

7.114 Zeichen inkl. Leerzeichen | 4 Bilder

Abdruck frei – Belegexemplar an a1kommunikation Schweizer GmbH erbeten

*Service von Vecoplan: maximale Unterstützung und Verfügbarkeit*

### **Konstant im Leistungshoch**

**Ob Kunststoffe, Alt- und Resthölzer, Abfälle, Akten oder Datenträger – die Zerkleinerungs-, Sieb-, Dosier- und Förderlösungen der Vecoplan AG bereiten unterschiedliche Materialien zu hochwertigem Output auf und führen sie zurück in den Rohstoffkreislauf. Vecoplan hat die Anlagen und Systeme für den Dauereinsatz konzipiert. Doch Teile verschleifen, es kann zu Ausfällen kommen und Maschinen müssen modernisiert werden. Mit seinem Service stellt der Maschinenbauer die Verfügbarkeit über die komplette Laufzeit sicher: Neben Ersatzteilen und auf den Kunden zugeschnittene Wartungspakete bietet Vecoplan unter anderem auch ein Industrie-4.0-Online-Service-Tool.**

Was zeichnet eine gute Beziehung zwischen Hersteller und Kunde aus? „Ganz klar Vertrauen“, sagt Markus Claudy. Bei der Vecoplan AG ist er verantwortlich für den Geschäftsbereich Service/Parts. Das Unternehmen mit Sitz in Bad Marienberg im Westerwald entwickelt, produziert und vertreibt Maschinen und Anlagen, die Primär- und Sekundärrohstoffe im Produktions- und Wertstoffkreislauf zerkleinern, fördern und aufbereiten. Dabei kann es sich um technische Kunststoffe handeln, die fest, zäh oder hoch temperaturbeständig sind, um vorzerkleinerte Biomasse, die am Ende frei von Störstoffen und homogen sein soll, oder um Abfälle aus kommunalen Mülldeponien, die anschließend als alternative Brennstoffe für die Zementindustrie zum Einsatz kommen. „Wir stimmen die Maschinen bei Bedarf in unserem hauseigenen Technikum auf die individuellen Anwendungen der Kunden ab“, erläutert Claudy. „Wir übernehmen die Montage und Inbetriebnahme – und kümmern uns als Partner um eine hohe Verfügbarkeit über die komplette Laufzeit.“ Vecoplan bietet Anwendern verschiedene Service-Vereinbarungen an, die sie auf ihre Einsätze abstimmen und vertraglich festlegen können.

Damit spielt neben den Geschäftsfeldern Wood/Biomass und Recycling/Waste der Bereich Service/Parts eine wichtige Rolle bei Vecoplan. Das 30 Mann starke Team um Markus Claudy betreut Kunden über die Inbetriebnahme hinaus. „Bei unserem After Sales geht es uns nicht nur darum, Störungen und Maschinenstillstände und damit lange Ausfallzeiten zu

vermeiden“, beschreibt er. „Die Kunden müssen sich mit ihren Anlagen häufig auch auf geänderte Produktionsbedingungen am Markt anpassen und zum Beispiel deren Leistungsfähigkeit erhöhen.“

### **Kompetenter Ansprechpartner rund um die Uhr**

Was ist nun, wenn beim Anwender die Anlage plötzlich stillsteht? „Dann kann er uns an jedem Tag im Jahr rund um die Uhr über unsere Hotline erreichen. Er bekommt sofort telefonische Unterstützung“, verspricht Claudy. Die Techniker versuchen zunächst, via Ferndiagnose die Störung zu beheben. Die Systeme sind damit in vielen Fällen rasch wieder einsatzbereit. Zudem ermitteln sie die Ursachen der Störung, um zu verhindern, dass diese wieder auftritt. Doch nicht jeder Fehler lässt sich am Telefon beheben. „Um in diesen Fällen längere Ausfallzeiten zu verhindern, schicken wir – je nach Land – entweder einen unserer Kollegen zum Kunden, der das Problem löst, oder wir beauftragen unsere lizenzierten Servicepartner, beispielsweise in Großbritannien.“

Eine kostengünstigere Alternative ist der Vecoplan-Live-Service. Der Anwender sendet seine Anfrage online an die Service-Techniker für eine direkte Unterstützung – und das weltweit: Die Spezialisten können auf die Steuerung oder das Bedienpult zugreifen und in Echtzeit Fehler erkennen, analysieren, und beheben. Über Web-Cams lassen sich Live-Bilder übertragen und über Chat oder Video/Telefon-Konferenz komplexe Sachverhalte klären. „Zudem sind relevante Daten und Dokumente online verfügbar“, beschreibt Claudy. „Ebenso werden alle Service-Maßnahmen aufgelistet. Der Anwender erhält rechtzeitig eine Erinnerung, wann zum Beispiel die nächste Wartung fällig ist.“

Um das Thema Service noch nutzerfreundlicher zu gestalten, hat Vecoplan eine Service-App entwickelt, über die der Kunde die Anfrage mit seinem Smartphone senden kann. Sie lässt sich für die Betriebssysteme iOS und Android kostenlos herunterladen. Durch die Verknüpfung mit dem Live-Service werden alle relevanten Daten der Maschinenkomponenten wie Füllstände, Drehzahlen, Betriebsstunden, Antriebe und Stromverbrauch auf dem Smartphone oder Tablet des Kunden angezeigt. So hat der zuständige Betriebs- oder Werksleiter den Überblick über alle Funktionen der Anlage, kann sie überwachen und rechtzeitig eingreifen. Die Anwendung lässt sich auch ohne das Live-Service-Paket nutzen. So können Kunden bei Störungen im Betrieb sofort aktiv werden und unmittelbar einen Request auslösen. „Wir bieten auch Datenbrillen an. Ist ein Mitarbeiter vor Ort damit ausgestattet, kann ihm unser Service-Techniker alle relevanten Informationen ins Sichtfeld einblenden“, erklärt Claudy. Der Mitarbeiter hat beide Hände frei, um den

Anweisungen des Experten zu folgen. Mit diesem Tool muss das Wartungspersonal von Vecoplan auch seltener vor Ort sein. Das wirkt sich auf die Kosten und Geschwindigkeit aus.

### **Aus alt wird leistungsfähiger**

Mit seinem Service unterstützt Vecoplan seine Kunden auch dabei, künftigen Leistungssteigerungen gerecht zu werden. Dafür unterziehen die Spezialisten bereits vorhandene Maschinen einem umfassenden Retrofit. Anwender profitieren anschließend von einer höheren Betriebssicherheit, sie können ihre Produktion und Prozesse verbessern oder auch Risiken minimieren. „Wir haben zum Beispiel für einen Kunden einen Nachzerkleinerer der Baureihe VAZ 2500 T so aufgerüstet, dass er den doppelten Durchsatz fährt und bei gleicher Antriebsleistung ein homogeneres Output-Material erzeugt“, beschreibt Claudy.

Bei diesem Anwender handelt es sich um ein Unternehmen, das Industrieabfälle zu heizwertreichem Ersatzbrennstoff für Kraft-, Zement- und Kalkwerke aufbereitet. Die Materialqualität ließ sich durch minimierte Überlängen in der Nachzerkleinerung verbessern. Gleichzeitig wünschte der Kunde, die bisherige Leistung von 4,5 bis fünf Tonnen in der Stunde auf acht Tonnen zu steigern. „Wir haben den U- durch einen W-Rotor ersetzt, der sich für dieses Material besser eignet. Bei diesem Projekt übernahmen wir die Gesamtplanung, das Projektmanagement, die Montage und Inbetriebnahme sowie den Leistungsnachweis“, sagt Claudy.

### **Welche Option ist sinnvoll?**

Vecoplan übernimmt zudem Service-Checks und führt alle Wartungsarbeiten durch. Die Mitarbeiter prüfen in regelmäßigen Abständen sämtliche Verschleiß- und Ersatzteile und kümmern sich für rechtzeitigen Nachschub. Anwender können sich zudem für die Option Maschinenbrandschutz entscheiden. Mit diesem Konzept werden mögliche Brandherde oder Zündquellen im Material während des Zerkleinerungsprozesses lokalisiert und mit automatischen Löschvorrichtungen rasch beseitigt. Doch welche Service-Option ist nun für welche Anwendung sinnvoll? „Wir kennen unsere Maschinen und die Aufgaben unserer Kunden“, sagt Markus Claudy. „Damit können wir die passende Service-Vereinbarung für den jeweiligen Einsatz sowie für eine sichere und maximale Betriebsdauer empfehlen.“

**Meta-Title:** Service von Vecoplan stellt Verfügbarkeit der Maschinen über die komplette Laufzeit sicher.

**Meta-Description:** Vecoplan bietet neben Ersatzteilen, genau auf den Kunden zugeschnittenen Wartungspakete sowie ein effizientes Industrie-4.0-Online-Service-Tool.

**Keywords:** Vecoplan Zerkleinerer Service After-Sales Laufzeit Ersatzteillogistik Brandschutz Montage Modernisierung Retrofit Wartung Verfügbarkeit

### Bildunterschriften:



**Bild 1:** Mit ‚Live-Service‘ können die Vecoplan-Wartungstechniker auf die Steuerung oder auf das Bedienpult zugreifen und in Echtzeit Fehler analysieren, erkennen und beheben.



**Bild 2:** Setzt ein Mitarbeiter die Datenbrille vor Ort auf, kann ihm ein Service-Techniker alle relevanten Informationen ins Sichtfeld einblenden.



**Bild 3:** Mit der App von Vecoplan kann der Anwender schnell, unkompliziert und direkt über sein Smartphone mit dem Service-Team in Kontakt treten.



**Bild 4:** Vecoplan Service-Techniker oder Service-Partner sorgen vor Ort für die die Behebung von Störungen und ersparen so lange Ausfallzeiten.

Bildnachweis: Vecoplan AG

Die **Vecoplan AG** ist ein führender Hersteller von Maschinen- und Anlagen der Ressourcen- und Recyclingwirtschaft für die Zerkleinerung, Förderung und Aufbereitung von Holz, Biomasse, Kunststoffen, Papier, weiteren Wertstoffen sowie von Haus- und Gewerbeabfällen. Die Systeme und Komponenten werden von Vecoplan<sup>®</sup> entwickelt, produziert und weltweit in den Segmenten Holzaufbereitung und Reststoffaufbereitung vertrieben. In eigenen Standorten in Deutschland, den USA, Großbritannien, Spanien und Polen arbeiten derzeit etwa 380 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### **Vecoplan AG**

Vor der Bitz 10

56470 Bad Marienberg

Deutschland

Tel.: +49 2661 62670

Fax: +49 2661 626770

E-Mail: [welcome@vecoplan.de](mailto:welcome@vecoplan.de)

[www.vecoplan.de](http://www.vecoplan.de)

### **Pressekontakt:**

Karin Theine

Unternehmenskommunikation

Tel.: +49 2661 6267-376

E-Mail: [karin.theine@vecoplan.de](mailto:karin.theine@vecoplan.de)

### **Bitte senden Sie ein Belegexemplar an unsere Agentur:**

a1kommunikation Schweizer GmbH

Christian Beckenbach-Sülzle

Oberdorfstraße 31A

70794 Filderstadt, Deutschland

Tel.: +49 711 9454 161-40

E-Mail: [cbs@a1kommunikation.de](mailto:cbs@a1kommunikation.de)

[www.a1kommunikation.de](http://www.a1kommunikation.de)

Sollten Sie keine Pressemeldung der Vecoplan AG mehr erhalten wollen, dann antworten Sie bitte mit [UNSUBSCRIBE](#).