



Bizerba Expertengespräch

Moderner Service bietet Sicherheit und Profit

Frank Schmidtbauer (freier Journalist): Herr Keller, die Zeiten in Industrie und Handel sind schnell. Inwiefern spielt moderne Kommunikationstechnik auch im Service eine Rolle?

Robert Keller: Über 1000 Servicetechniker sind weltweit für Bizerba im Einsatz, 220 von ihnen in Deutschland. Wenn sie Industrieanlagen installieren, warten oder reparieren, sind sie über Handhelds mit der Zentrale verbunden, die ihnen Wartungspläne, Maschinendaten und Serviceberichte schickt. Das macht die Einsätze produktiver, unter anderem weil die Techniker noch vor Ort Ersatzteile bestellen. Die Zentrale reagiert besonders im Notfall schnell: sie überblickt freie Ressourcen und vergibt neue Aufträge an Techniker in der Nähe. Das ist wichtig, denn wenn Produktionslinien ausfallen, muss unser gesamtes Serviceteam schnell reagieren. Denn dann bedeutet für unseren Kunden jede Minute bares Geld.

Frank Schmidtbauer: Bizerba verfügt sogar über ein eigenes Schulungszentrum für Techniker. Wie ist dieses organisiert?

Robert Keller: Ein entscheidendes Element für die hohe Qualität des Services ist, dass Techniker ständig an Weiterbildungen im zentralen Schulungszentrum in Balingen teilnehmen. Wir beschäftigen acht hauptamtliche Trainer, die pro Woche in 30 bis 60 Mitarbeiter in verschiedenen Sprachen schulen. Gegenstand des Unterrichts sind alle Belange rund um die technischen Eigenschaften der mehreren hundert Produkte und deren Varianten. Unternehmen, die ihren eigenen Mitarbeiter den Umgang mit moderner Waagen- und Datentechnik beibringen möchten, können sich übrigens direkt an ihre zuständige Bizerba Niederlassung wenden. Diese bietet Kurse an, die beim Kunden oder im Schulungszentrum stattfinden.

Frank Schmidtbauer: Immer mehr Unternehmen treffen Kaufentscheidungen nach einer Betriebskostenanalyse. Spielt eine solche TCO auch im Service eine Rolle?

Robert Keller: Wollen Unternehmen die Kosten transparent halten, ist es wichtig, dass sie nicht nur Kaufpreise der Anlagen berücksichtigen, sondern auch Folgekosten für Energie, Verbrauchsmaterialien und Service. Wir bieten einen Vollservice-Vertrag an, mit einer Pauschale für Anfahrt und Ersatzteile, Reparatur- und Wartungsarbeiten. Der Kunde erfährt keine bösen Überraschungen, wir halten alle Kosten transparent. Zusätzlich bieten wir eine Reihe modularisierter Verträge an, die wir an verschiedenste Unternehmensbedürfnisse angepasst haben. Unser Portfolio ist also flexibel aufgestellt.

Frank Schmidtbauer: Auch der Umweltschutz ist für Bizerba ein zentrales Anliegen. Was bedeutet Green-Service in diesem Zusammenhang?

Robert Keller: Im Reparaturservice ist es nicht immer der Königsweg, ein defektes Maschinenbauteil durch ein neues zu ersetzen. Wir praktizieren vermehrt den so genannten Green-Service und optimieren die Ökobilanz. Wir ersetzen dabei defekte Komponenten durch reparierte Bauteile - der Kunde erhält dafür einen Preisnachlass. Technisch stehen diese Bauteile neuen in nichts nach. Der Effekt ist aber beachtenswert: Nehmen wir an, Bizerba hat 100.000 Stück eines Waagentyps verkauft. Dann sind unterm Strich etwa 180.000 Komponenten im Umlauf, die wir aufarbeiten und weiter verwenden können. Einfach gegen Neuteile ersetzt hätte sich eine Elektroschrott-Kette von rund 40 Kilometern Länge ergeben.

Frank Schmidtbauer: Herr Keller, ich danke Ihnen für dieses Gespräch

Über Bizerba:

Bizerba ist ein weltweit operierender, in vielen Bereichen marktführender Lösungsanbieter für professionelle Systemlösungen der Wäge-, Etikettier-, Informations- und Food-Servicetechnik in den Segmenten Retail, Food-Industrie, produzierendes Gewerbe und Logistik. Branchenspezifische Hard- und Software, leistungsstarke netzwerkfähige Managementsysteme sowie ein breites Angebot von Labels, Consumables und Business Services sorgen für die transparente Steuerung integrierter Geschäftsprozesse und die hohe Verfügbarkeit der Bizerba spezifischen Leistungsmerkmale.

Weltweit ist Bizerba in über 120 Ländern präsent - mit 41 Beteiligungen in 23 Ländern und 54 Landesvertretungen. Hauptsitz des Unternehmens, das rund 3.000 Mitarbeiter beschäftigt, ist Balingen; weitere Fertigungsstätten befinden sich in Meßkirch, Bochum, Wien (Österreich), Pfäffikon (Schweiz), Mailand (Italien), Shanghai (China), Forest Hill (USA) und San Luis Potosi (Mexiko).

Für Rückfragen:

Bizerba GmbH & Co. KG
Claudia Gross
Director Global Marketing & Communication
Wilhelm-Kraut-Straße 65
D-72336 Balingen
Telefon +49 7433 12-33 00
Telefax +49 7433 12-5 33 00
E-Mail: claudia.gross@bizerba.com

Constancia Consulting
Patrick Schroeder
Coburger Straße 3
53113 Bonn
Telefon +49 228 620 43 84
Telefax +49 228 620 44 75
E-Mail: schroeder@constancia-consulting.de

Pressekontakt

Constancia Consulting

Herr Patrick Schroeder
Coburger Str. 3
53113 Bonn

constancia-consulting.de
schroeder@constancia-consulting.

Firmenkontakt

Bizerba GmbH & Co. KG

Frau Claudia Gross
Wilhelm-Kraut-Straße 65
72336 Balingen

bizerba.com
claudia.gross@bizerba.com

Über Bizerba

Bizerba ist ein weltweit operierender, in vielen Bereichen marktführender Lösungsanbieter für professionelle Systemlösungen der Wäge-, Etikettier-, Informations- und Food-Servicetechnik in den Segmenten Retail, Food-Industrie, produzierendes Gewerbe und Logistik. Branchenspezifische Hard- und Software, leistungsstarke netzwerkfähige Managementsysteme sowie ein breites Angebot von Labels, Consumables und Business Services sorgen für die transparente Steuerung integrierter Geschäftsprozesse und die hohe Verfügbarkeit der Bizerba spezifischen Leistungsmerkmale.

Weltweit ist Bizerba in über 120 Ländern präsent - mit 41 Beteiligungen in 23 Ländern und 54 Landesvertretungen. Hauptsitz des Unternehmens, das rund 3.000 Mitarbeiter beschäftigt, ist Balingen; weitere Fertigungsstätten befinden sich in Meßkirch, Bochum, Wien (Österreich), Pfäffikon (Schweiz), Mailand (Italien), Shanghai (China), Forest Hill (USA) und San Luis Potosi (Mexiko).

Anlage: Bild

