

Erweiterter Service

MIT EINEM UMFANGREICHEN After-Sales-Leistungspaket bietet der Rollformspezialist Profilm Metall-Engineering mehr Sicherheit und eine Anlagenverfügbarkeit für Profilieranlagen. Dafür hat das Unternehmen den Bereich neu strukturiert und das Service-Team deutlich aufgestockt.

Neben der »Xellar«-Neuheit rückt die Profilm Metall-Gruppe nun zusätzlich den Service für Profilieranlagen in ihren Fokus. »In den letzten Jahren äußerten Kunden vermehrt den Wunsch nach Servicepaketen, teilweise mit festen Intervallen«, verrät Pius Stark, der seit Oktober 2019 die Verantwortung für den After-Sales-Bereich übernommen hat. Auf diese stark wachsende Nachfrage ist das Unternehmen gut vorbereitet: »Um unseren Service jederzeit nach einem einheitlich hohen Qualitäts-

nehmer ist großzügig bemessen, neben Einsätzen in der DACH-Region sind die Techniker auch in skandinavischen Ländern, Italien, Slowakei und Tschechien unterwegs. Die Aufgabenstellungen reichen von Wartung, Instandsetzung, Reparaturen und Retrofit – auch für Fremdfabrikate – bis zur Installation und Inbetriebnahme von neuen Werkzeugen, Steuerungen und Fertigungslinien. Pius Stark hat die Erfahrung gemacht, dass es insbesondere

für Kunden von internationalen Anlagenherstellern oftmals schwierig ist, einen zufriedenstellenden Service und technischen Support zu bekommen: »Dann muss mit einem internationalen Vertriebspartner gesprochen werden, der die Anfrage womöglich erst an einen fremdsprachigen Techniker weiterleitet. Für Kunden kann diese Vorgehensweise mit langen Wartezeiten oder Missverständnissen verbunden sein, vor allem wenn Arbeiten

schlecht koordiniert und Abläufe nicht optimiert sind.«

Technisches Know-how und direkte Ansprache

Bei Profilm Metall wird dagegen auf Rückmeldungen und Serviceanfragen umgehend eingegangen, verspricht Stark: »Wir arbeiten effizient und mit großem technischen Know-how bei allen Fragen rund um das Rollformen. Hinzu kommt, dass wir den Maschinenbediener aus unserer eigenen Erfahrung im Lohnprofilieren bestens verstehen.« Deshalb achtet das Profilm Metall-Team bereits bei der Konzeption von Profilieranlagen auf wartungsarme Komponenten.

Ein Ansprechpartner betreut Serviceanfragen bis zum Abschluss

Der Service- und Montageleiter ist seit 2009 im unterfränkischen Markttheidenfeld beschäftigt. Als Leiter des neuen Aufgabenfeldes ist er nun der zentrale Ansprechpartner für alle Serviceanliegen. Das bedeutet auch, dass er alle Anfragen durchgängig von der Annahme bis zum Abschluss betreut. So fällt ihm sofort auf, wenn ähnliche Fragen wiederholt auftreten. Eine offene und faire Kommunikation ist ihm wichtig, um zeitnah eine gute Lösung für jeden Kunden zu finden.

Aufgrund seiner umfassenden Erfahrungen in Arbeitsvorbereitung, Montage, Projektplanung und Einkauf sowie als ehemaliger Technikleiter kann er Kunden auch bei unerwarteten Ausfällen sehr schnell weiterhelfen. »Niemand muss auf Hilfe warten, bis ein Techniker vor Ort ist. Wichtig ist zunächst einmal, die Ursachen zu ermitteln und Sofortmaßnahmen einzuleiten.« In enger Zusammenarbeit mit dem Kunden werden Ersatzteile bereitgestellt und der Einsatz von Servicemitarbeitern geplant.

»... empfehlen ein proaktives Ersatzteilmanagement.«

Pius Stark,
Leiter Service und Montage

standard erfüllen zu können, haben wir unser Dienstleistungsangebot neu gegliedert und deutlich ausgeweitet.« Damit Anlagenstillstände gar nicht erst zum Problem werden, empfiehlt er eine planvolle, vorausschauende Wartung und eine sinnvolle Ersatzteilbevorratung. Der Serviceumfang lässt sich anlagenspezifisch festlegen, sagt Stark: »Es gibt Anlagen, bei denen eine jährliche Wartung völlig ausreicht und Präzisionsanlagen, bei denen die Anwender möchten, dass wir jeden Monat einen Mann hinschicken.«

Auf Wunsch bietet Stark beispielsweise einen 24-Stunden-Service an, mit der Zusage, binnen eines Tages Unterstützung zu leisten. Dieser schnelle Service gelingt auch dadurch, dass Profilm Metall ausschließlich deutsche und europäische Komponenten mit kurzen Beschaffungszeiten verwendet. Die geografische Reichweite der Ab-



1 Pius Stark, Leiter Service und Montage.

2 Neben erfahrenen Profilierern mit Schwerpunkten auf Maschinenbau, Rollformen und Stanzen gehören zum Team auch Spezialisten für Elektronik und Steuerungstechnik.

3 Pius Stark, Leiter Service und Montage (ganz links), mit Mitarbeitern aus dem Profilm Metall-Service Team.



3

© Profilm Metall

Da Fernwartungsmodule in Profilieranlagen die Problemanalyse sehr erleichtern, »empfehlen wir die Nachrüstung von Altanlagen seit vielen Jahren«, so der After-Sales-Leiter. Die neuen »Xellar«-Anlagen sind standardmäßig damit ausgestattet. Wartung und Service werden bei ihnen zudem dadurch erleichtert, dass sie aus vielen einheitlichen Standardkomponenten bestehen.

Das Ersatzteilmanagement ist verbessert

Die meisten älteren Profilieranlagen bestehen hingegen aus vielen unterschiedlichen Einzelteilen, die teilweise schwierig zu beschaffen sind oder sogar eigens hergestellt werden müssen. Zwar ist Profilm Metall dank seiner hohen Fertigungstiefe durchaus in der Lage, ein dringend benötigtes Zahnrad über Nacht selbst zu produzieren. Allerdings sind solche Maßnahmen mit erheblichem Aufwand verbunden. »Diese Fälle sollen auch weiterhin die seltene Ausnahme bleiben. Deswegen empfehlen wir ein proaktives Ersatzteilmanagement, sodass die Anlagenverfügbarkeit stets auf hohem Niveau bleibt«, erläutert Stark.

Waren in der Vergangenheit lediglich drei Techniker für Maschinenaufbau, Inbetriebnahme, Wartung und Reparatur unterwegs, kann Stark heute bis zu acht Fachleute gleichzeitig ins Feld schicken.

Neben erfahrenen Profiliern mit individuellen Schwerpunkten auf Maschinenbau, Rollformen und Stanzen gehören zum Team auch Spezialisten für Elektronik und Steuerungstechnik, teilweise aus dem eigenen Nachwuchs.

»Mit dieser Mannschaft lösen wir jede Aufgabe«

Bevor neue Mitarbeiter zu einem Kunden gehen, werden sie intensiv geschult. Denn ein planvolles Vorgehen, ein verbindlicher Auftritt sowie eine kundenorientierte Kommunikation vor, während und nach dem Einsatz sind Pius Stark wichtig. »Mit dieser gut aufgestellten und bestens vorbereiteten Mannschaft können wir jede Aufgabe lösen«, ist sich der Serviceleiter sicher.

F. Stephan Auch
 Fachjournalist aus Nürnberg
www.profilmetall.de

HINTERGRUND

SMART PROFILING nennt **Profilm Metall** sein modulares und hochflexibles Maschinenkonzept. Die Resonanz ist hoch, die ersten Anlagen sind bereits ausgeliefert worden. Außerdem gewann die Innovation den »**Best of Industry Award**« in der Kategorie Umformtechnik. Zur Blechexpo präsentierte das Unternehmen für das System aus Fertigungszellen ein neues Stanz- und Ablängmodul sowie einen neuen Markennamen: »**Xellar**«. Xellar ist komplett modular aufgebaut. Daher können die Nutzer, so verspricht Profilm Metall, Technologien innerhalb kürzester Zeit wechseln – »wie **Plug & Play**«. Und weiter heißt es, Xellar sei besonders wirtschaftlich, »weil die Anlage Ihre Produktivität erhöht und gleichzeitig die Kosten senkt. Sie können schneller, effizienter und günstiger produzieren.