



Vertrouwen met strategie

After-Sales & Service: een sleutelement voor industriële ondernemingen

De permanente verandering van de doelmarkten drukt zijn stempel op de bedrijven. De eisen aan de eigen activiteiten moeten voortdurend aangepast worden.

De tijd waarin After-Sales & Service als klantenservice alleen maar *problemen uit de wereld moest helpen* is lang voorbij. Preventief onderhoud van productie-installaties reduceert uitvaltijden en voorkomt noodgevallen. Bovendien verhoogt het de levensduur van de systemen. Regelmatige service en onderhoud waarborgen door preventie de betrouwbaarheid van de productie, ze verhogen de tevredenheid van de operatieve medewerkers en versterken duurzaam de klantenbinding.

Veel bedrijven voeren zoveel mogelijk onderhoud zelf uit met gekwalificeerd personeel. Door vooruitziende servicewerkzaamheden kunnen bedrijven tijdig het ideale tijdstip voor reparaties of de vervanging van apparaten voorspellen. **Planning bespaart tijd en geld.**

Speciale kabels op maat verbinden onze wereld

Met meer dan 350 medewerkers in onderzoek en ontwikkeling, productie en verkoop ontwikkelt en produceert HEW-KABEL in het Bergse Wipperfürth klantspecifieke kabels en leidingen

voor klanten in binnen- en buitenland.

“Dankzij de hoge kwalificatiegraad van onze geëngageerde medewerkers in de productie kunnen we snel, flexibel en vaak ook creatief op de wensen van onze klanten reageren.”

Tot de klantenkring behoren bedrijven uit de automobielenindustrie, de medische techniek en de robotica alsook de regeltechniek en de energiemachinebouw. Het aantal kabeloplossingen is quasi onuitputtelijk. De individuele klantenservice ondersteunt HEW-KABEL met jarenlange ervaring en een uitgebreide service. De interne processen stellen de hoogste eisen aan het kwaliteitsmanagement.





01 Mogelijkheden niet uitgeput

Jarenlang werden installaties gebruikt waarbij 26 continuus inkjet alphaJETs met gepigmenteerde en niet-gepigmenteerde inkt de codering uitvoerden. Ondertussen vonden er wijzigingen bij het bedienen en onderhoudspersoneel plaats. De kennis werd van medewerker op medewerker doorgegeven. Daarbij gingen competenties en vaardigheden deels verloren. Dat had onder meer tot gevolg, dat er zich meer productiestoringen voordeden, die ofwel pas door telefonische ondersteuning van de hotline of kortstondige servicewerkzaamheden door KBA-Metronic verholpen konden worden.

*Lisa Tintelnot
Technisch aankoper*

“We hebben onszelf hoge kwaliteitseisen opgelegd. Met de bijscholingsmaatregelen voorzien we in onze behoefte aan gespecialiseerd personeel en versterken we toekomstgericht ons concurrentievermogen.”

02 Oplossing met potentieel

HEW-KABEL hecht belang aan gekwalificeerde medewerkers en beschouwt het personeel als een belangrijke succesfactor. In 2015 nam het nieuwe bedieningspersoneel bij KBA-Metronic aan de aangepaste opleiding voor gebruikers *USER* deel. Het technisch personeel volgde daarnaast de opleiding *OPERATE* over onderhoud en reparaties. Ook worden alle coderingssystemen in het kader van de onderhoudscontracten op vaste data en tegen voorspelbare kosten volgens de overeengekomen intervallen onderhouden en gecontroleerd. Regelmatige opfrissingscursussen bieden de medewerkers de kans om hun kennis te verdiepen en te actualiseren.

03 Mooi eindresultaat

Aantrekkelijke voorwaarden van de onderhoudscontracten en planbare uitvaltijden van de inkjetprinters door overeengekomen onderhoudstermijnen dragen aantoonbaar bij tot meer succes. Het productiepersoneel is geëngageerd en kan zich volledig op zijn kerntaak concentreren. De flexibele omzetting van bijzondere klantenwensen gebeurt weer moedig en creatief. De codering van de kabels is geen flessenhals in de productie meer.

Bij het onderhoud wordt graag van de gelegenheid gebruik gemaakt, om met de servicetechnicus van KBA-Metronic van gedachten te wisselen.

After-Sales & Service

Onze klanten hebben een vlekkeloos functionerende productie en duidelijk berekenbare kosten nodig.

Meer informatie vindt u op: kba-metronic.com/de

Wij maken dit mogelijk, met doordachte concepten en individuele oplossingen.

Flexibel en uniek –
Net zoals onze klanten.