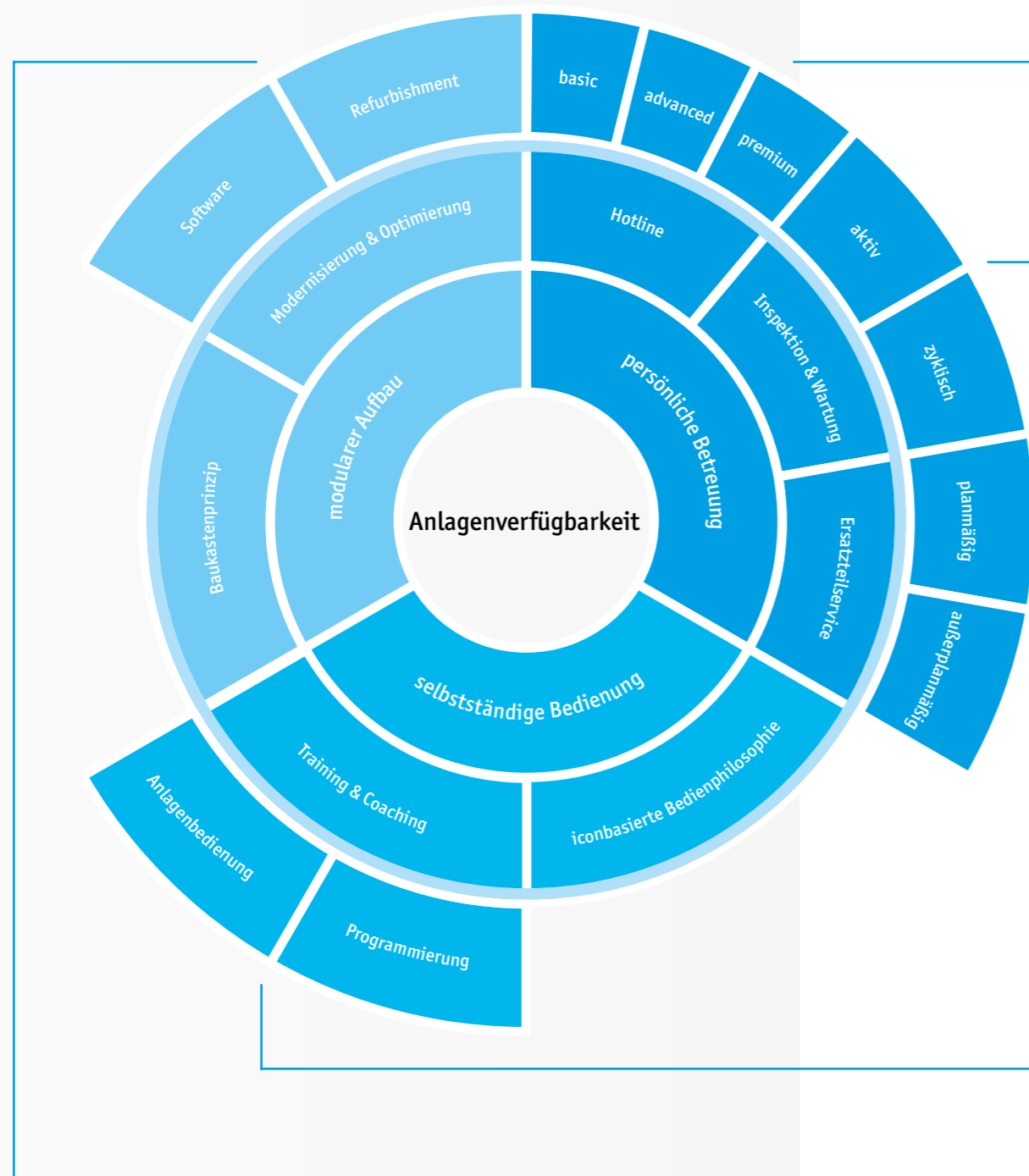


What robotics can be



Leistungsportfolio
fpt Customer Service & Support

Unsere Leistungen im Überblick



What robotics can be

Seite 3-4 Ihr Weg zu einer wirtschaftlichen Produktion: unser Service-Konzept. Modular und auf Ihre Belange zugeschnitten.

Hotline

Seite 5-6 Ob Beratung für die Anlagenbedienung, bei technischen Problemen oder für eine gemeinsame telefonische Störungssuche – unsere Experten sind rund um die Uhr für Sie da.

Inspektions- & Wartungsservice

Seite 7-8 Eine regelmäßig gewartete Anlage bietet Ihnen die Sicherheit, die Sie für eine zuverlässige Produktion brauchen. Für maximale Einsatzbereitschaft können Sie aus unterschiedlich gestaffelten Wartungsprogrammen wählen.

Ersatzteilservice

Seite 9-10 Ihre Anlage soll jederzeit verfügbar und produktiv sein. Deshalb bieten wir Ihnen verschiedene Pakete und Lösungen für die Beschaffung benötigter Ersatzteile an – maßgeschneidert und blitzschnell.

Training & Coaching

Seite 11-12 Mit einer praxisnahen Ersteinweisung geben wir Ihnen die Sicherheit, die Ihr Team für den Anlagenbetrieb braucht. Darüber hinaus profitieren Sie von vielen Weiterbildungsmöglichkeiten. Sie haben die Wahl.

Modernisierung & Optimierung

Seite 13-14 Neue Anforderungen und immer kürzere Produktlebenszyklen machen auch vor Ihrer Anlage nicht halt. Wir beraten Sie, welches die wirtschaftlich sinnvollsten Maßnahmen für die Optimierung Ihrer Automatisierungslösung sind.

Starker Service für maximale Verfügbarkeit

... weil bei uns jedes Detail zählt

Automatisierungslösungen von fpt Robotik stehen für einzigartige Performance und maximale Verfügbarkeit. Deshalb begleiten wir Sie über den kompletten Anlagen-Lebenszyklus hinweg – mit einem zuverlässigen, lösungsorientierten Service. Von der Beratung, über die Inbetriebnahme bis hin zu zyklischen Wartungs- und Optimierungsmaßnahmen.

fpt ist für Sie da, um Ausfallzeiten auf ein Minimum zu reduzieren und Ihre Produktivität nachhaltig zu steigern. Dabei setzen wir auf fünf individuelle Leistungsbausteine:

[Hotline](#)
[Inspektions- & Wartungsservice](#)
[Ersatzteilservice](#)
[Training & Coaching](#)
[Modernisierung & Optimierung.](#)

Instandhaltung, Beratung oder Optimierung – Sie entscheiden, welche Themen Sie mit eigenem Personal abdecken und bei welchen Sie auf uns setzen. Rund um die Uhr, rund um die Welt und ohne Kompromisse.

Nutzen Sie unsere jahrzehntelange Erfahrung in der roboterbasierten Automatisierungstechnik. Gemeinsam schaffen wir ein modulares und auf Ihre Belange zugeschnittenes Service-Konzept. Für mehr Sicherheit, Produktivität und vor allen Dingen Kapazität, um sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: Ihre Kernkompetenzen.

Neue Wege gehen, Bewährtes hinterfragen, Visionen leben. Mit einer Kombination aus kreativen Ideen und spezialisiertem, technischem Know-how und der Erfahrung aus über 2.000 Automatisierungsprojekten hat sich fpt Robotik zu einem der führenden Trendsetter in der Entwicklung von Automatisierungssystemen und Industrierobotern etabliert. 150 Mitarbeiter in den Bereichen Entwicklung, Engineering, Software, Produktion und Service definieren am Standort Amtzell immer wieder neu [what robotics can be](#).

Das Ergebnis: Automatisierungslösungen, die der industriellen Digitalisierung weit voraus sind – flexibel, wirtschaftlich, ganzheitlich.



„Im Customer Support ist es ähnlich wie im Sport: Nicht jeder kann auf dem Spielfeld alle Positionen spielen. Es geht vielmehr darum, dass jeder auf der richtigen spielt, damit alles funktioniert. Wer diesen einfachen Grundsatz befolgt, hat einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil!“

[Lars Heller](#)
Teamleiter Customer Support

Hotline

... weil jede Minute zählt

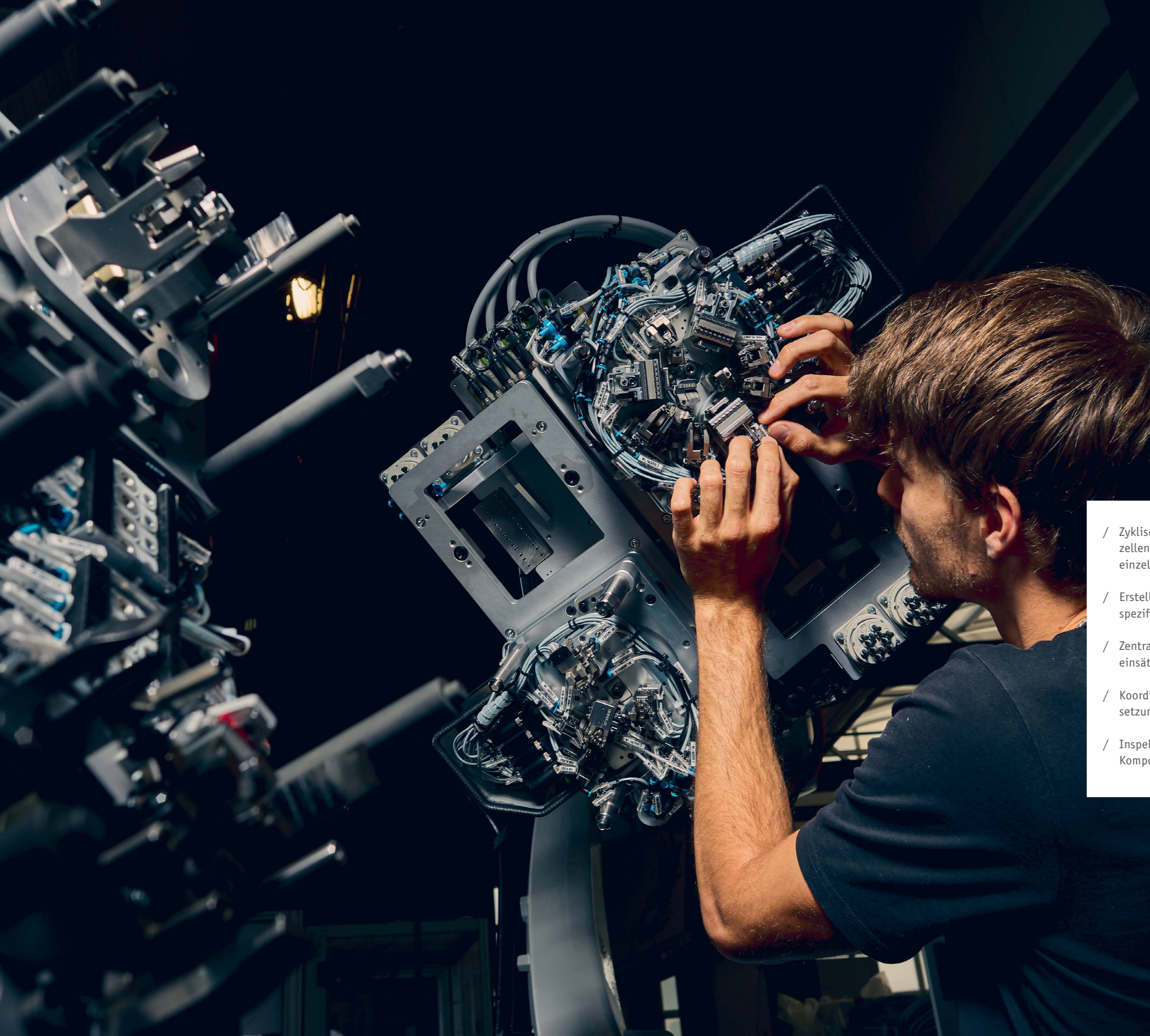
Wir sind weltweit und rund um die Uhr für Sie da. Bei technischen Problemen oder Anlagenstillständen ist eine kompetente Problemanalyse die Grundlage für einen schnellen Wiederanlauf. Unsere Experten sind über die verschiedenen Hotline-Varianten bis zu 24/7 für Sie erreichbar. Zusätzlich zu unserer telefonischen Erreichbarkeit können unsere Service-Mitarbeiter per Remote auf Ihre Anlage zugreifen, um die Fehlersuche zu beschleunigen.

Mit unserem Bereitschaftsservice erreichen Sie, wovon andere nur träumen: Experten aus der Praxis, die durch ihre Kompetenz in der Lage sind, Störungsursachen früher als jeder andere zu beheben. Ob 1st- oder 2nd-Level-Support: Unsere Hotline-Spezialisten sind mit Ihrer Anlage und der dafür eingesetzten Software bestens vertraut. Falls die Lösungsfindung einen personellen Einsatz vor Ort bedingt, garantieren wir einen schnellstmöglichen Einsatzbeginn eines kompetenten Servicetechnikers.



	Basic	Advanced	Premium
Erreichbarkeit	Werktags 8 ³⁰ – 16 ³⁰ Uhr	Werktags 6 ⁰⁰ – 22 ⁰⁰ Uhr	365 Tage 24 Stunden
Wartezeit	Nach Verfügbarkeit des Mitarbeiters	Garantierte Verfügbarkeit	Garantierte Verfügbarkeit
Bearbeitung	Schnellstmögliche Bearbeitung	Bevorzugte Behandlung	Bevorzugte Behandlung
Kosten	Ohne Grundgebühr, 15 Minuten kostenfrei	Grundgebühr als Flatrate	Grundgebühr als Flatrate
Vertrag	Ohne Vertrag	Mit Vertrag	Mit Vertrag inkl. Sonderstundensätze

- / Service-Mitarbeiter mit umfangreichem Fachwissen über Soft- & Hardware
- / Ferndiagnose und gemeinsame Störungssuche bei Anlagenstillständen
- / Koordination für schnellstmögliche Ersatzteillieferungen
- / Koordination für schnellstmögliche Serviceeinsätze
- / Erreichbarkeit bis zu 24 h am Tag und 365 Tage im im Jahr



Inspektions- & Wartungsservice

... weil Vorsicht besser ist als Nachsicht

Weltweiter Inspektions- und Wartungsservice aus einer Hand: Durch unsere Fernbetreuung sind wir jederzeit zur Stelle, um Sie bei Prozessoptimierungen zu begleiten. Ein ganzheitliches Wartungsmanagement umfasst auch regelmäßige Vor-Ort-Einsätze, z. B. für präventive Wartungsmaßnahmen. Ein weiterer Pluspunkt: Sind Systemlieferanten involviert, übernehmen wir die zentrale Koordination der Wartungseinsätze. Gemäß Ihres individuellen Wartungsplans kennen wir projektspezifische Besonderheiten und somit auch alle Anforderungen, welche für einen optimalen Zustand Ihrer Anlage erfüllt sein müssen.

- / Zyklische Grundinspektionen unserer Roboterzellen und Automatisierungsanlagen sowie einzelner Komponenten
- / Erstellung und schrittweise Verfeinerung projektspezifischer Wartungspläne und -protokolle
- / Zentrale Koordination erforderlicher Wartungseinsätze durch Systemlieferanten
- / Koordination und Durchführung von Instandsetzungsarbeiten
- / Inspektions- & Wartungsverträge inkl. Komponentenlieferanten

Ersatzteilservice

... weil Zuverlässigkeit unersetzlich ist

Wenn's schnell gehen muss. Zuverlässiger Service ist unersetzlich – einzelne Anlagenkomponenten schon. Wir sind Ihr Ansprechpartner, wenn es auf die zügige Beschaffung und Lieferung von Ersatz- und Verschleißteilen für Ihre Anlage ankommt. Um eine ideale Teileversorgung zu gewährleisten, bieten wir unterschiedliche Leistungspakete an: für den planmäßigen Bedarf im Zuge von präventiven Instandhaltungsmaßnahmen und für den außerplanmäßigen Bedarf, etwa bei unerwarteten Reparaturarbeiten. In Verbindung mit einer Erstanalyse über unsere Hotline übernehmen wir die Koordination und Bereitstellung der benötigten Ersatz- und Verschleißteile für die eingesetzten Systemkomponenten – einschließlich Ersatzbaugruppen.

- / Ersatz- und Verschleißteile für die Wartung zur vorbeugenden Instandhaltung
- / Schrittweise Verfeinerung oder Anpassung nach Wartungseinsätzen
- / Ersatz- und Verschleißteile für akuten Bedarf (z. B. nach einem Crash)
- / Bereitstellung von Ersatzbaugruppen
- / Lagerung bei fpt oder beim Kunden





Training & Coaching

... weil noch so viel mehr geht

Modernste Technologie nutzt nur dem, der sie anwenden kann. Welche sicherheitsrelevanten Aspekte gilt es zu berücksichtigen? Wie startet, bewegt und justiert man einen Sechs-Achs-Roboter? Und wie reagiert man auf Störungsmeldungen? Wir bieten ein umfangreiches Schulungsangebot, von der Einführung in die Anlagenbedienung bis hin zur Programmierung. In unseren praxisnahen Schulungen vermitteln wir Ihnen das Wissen, das Sie brauchen – wahlweise im fpt-Schulungszentrum oder am Anlagenstandort. Sie handeln selbständig, verkürzen die Reaktionszeit und maximieren Ihre Verfügbarkeiten.

Der Schulungsinhalt kann passgenau auf ihre projektspezifischen Besonderheiten abgestimmt werden. Wählen Sie aus unserem umfassenden Spektrum an unterschiedlichen Training- und Coaching-Dienstleistungen die passenden Module aus. Erste Workshops sind bereits im Rahmen der Anlageninbetriebnahme möglich. Nach einer erfolgreichen Durchführung erhalten Ihre Teilnehmer entsprechende Schulungsnachweise und -zertifikate.

- / Von einfacher Anlagenbedienung bis zur Programmierführung
- / Perfekte Symbiose aus Theorie und Praxis, individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt
- / Coaching im Rahmen von Produktionsbegleitung
- / Anlagenspezifische Seminare und Trainings ganz nach Ihren Wünschen
- / Zyklische Auffrischkurse und Workshops

Modernisierung & Optimierung

... weil nur bleibt, was sich ändert

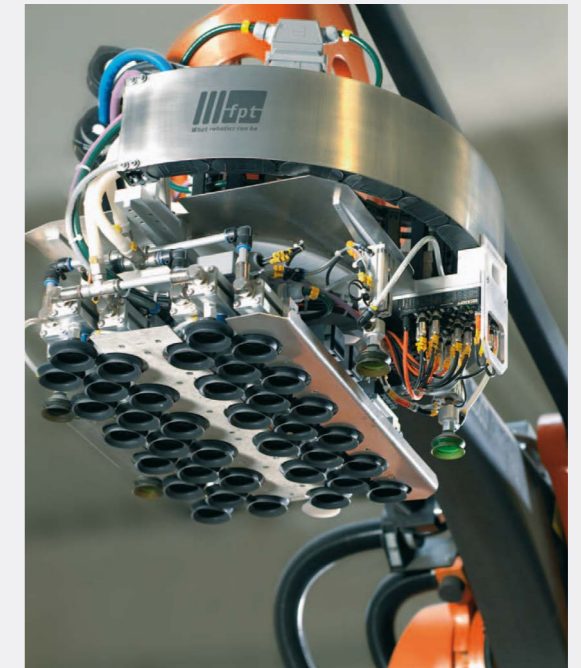
Immer kürzere Produktlebenszyklen stellen Sie vor neue Herausforderungen? Unsere Automatisierungsanlagen sind aufgrund ihres modularen Aufbaus bestens für Modernisierungs- und Optimierungsanforderungen gerüstet. Nach einer Bestandsaufnahme beraten wir Sie zu den Optimierungspotenzialen hinsichtlich Produktivität, Prozessqualität und Nutzerfreundlichkeit. Gemeinsam bringen wir Ihre Automatisierungslösung auf den neuesten Stand der Technik und erweitern gleichzeitig die Funktionalitäten. fpt unterstützt Sie beispielsweise durch Software-Updates oder Erneuerungen des Robotersystems bzw. einzelner Anlagenkomponenten. Auch individuelle (Um-) Programmierungen zählen zu unserem Portfolio. Damit einhergehend überprüfen unsere Servicetechniker auch die Anlagenkonformität. Die Sicherheit Ihrer Mitarbeiter steht hierbei im Vordergrund.

Auch das Verlagern Ihrer Anlage – innerhalb Ihres Standorts oder an eine andere Produktionsstätte – koordinieren wir gerne für Sie. 100 % aus einer Hand oder einzelne Dienstleistungen wie die Wiederinbetriebnahme: **fpt unterstützt Sie da, wo Sie uns brauchen – kompetent und zuverlässig.**

- / Mechatronische sowie softwareseitige Änderungen und/oder Optimierungen an Automatisierungsanlagen
- / Anpassungen von Anlagenkomponenten als Antwort auf neue Anforderungen am Markt
- / Anlagenverlagerungen weltweit
- / Wiederinbetriebnahme von Anlagen nach Optimierungen und/oder Anlagenverlagerungen
- / Beratung im Bereich der Anlagensicherheit und CE-Konformität



Palettiergreifer mit Vakuumtechnik (2021)



Palettiergreifer mit Vakuumtechnik (2007)



FPT Robotik GmbH & Co. KG

Schattbucher Straße 10, 88279 Amtzell

Telefon: +49 7520 95 13-0 / E-Mail: robotik@fpt.de

www.fpt.de

Customer Service & Support

Service-Hotline -777 / hotline@fpt.de

Service-Vertrieb -776 / service@fpt.de

Ersatz- und Verschleißteile -775 / parts@fpt.de