



## Seite an Seite - vor und nach dem Kauf: über den Ablauf eines Service-Projektes

*Bizerba Expertengespräch mit Robert Keller, Director Business Services*

Frank Schmidtbauer (freier Journalist): Herr Keller, zu welchem Zeitpunkt beginnt ein Serviceprojekt?

Robert Keller (Director Business Services): Wir sind oftmals schon vor dem Kauf in ein Projekt involviert, während der Endphase der Verhandlungen. Bizerba legt großen Wert auf das reibungslose Zusammenspiel zwischen Vertrieb und Service. Das bietet für den Kunden entscheidenden Mehrwert: Unsere Techniker analysieren genau, welche Herausforderungen es bei der Installation zu meistern gilt, welche Softwareanpassungen sie durchführen müssen und welche Voraussetzungen der Kunde selbst schaffen muss - etwa Kabelverbindungen und Stromanschlüsse bereitstellen. Diese Analyse bewahrt uns vor bösen Überraschungen während der heißen Phase der Installation, die wir kurz halten wollen, damit die Produktion schnell wieder anläuft.

Frank Schmidtbauer: Was passiert in dieser Phase nach der Analyse, also während der Installation?

Robert Keller: Wir müssen die Anlage aufbauen und justieren. Das kann ich am Beispiel unseres vollautomatischen Preisauszeichners GLM-Imaxx erklären: Das Gerät hat mehrere Applikatoren, die Etiketten von oben und unten auf die Verpackung aufbringen. Da jedes Produkt unterschiedlich hoch ist, eine Wassermelone etwa höher als eine Hackfleischverpackung, regulieren die Applikatoren automatisch ihren Abstand zum Transportband. Der Anwender muss nur das Produkt am Terminal auswählen. Doch vor dem operativen Start müssen wir die Maße des gesamten Produktportfolios im Gerät hinterlegen. Und damit - bleiben wir beim Beispiel -, die Melone nicht runterrollt, müssen gekippte Bänder eingesetzt werden. Es handelt sich um eine Vielzahl an Konfigurationsparametern, die zusammenpassen müssen, damit die Funktionalität gewährleistet ist.

Frank Schmidtbauer: Werden auch die Softwareanpassungen komplexer?

Robert Keller: Ja. Wir beobachten zwar eine zunehmende Standardisierung - in der Fleischbranche etwa die Einführung des neuen Schnittstellenstandards WS-FOOD -, dennoch ist es immer wieder eine Herausforderung, die Kommunikation zwischen den Geräten verschiedener Hersteller zu bewerkstelligen - etwa zwischen Preisauszeichnern und einer vorgeschalteten Verpackungsmaschine. Das geschieht in enger Zusammenarbeit mit IT- und Technikspezialisten des Unternehmens. Damit diese reibungslos funktioniert, bleiben unsere Techniker auf Höhe der Zeit: Sie nehmen im Balingen Schulungszentrum regelmäßig an Trainings teil und arbeiten mit eigens von Bizerba konzipierten Software-Tools zur Analyse und Fehlersuche.

Frank Schmidtbauer: Was geschieht im Anschluss an die Installation?

Robert Keller: Schon während der Einrichtung führen wir Schulungen durch. Mitarbeiter des Unternehmens lernen die Funktionalitäten kennen und üben die Bedienung der Geräte, um für den Alltag gerüstet zu sein. Das stößt auf hervorragende Resonanz, denn ein neues Gerät bedeutet immer etwas Stress. Und die Mitarbeiter müssen ja nicht nur die jeweilige Komponente, sondern die gesamte Lösung beherrschen. Zusätzlich bieten wir separate Schulungen für unsere Kunden in unserem Schulungszentrum an. Als nächsten Punkt gibt es dann verschiedene Möglichkeiten, die Gewährleistungsbetreuung zu regeln.

Frank Schmidtbauer: Wie ist Bizerba auf dem Gebiet der Gewährleistungsbetreuung aufgestellt?

Robert Keller: Am Wichtigsten ist, dass die Anlage zuverlässig läuft. Stillstandzeiten kann sich in Zeiten steigenden Konkurrenzdrucks kein Unternehmen mehr leisten. Generell haben alle Geräte ein Jahr volle Servicegewährleistung. Sollte es Probleme geben, hilft Bizerba am Telefon und kommt vor Ort. Anreise, Ersatzteile und Arbeitszeit sind in diesem ersten Jahr kostenlos. Viele Großunternehmen, die im Drei-Schicht-Betrieb produzieren, setzen zudem auf den 24h-Full-Service-Vertrag. Er gewährleistet kurze Ausfallzeiten durch Serviceeinsätze rund um die Uhr. Der Kunde ruft das Callcenter an, auch nachts, das Callcenter kontaktiert den passenden Techniker, dieser meldet sich innerhalb einer Stunde und beginnt mit der Fehlerbehebung - am Telefon, im so genannten e-Service über das Internet oder vor Ort. Während bei der etwas einfacheren Alternative, dem Bereitschaftsvertrag, der Kunde für den Einsatz zahlt, sind beim Full-Service-Vertrag alle Kosten pauschal abgedeckt.

Frank Schmidtbauer: Und sie bieten im Balingen Schulungszentrum sogar Trainings für die Mitarbeiter ihrer Kunden an.

Robert Keller: Genau. Manche Kunden wünschen, dass Bizerba Techniker rund um die Uhr im Unternehmen anwesend sind, Anlagen warten und optimieren. Andere wollen in puncto »Wartung und Reparatur« gerne unabhängiger sein und ihre eigenen Techniker schulen. Wir unterstützen sie dabei in unserem Schulungszentrum in Balingen. Hier führen wir sie, je nach Wunsch, unterschiedlich tief in die Funktionalität der Maschinen ein.

Frank Schmidtbauer: Und wann endet das Serviceprojekt?

Robert Keller: In vielen Fällen erst nach der Entsorgung der Anlage am Ende des Maschinenlebens, denn auch das bietet der Bizerba Service an. Wir halten unsere Kunden allerdings immer über neue Maschinen und Technologien auf dem Laufenden und hoffen, dass sie sich erneut für Bizerba entscheiden.

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 sowie in den USA. Daneben unterhält Bizerba ein weltweites Netz von Vertriebs- und Servicestandorten.

Anlage: Bild

