

Kundenservice: Von Waldkraiburg in die Welt

NETZSCH entwickelt mit globalem Servicenetz kundenorientierte Ausrichtung weiter

Waldkraiburg, 23.09.2016

Ein hohes Maß an Servicequalität sowie individuelle und kompetente Betreuung sind seit jeher ein zentraler Erfolgsfaktor für die NETZSCH Pumpen & Systeme GmbH. Neben der kontinuierlich hochwertigen Produktqualität bietet NETZSCH seinen Kunden umfangreiche Serviceleistungen. Diese Leistungen reichen von der Inbetriebnahme über den technischen Support und eine hohe Verfügbarkeit von Original-Ersatzteilen hin zu Instandhaltung von NETZSCH-Produkten und Kundens Schulungen. Diese Bausteine entwickelten sich aus der jahrzehntelangen Erfahrung als Pumpenhersteller und dem selbstgestellten Anspruch eines Weltmarktführers.

"In den letzten Jahren haben wir unsere gesamte Organisation noch stärker an den Kundenbedürfnissen ausgerichtet. Parallel dazu haben wir die Abläufe unserer Prozesse weiter optimiert, um noch effizienter die gestiegenen Kundenanforderungen erfüllen zu können. Im Fokus blieb aber weiterhin die persönliche und individuelle Betreuung unserer Kunden. Die Zufriedenheit der Kunden zeigt, dass uns dieser Schritt gelungen ist", freut sich Olaf Textor, Geschäftsfeldleiter Kundenservice der NETZSCH Pumpen & Systeme GmbH.

Der technische Support beginnt mit engagiertem und erfahrenem Personal

Der technische Kundensupport ist für jeden Einsatzfall gerüstet. Neben der Inbetriebnahme und den regelmäßigen Wartungsarbeiten gehören auch Instandsetzung und Noteinsätze dazu. Grundsätzlich übernimmt jede Tochterfirma weltweit vor Ort auch die Serviceaufgaben. In vielen Ländern gibt es darüber hinaus autorisierte NETZSCH-Servicepartner. Der Service kümmert sich um die passenden Ersatzteile sowie um die Logistik an den Einsatzort.

Inbetriebnahme

Unsere Service-Techniker übernehmen selbstverständlich die Installation aller NETZSCH Maschinen vor Ort – weltweit. Dazu kommen unsere NETZSCH-Techniker bzw. unsere autorisierten NETZSCH Service-Partner auch aufs Ölfeld (On- oder Offshore), Schiff oder ins Kernkraftwerk. Vor der Inbetriebnahme neuer NETZSCH-Maschinen wird gemeinsam mit

dem Kunden und Service-Techniker die Montage der Maschinen in der Anlage überprüft. Zusätzlich zur Inbetriebnahme nimmt der Service-Techniker die Daten der Maschine auf, achtet bei einem Probelauf, ob die Betriebsdaten (wie z.B. Fördermenge, Druck, Drehzahl) und die Drehrichtung stimmen.

Instandhaltung

Instandsetzungen sind geplante Reparaturen. Zum Beispiel müssen in einer Klein-Kläranlage in einem Kreuzfahrtschiff die dort installierten Exzentrerschneckenpumpen regelmäßig instandgesetzt werden, um ungeplante Ausfälle zu vermeiden. Die benötigten Ersatzteile werden an den jeweiligen Hafen geschickt wo das Schiff anlegt. Dort können dann die Ersatzteile und der Servicetechniker an Bord gehen. Bis zum Einlaufen in einem festgelegten Zielhafen oder bis zum Ablegen des Schiffes müssen die Reparaturarbeiten erledigt sein. Die Techniker arbeiten bei einem solchen Einsatz unter enormen Zeitdruck. Ein solcher Serviceeinsatz bedarf einer guten Vorplanung und Organisation, damit der knappe Zeitplan eingehalten werden kann und es zu keiner unvorhergesehenen Verzögerungen im Einsatz kommt.

Unsere Service-Techniker werden auch zu nicht alltäglichen Anforderungen angefragt: Bei einem Atomkraftwerk in Bayern werden in regelmäßigen Abständen die Pumpen der werksinternen Wäscherei gewartet, denn als Vorsichtsvorkehrung dürfen die Mitarbeiter nur betriebsinterne Arbeitskleidung tragen. Diese wird auch vor Ort gewaschen, damit keine Strahlung nach außen gelangen kann. Das Schmutzwasser nach dem Waschvorgang wird von NEMO® Exzentrerschneckenpumpen in die betriebsinterne Kläranlage gefördert. Die Pumpen werden von einem NETZSCH-Service-Techniker regelmäßig in vorgegebenen Intervallen auseinandergebaut, gewartet und auf mögliche Schäden untersucht. Dabei muss der Techniker alle erforderlichen Sicherheitsunterweisungen vorweisen, sich dementsprechend ausweisen können und die gesundheitlichen Anforderungen erfüllen. Da die Sicherheitsvorkehrungen sehr streng sind, können nur unter erschwerten Bedingungen Ersatzteile geliefert werden. Dementsprechend hoch sind auch die Anforderungen an die gesamte Dokumentation der gelieferten Ersatzteile und ausgeführten Arbeiten. Alle Teile können erst nach Rücksprache mit dem Pumpenbetreiber dorthin versendet werden. Das nötige Werkzeug wird aus Sicherheitsgründen vom Betreiber gestellt. Die zu wartende Pumpe wird auf ihre Verstrahlung gemessen und muss vom Betreiber freigegeben werden um daran arbeiten zu können. Eine solche Wartung kann zwei Wochen dauern, da der Servicetechniker die Arbeiten, wegen den hohen Sicherheitsmaßnahmen, immer wieder unterbrechen muss und er den strikten Betreiberanweisungen Folge leisten muss.

Die Kunden-Schulung rundet den technischen Support ab

NETZSCH bietet seinen Kunden im regelmäßigen Turnus Praktiker-Seminare in Waldkraiburg oder bei Ihnen vor Ort an, bei denen man sich Basiswissen über die NETZSCH Exzentrerschneckenpumpen, Drehkolbenpumpen und Zerkleinerer, aneignen kann. In unseren Schulungen legen wir den Schwerpunkt auf die Praxis, individuell ausgerichtet an Ihrem Prozess. Mit unseren detaillierten Produktkenntnissen zeigen wir Ihnen, wie sie Fehler bei Inbetriebnahme, Wartung und Reparatur vermeiden oder beheben. Damit sparen Sie Zeit und Kosten.

Kundenservice mit globaler Ausrichtung

"Wir investieren laufend in die Qualität unserer Kundenbetreuung. Unser oberstes Ziel ist es, dass hohe Level an Servicequalität in all unseren Geschäftsfeldern durchgängig zu halten und weltweit stetig auszubauen", fasst Olaf Textor den eigenen Anspruch seiner Abteilung „Technischen Service und Ersatzteile“ zusammen.

Autor: Ingeborg Kleinfeld, Marketing Manager

NETZSCH Pumpen & Systeme bietet seit mehr als 60 Jahren auf globaler Ebene mit NEMO® Exzentrerschneckenpumpen, TORNADO® Drehkolbenpumpen, NOTOS® Schraubenspindelpumpen, Zerkleinerungsmaschinen, Behälterentleerungen, Dosier-technik und Zubehör maßgeschneiderte und anspruchsvolle Lösungen für Anwendungen in sämtlichen Industrien. Mit über 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie einem Umsatz von mehr als 260 Mio. Euro (Geschäftsjahr 2015) ist NETZSCH Pumpen & Systeme neben NETZSCH Analysieren & Prüfen sowie NETZSCH Mahlen & Dispergieren der größte und umsatzstärkste Geschäftsbereich der NETZSCH-Gruppe.

Kontakt:

NETZSCH Pumpen & Systeme GmbH
Geretsrieder Straße 1
84478 Waldkraiburg
Deutschland
Tel.: +49 8638 63-0
Fax: +49 8638 67981
pr.nps@netzsch.com
www.netzsch.com

Fotos:



Durch vorbeugende Wartung und regelmäßige Inspektionen wird das Budget des Betreibers geschont, die Ausfallzeiten werden minimiert und die Lebensdauer der Pumpe und Anlage verlängert sich.

© NETZSCH Pumpen & Systeme GmbH. Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten.