 附加套裝軟體

使用 sPK smartTRACE 跟蹤組件：

- 獨特的 ID 編號，盡可能給部件一個獨特的 ID，並在後續生產步驟中不斷豐富相關的工藝資料
- 始終瞭解工件在生產過程中的位置，包括工件載體的位置等屬性
- 通過即時視覺化正在進行的生產和已完成的批次，在整個生產流程中實現跟蹤資料的視覺化和可追溯性





sPK smartIMAGEVIEWER: 將圖像與生產資料整合在同一平台上, 實現生產部件的品質保證監控。這有助於檢測和追蹤每個部件的質量, 確保整個生產過程中的品質一致性。

sPK smartMAINTANANCE: 是一個設備維護管理工具, 可基於執行時間和設定的週期對機器和設備進行管理、監控、控制和記錄。其核心功能包括:

- 集中訪問: 提供所有維修活動的集中管理入口, 方便即時查看和操作
- 追蹤與記錄: 完整跟蹤並記錄維護歷史, 確保合規性與系統穩定性

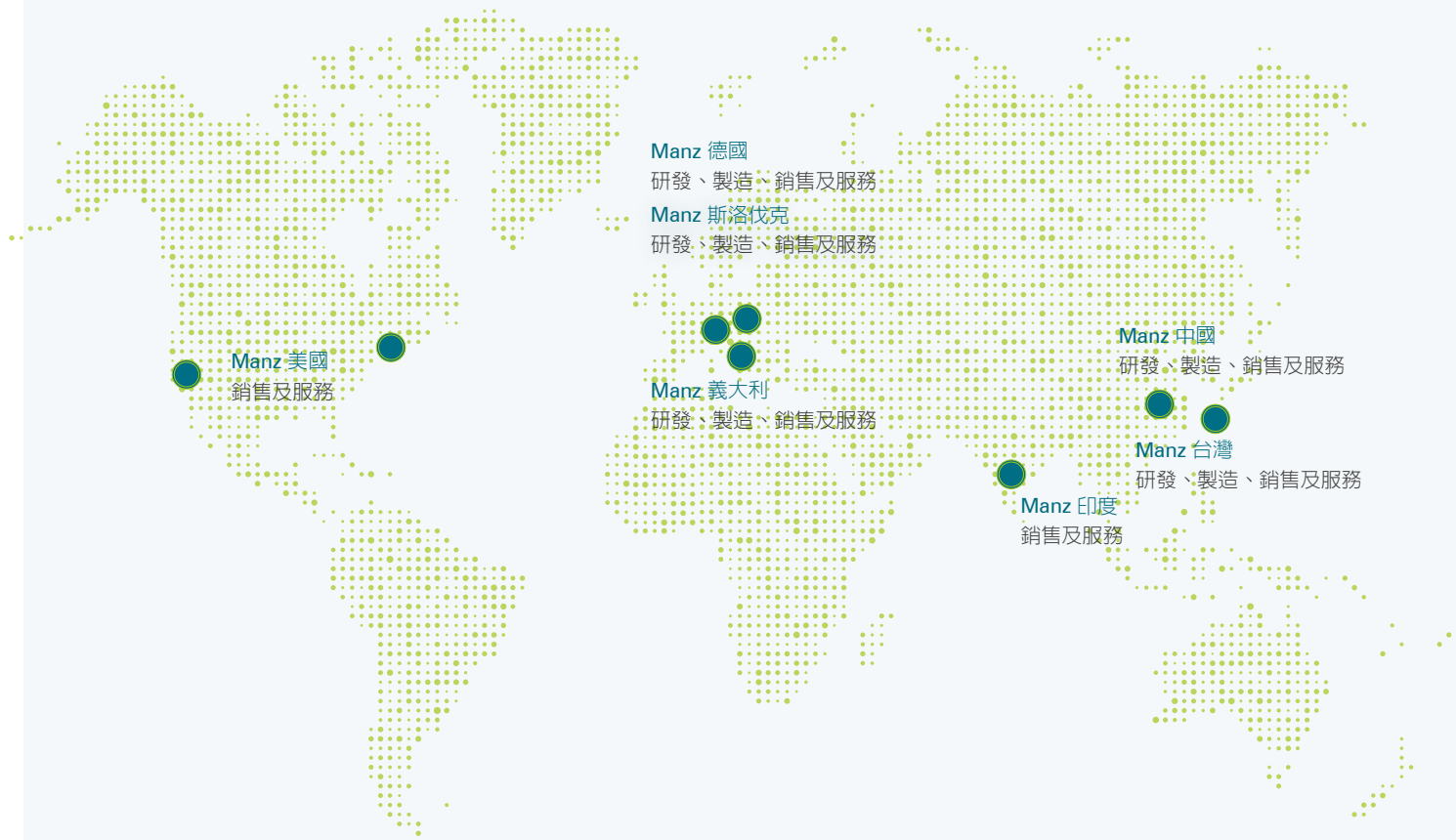
我們的smartIPCMANAGER: 用提供機器軟體備份和管理, 支援安裝、連接 IPC 並設置附加組件, 主要模組包括:

smartBACKUP: 提供無停機的備份解決方案, 每週自動進行三次資料備份, 確保系統資料的持續可用性。此備份計畫不僅保護系統軟體, 還覆蓋重要的系統檔案和資料夾, 並在系統初始調試和現場調試時, 將設定永久保存至系統驅動器。

smartDEPLOY: 此模組專為 IPC 更新設計, 支持在生產期間集中管理 Windows 更新/升級以及 IPC 軟體安裝, 確保系統始終保持最新版本並穩定運行。

* 安裝在 Manz 計算器/機架上或數據中心

我們的據點



Manz AG 11/2024

Manz AG

Steigaeckerstrasse 5
72768 Reutlingen
Phone +49 7121 9000 0

www.manz.com
info@manz.com

亞智系統科技（蘇州）有限公司

215153 江蘇省蘇州市
高新區嘉陵江路 405 號
電話 +86 512 65136050

www.manz.com
info.cn@manz.com

亞智科技股份有限公司

320021 桃園市中壢區
中園路 168 -1 號 4 樓
電話 +886 3452 9811

www.manz.com
info.tw@manz.com