

7.024 Zeichen inkl. Leerzeichen | 2 Bilder | Abdruck frei – Belegexemplar an
a1kommunikation Schweizer GmbH erbeten

Die hochauflösenden Bilder können Sie [hier](#) herunterladen.

Vecoplan: Qualität im Aftersales – Teile und Dienstleistungen direkt vom Hersteller

Jederzeit verfügbar, stabil und leistungsstark

Service schreibt die Vecoplan AG groß. Die Techniker verhindern nicht nur Störungen und Maschinenstillstände oder beheben diese schnell, sie sorgen insgesamt für eine gesteigerte Kundenzufriedenheit. „Äußerst wichtige Kriterien dabei sind die Performance, die Verfügbarkeit und die Prozess-Stabilität der Maschinen und Systeme“, erläutert Jochen Pfeil, Leiter des Geschäftsbereichs Service.

„Der Markt will nicht nur effiziente Maschinen, sondern auch von der Kompetenz der Hersteller profitieren“, sagt Jochen Pfeil, der seit Mitte Juni den Geschäftsbereich Service bei der Vecoplan AG leitet. Das Unternehmen mit Sitz in Bad Marienberg im Westerwald entwickelt und fertigt Maschinen und Anlagen für die Ressourcen- und Recyclingwirtschaft. „Zu unseren Aufgaben gehören Beratung, Planung mit anschließender Lösungsfindung, eine ganzheitliche Auftragsbetreuung sowie Montage, Inbetriebnahme – und natürlich auch ein umfassender Service“, betont Pfeil. „Die Kunden wollen über die komplette Lebensdauer der Maschinen eine hohe Verfügbarkeit und Prozess-Stabilität.“

Ob Kunststoffe, Alt- und Resthölzer, Abfälle, Akten oder Datenträger: Die Zerkleinerungs-, Lager-, Separier- und Förderlösungen aus dem Westerwald bereiten unterschiedliche Materialien zu hochwertigem Output auf und führen sie zurück in den Rohstoffkreislauf. Vecoplan konzipiert die Anlagen und Systeme für den Dauereinsatz. Dazu bietet der Maschinenbauer Anwendern verschiedene Service-Vereinbarungen, die sie auf ihre Einsätze abstimmen und vertraglich festlegen können. Das fängt beim Ersatzteil an: „Natürlich verschleißten Komponenten, die für eine möglichst hohe Lebensdauer der Maschine sorgen sollen“, sagt Pfeil. Entscheidend seien kurze Lieferzeiten und eine hohe Versorgungssicherheit. Dazu hat das Unternehmen mehrere Millionen in die Produktionsmodernisierung investiert, unter anderem in den Ausbau der Eigenfertigung von Ersatz- und Verschleißteilen – beispielsweise von Schneidkronen. „Wir bieten damit eine hohe Produktionstiefe und umfassende Lagerkapazitäten. Dies versetzt uns zum einen in die

Lage, unseren Kunden schnell mit Verschleißteilen helfen zu können, und zum anderen im Bedarfsfall auch individuelle Ersatz- und Verschleißteile mit kurzen Lieferzeiten zu fertigen.“

Erfahrung und Produktkenntnisse

Von Vecoplan bekommt der Kunde alles aus einer Hand: Montage, Inbetriebnahme und den Service. Bei Gesprächen ist Jochen Pfeil vor allem eines aufgefallen: Die Kunden legen sehr viel Wert auf gut ausgebildetes Fachpersonal. Sie erwarten umfassendes Know-how in der Anwendung. „Je kompetenter die Mitarbeiter sind, desto mehr vertrauen uns unsere Kunden. Von unseren Service-Teams erhalten Anwender eine hohe Qualität, auch wenn der Zeitplan eng gesteckt ist“, sagt der Geschäftsbereichsleiter.

Der Bedarf an qualifizierten Fachleuten nimmt mit der steigenden Zahl der installierten Anlagen immer weiter zu. Vecoplan hat in den vergangenen Jahren Maschinen bedarfsgerecht entwickelt und auf den Markt gebracht. Somit konnte der Maschinenbauer sein Produktportfolio immer weiter ausbauen, um seine Kunden selbst bei schwierigen Einsatzfällen umfassend zu unterstützen. „Damit alle unsere Service-Mitarbeiter technisch, aber auch in administrativen Fragen auf dem gleichen Level sind, finden in regelmäßigen Abständen Schulungen statt. Über Audits können wir die Qualität ihrer Arbeit sicherstellen“, beschreibt Pfeil. „Unser Technologiezentrum bietet uns zudem die Möglichkeit, unsere Techniker umfassend an den Maschinen und Weiterentwicklungen auszubilden und gegebenenfalls individuelle Lösungen anhand der technischen Performance der Maschinen zu finden.“

„Deutschland und Europa werden größtenteils direkt über die eigenen Servicetechniker bedient“, sagt Pfeil. „Dazu kommen unsere Standorte in den USA, Großbritannien, Spanien und Polen. Regionen, die wir nicht mit eigenem Personal besetzt haben, decken wir über unser Partnernetzwerk ab.“ Damit haben Kunden überall auf der Welt immer einen direkten Ansprechpartner. Mit dieser Nähe können die Techniker schneller reagieren, und kürzere Wege sind auch kostengünstiger für den Anwender. Vecoplan baut sein europäisches Vertriebsnetz kontinuierlich aus.

Sind die Anlagen und Systeme bei den Kunden installiert und bereit für den Betrieb, kümmert sich Jochen Pfeil mit seinem Team darum, das Kundenpersonal zu schulen oder die Anlagen in regelmäßigen Abständen auf die Unfallverhütungs- und Arbeitsschutzvorschriften zu

prüfen. „Wir bieten zudem ein vielfältiges Spektrum an Service-Tutorials an, die Kunden beim eigenständigen Austausch von Verschleißteilen professionell unterstützen“, erläutert Pfeil.

Die Digitalisierung kommt

Neueste Anforderung der Kunden im Dienstleistungsbereich: die digitale Vernetzung der Maschinen mit dem Hersteller, um einen Zugriff von außen jederzeit zu ermöglichen. Die Spezialisten können auf die Steuerung oder das Bedienpult zugreifen und in Echtzeit Fehler erkennen, analysieren und beheben. Über Web-Cams lassen sich Live-Bilder übertragen und per Chat oder Video- und Telefonkonferenz komplexe Sachverhalte klären. „Zudem sind relevante Daten und Dokumente online verfügbar“, beschreibt Pfeil. Ebenso werden alle Service-Maßnahmen aufgelistet. Der Anwender erhält rechtzeitig eine Erinnerung, wann zum Beispiel die nächste Wartung fällig ist.

Die Umsetzung dieser Anforderungen hat Vecoplan in seiner Vecoplan Smart Center-Strategie (VSC) gebündelt. Mit dem VSC.connect etwa bieten die Westerwälder eine moderne Kommunikationsschnittstelle. „In der Basis-Ausstattung enthalten sind beispielsweise die Überwachung und Auswertung von Maschinendaten oder die Aufgabe von Service-Requests“, sagt Pfeil. Der Kunde erhält zudem Zugriff auf relevante Dokumentationen wie Betriebsanleitungen, Datenblätter oder Tutorials. „Mit diesem leistungsstarken Digitalisierungskonzept können wir die Effizienz unserer Anlagen und Systeme maximieren“, erklärt Pfeil begeistert.

Darüber hinaus können Anwender über einen integrierten App-Store viele zusätzliche Serviceleistungen, wie Online-Inbetriebnahme, Remote-Service, Predictive Maintenance oder auch Dokumentenmanagement freischalten. Das integrierte und intuitive Bedienpanel VSC.control dient als Kommunikationsmedium für die moderne Steuerung und als Verbindung zu den Vecoplan-Technikern. „Aber natürlich können unsere Kunden damit die Maschinen auch einfach und intuitiv bedienen“, betont Pfeil. Das ist eine enorme Erleichterung, vor allem wenn sie verschiedene Materialien mit unterschiedlichen Anforderungen aufbereiten müssen. Dazu hat Vecoplan einen Rezeptmanager integriert: Einstellungen für verschiedene Materialien, die sich in der Praxis bewährt haben, lassen sich abspeichern und jederzeit aufrufen. „Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an

erster Stelle, und dafür entwickeln wir diesen Geschäftsbereich kontinuierlich weiter“, verspricht Jochen Pfeil.

7.024 Zeichen inkl. Leerzeichen

Meta-Title: Für mehr Kundenzufriedenheit: Vecoplan baut Service weiter aus

Meta-Description: Um einen optimalen Service sicherzustellen, setzen die Techniker bei Vecoplan ihr Augenmerk insbesondere auf die Performance, die Verfügbarkeit und die Prozess-Stabilität der Anlagen.

Keywords: Vecoplan; Zerkleinerer; Digitalisierung; Vernetzung; Service; Vecoplan Smart Center (VSC)

Bildunterschriften:



Bild 1: Das integrierte und intuitive Bedienpanel VSC.control dient nicht nur als Kommunikationsmedium für die moderne Steuerung und als Verbindung zu den Vecoplan-Technikern – die Maschinen lassen sich damit auch einfach und intuitiv bedienen.



Bild 2: Jochen Pfeil: „Der Markt will nicht nur effiziente Maschinen, sondern auch von der Kompetenz der Hersteller profitieren.“

Bildnachweis: Vecoplan AG

Die hochauflösenden Bilder können Sie [hier](#) herunterladen.

Die **Vecoplan** AG ist ein führender Hersteller von Maschinen- und Anlagen der Ressourcen- und Recyclingwirtschaft für die Zerkleinerung, Förderung und Aufbereitung von Holz, Biomasse, Kunststoffen, Papier, weiteren Wertstoffen sowie von Haus- und Gewerbeabfällen. Die Systeme und Komponenten werden von Vecoplan entwickelt, produziert und weltweit in den Segmenten Holzaufbereitung und Reststoffaufbereitung vertrieben. In eigenen Standorten in Deutschland, den USA, Großbritannien, Spanien und Polen arbeiten derzeit etwa 380 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Vecoplan AG

Vor der Bitz 10

56470 Bad Marienberg

Deutschland

Tel.: +49 2661 62670

Fax: +49 2661 626770

E-Mail: welcome@vecoplan.de

www.vecoplan.de

Pressekontakt:

Silvia Feder

Unternehmenskommunikation

Tel.: +49 2661 6267-376

E-Mail: Silvia.feder@vecoplan.de

Bitte senden Sie ein Belegexemplar an unsere Agentur:

a1kommunikation Schweizer GmbH

Christian Beckenbach-Sülzle

Oberdorfstraße 31A

70794 Filderstadt, Deutschland

Tel.: +49 711 9454 161-40

E-Mail: cbs@a1kommunikation.de

www.a1kommunikation.de