



# Vertrauen mit Plan

## After-Sales & Service: ein Schlüsselelement für Industrieunternehmen

**Unternehmen sind heute durch den kontinuierlichen Wandel ihrer Zielmärkte geprägt. Die Anforderungen an die eigenen Aktivitäten müssen stetig angepasst werden.**

Längst ist die Zeit vorbei, in der After-Sales & Service als Kundendienst lediglich *Probleme aus der Welt zu schaffen* haben. Vorbeugende Wartung von Produktionsanlagen reduziert Ausfälle und vermeidet Notfallsituationen. Außerdem erhöht sie die Lebensdauer der Systeme. Regelmäßige Pflege und Wartung sichern präventiv die Zuverlässigkeit der Produktion, sie verbessern die Zufriedenheit der operativen Mitarbeiter und stärken nachhaltig die Kundenbindung.

Viele Firmen übernehmen mit qualifiziertem Personal möglichst viel von der Gerätepflege selbst. Durch vorausschauende Instandhaltung können Unternehmen frühzeitig den idealen Zeitpunkt für Reparaturen oder den Austausch der Geräte vorhersagen. **Planbarkeit spart Zeit und Geld.**

**Maßgeschneiderte Spezialkabel verbinden unsere Welt**

Mit mehr als 350 Mitarbeitern in Forschung & Entwicklung, Produktion & Vertrieb entwickelt und produziert HEW-KABEL im bergischen

Wipperfürth kundenspezifische Kabel und Leitungen für Kunden im In- und Ausland.

*„Der hohe Qualifikationsgrad unserer engagierten Mitarbeiter in der Fertigung lässt uns schnell, flexibel und oft auch kreativ auf Sonderwünsche unserer Kunden reagieren.“*

Zum Kundenkreis gehören Unternehmen der Automobilindustrie, Medizintechnik und Robotik, wie auch der Regeltechnik und dem Energiemaschinenbau. Die Zahl der unterschiedlichsten Kabellösungen ist groß. Die individuelle Kundenbetreuung stützt HEW-KABEL mit langjähriger Erfahrung und umfangreichem Service. Die internen Prozesse unterliegen höchsten Ansprüchen an das Qualitätsmanagement.





## 01 Möglichkeiten nicht ausgeschöpft

Über den jahrelangen Betrieb von Anlagen an denen 26 continuous inkjet alphaJET mit pigmentierten und nicht pigmentierten Tinten die Kennzeichnungsaufgabe vornehmen, gab es Wechsel beim Bediener- und Wartungspersonal. Das Wissen wurde von Mitarbeiter zu Mitarbeiter weitergegeben. Dabei gingen Know-how und Fähigkeiten teilweise verloren. Das hatte im weiteren zur Folge, dass häufiger Produktionsstörungen auftraten, die entweder erst durch telefonische Unterstützung der Hotline oder kurzfristige Serviceeinsätze von KBA-Metronic behoben werden konnten.

## 02 Lösung mit Potenzial

HEW-KABEL legt Wert auf qualifizierte Mitarbeiter und sieht darin einen Teil seines Erfolges. 2015 nahm das neue Bedienpersonal bei KBA-Metronic an der angepassten Bedienschulung *USER* teil. Das technische Personal wurde darüber hinaus mit der Schulung *OPERATE* in punkto Wartung und Instandsetzung qualifiziert. Ergänzend werden alle Kennzeichnungssysteme vorhersehbar und durch Wartungsverträge kalkulierbar, im vereinbarten Turnus gewartet und überprüft. In regelmäßigen Auffrischungstrainings festigen und aktualisieren die Mitarbeiter ihre Kenntnisse.

## 03 Zufriedenes Fazit

Attraktive Konditionen der Wartungsverträge und planbare Ausfälle der Tintenstrahldrucker durch abgesprochene Wartungstermine tragen nachweislich zur Steigerung des Unternehmenserfolgs bei. Das Produktionspersonal ist engagiert und kann sich wieder voll und ganz auf das Kerngeschäft konzentrieren. Die flexible Umsetzung besonderer Kundenwünsche erfolgt wieder mutig und kreativ. Die Kabelmarkierung ist kein Flaschenhals mehr in der Produktion.

Bei den Wartungsterminen wird gerne die Gelegenheit genutzt, sich kompetent mit dem Servicetechniker von KBA-Metronic auszutauschen.

*Lisa Tintelnot*  
*Technische Einkäuferin*

*„Wir haben uns selbst einem hohen Qualitätsanspruch verpflichtet. Durch die Weiterbildungsmaßnahmen sichern wir unseren Fachkräftebedarf und stärken zukunftsorientiert unsere Wettbewerbsfähigkeit.“*

### After-Sales & Service

Unsere Kunden benötigen eine reibungslos funktionierende Produktion und fest kalkulierbare Kosten.

Wir ermöglichen dies, mit durchdachten Konzepten und individuellen Lösungen.

Flexibel und einzigartig – genau wie unsere Kunden.

**Erfahren Sie mehr unter: [kba-metronic.com/de](http://kba-metronic.com/de)**