

# Jederzeit und überall verfügbar

Der Customer Service begleitet Kunden über den kompletten Lebenszyklus einer Anlage. Das Team betreut beim Produktionsstart, schult Anwender und Techniker vor Ort und ist weltweit zur Stelle, falls es zu einer Störung kommt. Auch Jahre später sind Service-Mitarbeiter die direkten Ansprechpartner bei Instandhaltung, Ersatzteilen oder Umbauten.

## Worldwide Service

Als Customer Service von Harro Höfliger betreuen wir unsere Kunden auf der ganzen Welt – online, telefonisch und natürlich persönlich vor Ort. Jeder Kunde ist verschieden und jedes Projekt bringt spezifische Anforderungen mit sich. Deshalb legen wir Wert darauf, dass jeder Kunde seinen ganz persönlichen Ansprechpartner hat, der ihn über einen langen Zeitraum begleitet. Unterstützt werden diese Mitarbeiter durch spezialisierte Teams, die ihre jeweiligen Service-Produkte betreuen. Im Zuge der Digitalisierung arbeiten wir an smarten Lösungen, um unsere Maschinen und die dazugehörigen Serviceleistungen so effizient wie möglich zu gestalten.

**Luise Räuchle,**  
Produktmanagerin



## Schulungen

Bei Harro Höfliger ist fast jede Maschine ein Unikat. Auch die Schulungen werden ganz nach Kundenwunsch zugeschnitten. Technische Redakteure erstellen für jede Maschine individuelle Schulungsunterlagen. Trainer ist immer ein Monteur aus dem Team, das die Maschine gebaut hat. Der Schwerpunkt der Schulungen liegt auf dem sicheren Umgang mit der Maschine und der Minimierung von Fehlbedienungen. Dadurch sichern wir eine zuverlässige Produktion. Auf Wunsch vermitteln wir auch spezielles Fachwissen, etwa zu Kameras, Lasertechnik, Robotern oder Sensoren. Je nach Informationsbedarf bieten wir unterschiedliche Trainingslevel an, von der Bedienschulung über die Techniker- und Wartungsschulung bis hin zur Elektrikerschulung. Die Schulungen finden vornehmlich bei Ihnen vor Ort statt. Bei Bedarf bieten wir Ihnen hierzu auch gerne unsere Räumlichkeiten an.

**Hergen Wersch,** Teamleiter Kundens Schulung



## Fernwartung

Gut 80 Prozent der Service-Anfragen können wir per Fernwartung lösen. Unser Team reagiert innerhalb von drei Stunden und bietet bei Bedarf einen 24/7-Support an. Softwareprobleme können wir in der Regel sofort beheben und mechanische Fehlfunktionen lokalisieren. Werden Ersatzteile benötigt, leiten wir dies direkt an die Kollegen weiter. Die Fernwartung erfolgt vorzugsweise über das Excellence United Service Portal, welches eine sichere Port-zu-Port-Verbindung ermöglicht. Der Verbindungsaufbau für den Maschinenzugriff findet nur nach dem Auslösen einer Service-Anfrage durch die Kunden statt. Externe Zugriffe durch uns sind nicht möglich.

**Fabian Schoene,** Technische Kundenunterstützung



## Ersatzteile

Für uns hat es oberste Priorität, die Produktionssicherheit bei unseren Kunden zu gewährleisten und einen Maschinenstillstand zu verhindern. Das Erstausstattungs paket, das wir für jede Maschine erstellen, gibt dem Kunden einen Überblick, welche Ersatzteile er vorrätig haben sollte. Die Ersatzteilkarte kann der Kunde bei sich einlagern und somit bei Bedarf direkt darauf zugreifen. Mit jeder Maschine liefern wir einen 3D-Ersatzteilkatalog, der die schnelle Identifikation und Bestellung von Teilen ermöglicht. Die benötigten Teile liefern wir je nach Dringlichkeit per Express oder Kurier zum Kunden. Selbstverständlich helfen wir auch bei der Teile-Identifikation anhand eines Fotos oder einer Beschreibung.

**Güldane Gedik,**  
Service Administratorin



## Wartungen

Um den störungsfreien Betrieb einer Anlage sicherzustellen und die Unterhaltskosten gering zu halten, sind regelmäßige Inspektionen und Wartungen erforderlich. Auf Wunsch erstellen wir für jede Maschine ein individuelles Wartungskonzept. Unser Wartungsplan basiert auf einer FMECA-Risikoanalyse, in der wir die Lebensdauer für jedes Verschleißteil bewerten. Anhand dieser Daten lassen sich Wartungsintervalle präzise festlegen, sogar die Dauer einer Wartung lässt sich im Vorfeld planen. Durch unsere Bewertung und unseren engen Kundenkontakt stellen wir sicher, dass nur die Teile getauscht werden, die auch wirklich abgenutzt sind. Die Analyse bildet gleichzeitig die Grundlage für das Ersatzteilkarte mit Empfehlungen zur Ersatzteilbevorratung.

**Manfred Wegner,**  
Technischer Spezialist



## Umbauten

Um die Leistungsfähigkeit der Maschine über den gesamten Maschinenlebenszyklus zu erhalten und sie auf veränderte Anforderungen anzupassen, können im Laufe der Zeit Umbauten notwendig werden. Neue Marktanforderungen wie beispielsweise die Serialisierung erfordern die Nachrüstung von Kamerasystemen oder Codierverfahren. Kundengetriebene Umbauten reichen von einfachen Teilemodifikationen zur Prozessverbesserung über Formatanpassungen beim Produktwechsel bis zum Umbau kompletter Stationen. In den kommenden Jahren vergrößern wir unser Konstruktionsteam, um diese Aufgaben direkt im Customer Service abwickeln zu können. Im Laufe des Maschinenlebenszyklus werden immer wieder Komponenten vom Markt genommen. Unsere Aufgabe ist es dann, Ersatzteile festzulegen, die entweder 1:1 getauscht werden oder mittels eines Umbausatzes den Weiterbetrieb der Maschine sicherstellen.

**Steffen Nitsch,**  
Gruppenleiter Konstruktion

