

## 全天候的优质服务

当客户决定采用交钥匙模式从CemeCon采购包括外围设备在内的世界一流技术的涂层系统开始，CemeCon的客户服务团队就会为每位客户提供一揽子解决方案，并将其与客户现有的生产线融合在一起。此外，CemeCon的专家服务团队还通过咨询热线和在线服务为客户提供7\*24小时的技术支持。

Christian Franke是位于Würselen的客户服务专家团队中的一员，他为我们详细展示了他和他的团队如何在CemeCon全球涂层服务中心为每一位客户提供涂层技术专业服务。

### „Christian Franke和其客服团队 7\*24小时为全球客户提供 技术服务“

对于所有订购交钥匙涂层生产线的客户，都会世界上最大的切削刀具涂层中心Würselen和客户所在地接受专业化培训，以保证其能够自行安全、快速地操作设备并快速处理故障。如果客户在日常操作中还是出现了无法自行解决的问题，还会通过24/7热线获得来自客户服务部的Christian Franke及其同事的帮助。对于语言障碍，客户根本不必担心：仅在Würselen，员工就可以说19种语言，还不包括来自国际分支机构和合作伙伴的支持。“首先，需要客户授权我通过在线服务功能访问客户的涂层系统，连线看到客户系统显示屏上的内容后，与客户一起开始诊断。”克里斯蒂安·弗兰克（Christian Franke）解释收到客户寻求支持的电话时，他们首先要做的第一步。

### „在CemeCon，所有的 专家都不断在各部门之间轮换 是其日常工作的一部分。 通过这种方式， 我们从设备的研发、制造以及涂层服务 中不断获得经验，客户也因此 获得更好的服务体验“

之后，基本可以分为三种情况：“大多数情况，我们可以在很短的时间内找到并解决问题，客户可以继续工作，”克里斯蒂安·弗兰克（Christian Franke）说。“比如：工艺气体缺失就是比较常见的问题。这种情况下，一般都是在更换容器后没有打开阀门造成的，这是多数客户容易忽略的。我们在几分钟内就可以解决这些问题，确保客户继续进行涂层作业。”



借助远程在线服务功能，Christian Franke可即时在线诊断涂层系统并迅速提供技术支持

某些时候，在同样的问题下还可能隐藏其它的原因。“比如，这也可能是压力表计的问题，”Christian Franke解释说，“我们还需通过电话进行澄清，确认后立即启动快速响应机制，将备件直接发给客户”。

„CemeCon涂层系统是市场上  
最先进的技术。  
我很高兴能在处于  
涂层市场领导地位的公司工作，  
帮助这项技术进一步发展。”

在Würselen总部有一个大型仓库，不仅仅是因为当地有公司自己的涂层中心—存储着各种大量的备件，可以保证我们在一天之内将所需备件包装、发出并迅速抵达客户手中。由于系统采用傻瓜式模块构建设计以及购买系统时对客户进行了深入的培训，因此，无需CemeCon的进一步帮助，客户即可独立、快速、轻松地更换组件。



每天在CemeCon涂层中心运行的系统超过40台，储存的大量备件可在一天内发往世界各地

克里斯蒂安·弗兰克 (Christian Franke) 说：“当然，我们也很乐意为客户提供现场支持。如需要，我们的服务技术人员可以在48小时内到达全球范围内的任何地方。”Christian Franke) 目前正在与同事交接以便进行工作轮换，“由于在Wurselen的CemeCon服务人员需负责处理所有领域的工作，因此，不断进行跨部门交换是所有专家日常工作的一部分，通过这种方式，我们从工厂开发、生产以及涂层服务中不断获得经验，客户也可因此获得更好的服务体验”。



Christian Franke 非常愿意与客户分享他的知识

Christian Franke非常赞赏客户服务团队的工作：“CemeCon的HiPIMS和金刚石涂层系统是市场上最先进的技术。我很高兴能在处于涂层市场领导地位的公司工作，帮助这项技术进一步发展。” Christian Franke对系统的工艺、软件和硬件进行了更新和升级，确保了客户涂层系统的持续、有效运行。

„一台CEMECON涂层系统代表的不仅仅只是设备，它是CemeCon工程师30年来智慧的结晶，也是CemeCon日复一日涂层服务经验的积累。我们对任何微小瑕疵保持零容忍！”

— Bernd Hermeler, CMO CemeCon AG.

Customer Care ■ Weltweiter Service ■ 涂层中心 ■ 交钥匙 ■ 24 小时热线 ■ 涂层设备 ■ 切削工业 ■ Ersatzteile ■ Schnelle Reaktionszeiten ■ 专有技术转让 ■ Beschichtungsservice ■ 过程可靠性 ■