



## Service der Zukunft: Der Trend geht zu flexiblen After-Sales Dienstleistungen

*Bizerba Expertengespräch mit Robert Keller (Director Business Services bei Bizerba)*

Frank Schmidtbauer (freier Journalist): Herr Keller, mit welchen Aufgaben sehen sich Servicetechniker heutzutage konfrontiert?

Robert Keller: Wir unterscheiden verschiedene Phasen: die Konfiguration und Installation von Anlagen sowie die Einweisung und Gewährleistungsbetreuung. Noch bevor wir Geräte an den Kunden ausliefern, etwa moderne PC-Waagen, müssen wir die Bedienoberfläche konfigurieren, an sein Geschäft anpassen - beispielsweise das Logo in den Hintergrund legen. Der nächste Schritt ist die Installation. Techniker vernetzen die Geräte vor Ort mit der EDV des Unternehmens und sorgen für einen Datentransfer, der im Alltag stabil läuft. Das Gleiche gilt für vollautomatische Preisauszeichner in der Lebensmittelindustrie. Hier besteht die Herausforderung darin, Anlagen mehrerer Hersteller, oft mit unterschiedlichen Schnittstellen, zu einem funktionierenden Gesamtsystem zu verbinden.

Frank Schmidtbauer: Und wahrscheinlich bleibt in der heutigen Zeit kein Raum für zeitaufwändige Abstimmungsschwierigkeiten.

Robert Keller: Ganz genau. Unsere Techniker nehmen deshalb regelmäßig an Weiterbildungen teil und bleiben technologisch immer auf Höhe der Zeit. Sie verfügen über das notwendige Know-how und moderne technische Werkzeuge, beispielsweise Software-Analysetools, um Geräte schnell und zuverlässig in bestehende Anlagen zu integrieren. Später können sie im e-Service sogar über das Internet auf die Anlagen zugreifen und Fehler ohne Vor-Ort-Einsatz beheben. Das fordern unter anderem Großkunden, die vollautomatische Bizerba Preisauszeichner verwenden - für sie bedeutet jede Minute Anlagenstillstand bares Geld.

Wir haben zudem ein ausgeklügeltes Ersatzteil-Management entwickelt: Ein Bauteil, das der Techniker bei einem Einsatz installiert hat, wird über Nacht in sein Auto geliefert. Der Mitarbeiter selbst muss es nicht aktiv nachfordern, das läuft automatisch über seinen Pocket-PC. Wegen all dieser Punkte rechnet es sich auch nicht, auf "Discount-Servicedienstleister" zu setzen. Sie mögen auf den ersten Blick durch günstige Konditionen verlockend erscheinen, sind aber oft nicht ausreichend geschult und brauchen wesentlich mehr Zeit für die Integration. Es macht sich bezahlt, auf Qualität zu setzen.

Frank Schmidtbauer: Sie erwähnten im Vorfeld, dass sich Bizerba um einen Service bemüht, der sich der Strategie des jeweiligen Kunden anpasst.

Robert Keller: Das ist richtig und wird wichtiger denn je. Kunden wollen gerade bei den After-Sales-Themen »Einweisung und Gewährleistungsbetreuung« keine 08/15-Lösung, die man ihnen wie eine Schablone überstülpt. Sie wünschen sich vielmehr, dass sich der Service nach ihrer Unternehmensstrategie ausrichtet. Ein Beispiel: Schon während der Installation bieten wir den Mitarbeitern Einweisungen und Schulungen an. Der Kunde kann danach selbst entscheiden, wie autonom er in puncto »Wartung und Reparatur« werden möchte. Wir bieten ihm an, seine Haustechniker bei uns im Balingen Schulungszentrum trainieren zu lassen. Damit reduzieren wir natürlich die Anzahl unserer eigenen Einsätze. Aber genau das ist Teil der Bizerba Philosophie, die sich der Strategie des jeweiligen Kunden anpasst. Und dafür bekommen wir viel positives Feedback.

Frank Schmidtbauer: Es gibt auch das andere Extrem, wenn Bizerba Techniker quasi beim Kunden »einziehen«.

Robert Keller: Ja, auch das wünschen einige Großkunden. Mitarbeiter sind dann rund um die Uhr vor Ort, warten und optimieren die Anlagen. Das ist das andere Ende der Fahnenstange. Generell gilt, dass wir mit einem breit aufgestellten Portfolio an Verträgen sicherstellen, dass sich jeder Kunde die für ihn passende Serviceleistung auswählen kann. Er ruft im Notfall die Bizerba-Service-Nummer an, das Call-Center informiert den Techniker, und dieser meldet sich innerhalb einer Stunde zurück und beginnt mit der Problemanalyse und Reparatur. Per Telefon, via Internet oder durch einen schnellen Einsatz vor Ort. Die Verträge regeln auch, ob die Kosten pauschal abgedeckt sind.

Frank Schmidtbauer: Der Bizerba Service besteht aus einem bundesweiten Netz. Wie kommt Ihnen das im Alltag zugute?

Robert Keller: Beispielsweise bei Umbauaktionen. Ich denke da an das letzte Jahr zurück, als plötzlich die meisten Großunternehmen der Lebensmittelbranche die QR-Code-Technologie nutzen wollten. Die Herausforderung: Hunderte von Anlagen mussten in kürzester Zeit umgerüstet werden. Das funktionierte natürlich nur mit einem Servicenetz, das bundesweit organisiert ist.

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

## Pressekontakt

Constancia Consulting

Frau Sabine Sohn  
Auf dem Heidgen 27  
53113 Bonn

constancia-consulting.de  
sohn@constancia-consulting.

## Firmenkontakt

Bizerba GmbH & Co. KG

Herr Andreas Wegeleben  
Wilhelm-Kraut-Straße 65  
72336 Balingen

bizerba.com  
Andreas.wegeleben@bizerba.com

Bizerba bietet ihren Kunden der Branchen Handwerk, Handel, Industrie und Logistik ein weltweit einzigartiges Lösungsportfolio aus Hard- und Software

rund um die zentrale Größe "Gewicht". Dieses Angebot umfasst Produkte und Lösungen für die Tätigkeiten schneiden, verarbeiten, wiegen, kassieren, prüfen, kommissionieren und auszeichnen. Umfangreiche Dienstleistungen von Beratung über Service, Etiketten und Verbrauchsmaterialien bis hin zum Leasing runden das Lösungsspektrum ab.

Seit 1866 gestaltet Bizerba maßgeblich die technologische Entwicklung im Bereich der Wägetechnologie und ist heute in 140 Ländern präsent. Der Kundenstamm reicht vom global agierenden Handels- und Industrieunternehmen über den Einzelhandel bis zum Bäcker- und Fleischerhandwerk. Hauptsitz der seit fünf Generationen in Familienhand geführten Unternehmensgruppe mit weltweit rund 3.100 Mitarbeitern ist Balingen in Baden Württemberg. Weitere Produktionsstätten befinden sich in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Italien, China, Mexiko sowie in den USA. Daneben unterhält Bizerba ein weltweites Netz von Vertriebs- und Servicestandorten.

Anlage: Bild

