

Spitzenservice rund um die Uhr



Wer sich für eine Turnkey-Beschichtungsanlage samt Peripherie von CemeCon entscheidet, erhält mehr als nur erstklassige Technologie. Das Customer Care-Team übernimmt die Planung, liefert eine Komplettlösung inklusive der vollständigen Peripherie und integriert diese in die vorhandene Infrastruktur beim Kunden. Zudem stehen die Experten 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche bereit – per Hotline und Onlineservice – und betreuen die Kunden auch vor Ort. Christian Franke ist Teil des Customer Care-Teams in Würselen und zeigt, wie er und seine Kollegen in den CemeCon- Beschichtungscentren weltweit Technologiekunden bei den Herausforderungen im Beschichtungsalltag unterstützen.

„Christian Franke und seine Kollegen vom **CUSTOMER CARE** stehen tagtäglich an der **24/7-HOTLINE** bereit.“

Beim Kauf einer Turnkey-Beschichtungslinie werden die Kunden im weltweit größten Beschichtungszentrum für Zerspanwerkzeuge in Würselen und vor Ort direkt an der Anlage geschult. So versetzt CemeCon sie in die Lage, sicher mit der Anlage umzugehen und auch Störungen schnell selbst zu beheben. Entstehen im täglichen Betrieb doch mal Fragen, stehen Christian Franke und seine Kollegen vom Customer Care an der 24/7-Hotline bereit. Sprachbarrieren muss der Kunde nicht fürchten: Allein in Würselen sprechen die Mitarbeiter insgesamt 19 Sprachen – und da sind die internationalen Niederlassungen und Partner noch nicht mitgerechnet.

„Mit der Erlaubnis des Kunden greife ich über den Onlineservice im Prozess auf die Anlage zu und kann sehen, was der Kunde auf seinem Anlagendisplay sieht. Dann kann ich zusammen mit ihm die Diagnose starten“, beschreibt Christian Franke die ersten Schritte, sobald ein Kunde telefonisch um Unterstützung bittet.

„Der STÄNDIGE AUSTAUSCH aller Spezialisten ABTEILUNGSÜBERGREIFEND gehört zum Alltag bei CemeCon. So sammeln wir kontinuierlich Erfahrungen sowohl aus ANLAGENENTWICKLUNG UND -BAU als auch unserem BESCHICHTUNGSSERVICE. Von dieser GEBÜNDELTEN KOMPETENZ profitiert der Kunde enorm.“

Danach sind grundsätzlich drei unterschiedliche Szenarien denkbar: „In den allermeisten Fällen können wir die Fragen binnen kürzester Zeit klären und der Kunde kann weiter arbeiten“, so Christian Franke. „Eine typische Meldung ist etwa das Fehlen eines Prozessgases. Das geschieht zum Beispiel, wenn nach dem Austausch des Behälters das Ventil nicht geöffnet wurde. Das ist einem nicht immer direkt bewusst. In wenigen Minuten ist das Problem gelöst und der Kunde kann mit dem Beschichten fortfahren.“



Dank Online-Fernzugriff sieht Christian Franke, was der Kunde auf dem Anlagendisplay sieht und kann ihm zügig helfen.

In manchen Fällen steckt eine andere Ursache hinter der Meldung. „Das kann zum Beispiel eine defekte Druckmessröhre sein“, erläutert Christian Franke. „Auch das klären wir telefonisch und lassen das entsprechende Ersatzteil unmittelbar an den Kunden versenden.“

„Die CemeCon-Anlagen sind die amWEITESTEN ENTWICKELTEN TECHNOLOGIEN am Markt. Mir macht es Spaß, beim MARKTFÜHRER zu arbeiten und zu helfen, diese Technologien WEITERZUENTWICKELN.“

Da im Lager am Stammsitz in Würselen – nicht zuletzt wegen des eigenen Beschichtungsservices – unterschiedliche Ersatzteile in großer Menge vorrätig sind, können diese in der Regel noch am selben Tag verschickt werden und sind im Handumdrehen beim Kunden. Dank des servicefreundlichen Aufbaus der Maschine und der intensiven Schulung beim Anlagenkauf ist das Auswechseln des Bauteils schnell und einfach ohne weitere Hilfe von CemeCon möglich.



Da CemeCon im eigenen Beschichtungsservice vor Ort täglich selbst mit über 40 Anlagen arbeitet, sind die meisten Ersatzteile vorrätig und können noch am gleichen Tag verschickt werden.

„Gerne unterstützen wir den Kunden vor Ort auch persönlich. Weltweit sind unsere Servicetechniker innerhalb von 48 Stunden dort“, so Christian Franke, der sich gerne noch mit seinen Kollegen berät, bevor er dorthin aufbricht. „Da hier bei CemeCon in Würselen alle Aufgabenbereiche vertreten sind, gehört der ständige Austausch aller Spezialisten abteilungsübergreifend zum Alltag. So sammeln wir kontinuierlich Erfahrungen sowohl aus Anlagenentwicklung und -bau als auch unserem Beschichtungsservice. Von dieser gebündelten Kompetenz profitiert der Kunde enorm.“



Christian Franke unterstützt den Kunden gerne jederzeit auch vor Ort in seiner eigenen Produktion.

Die Arbeit im Customer Care-Team schätzt Christian Franke sehr: „HiPIMS- und Diamantbeschichtungsanlagen von CemeCon sind die am weitesten entwickelten Technologien am Markt. Mir macht es Spaß, beim Marktführer zu arbeiten und zu helfen, diese Technologien weiterzuentwickeln.“ Prozess-, Soft- und Hardwareupdates ergänzen das Programm und sorgen für eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Beschichtungsanlagen des Kunden.

„Eine CEMECON- BESCHICHTUNGSANLAGE ist nicht nur eine Maschine! Sie ist 30 Jahre ENGINEERING-LEIDENSCHAFT und das Ergebnis unserer TÄGLICHEN ERFAHRUNGEN aus unserem BESCHICHTUNGSSERVICE. Mit weniger würden wir uns selbst nicht zufrieden geben!“

— Bernd Hermeler, CMO CemeCon AG.

Customer Care ■ Weltweiter Service ■ Beschichtungszentrum ■ Turnkey ■ 24h Hotline ■ Beschichtungsanlage ■ Zerspanungsindustrie ■ Ersatzteile ■ Schnelle Reaktionszeiten ■ Know How Transfer ■ Beschichtungsservice ■ Prozesssicherheit ■