

Vecoplan baut Service konsequent aus:

Den Kunden im Fokus

Kunden noch besser betreuen und damit die Verfügbarkeit ihrer Anlagen erhöhen – mit diesem Ziel baut Vecoplan seinen Service konsequent aus. Dazu errichtet der Maschinenbauer an ausgewählten Orten Niederlassungen – wie zuletzt in Frankreich. Mit dem leistungsstarken Digitalisierungskonzept Vecoplan Smart Center (VSC) lassen sich zudem die meisten Probleme an Anlagen remote erkennen und beheben. Und für eine individuelle Betreuung bietet Vecoplan verschiedene Servicelevel-Agreements an.

Mit dem Vecoplan Smart Center (VSC) hat Vecoplan ein leistungsstarkes Digitalisierungskonzept, mit dem sich Mensch und Maschine intelligent vernetzen lassen. Ein Bestandteil ist die moderne Kommunikationsschnittstelle VSC.connect. Dazu kommt das integrierte und intuitive Bedienpanel VSC.control, das als Kommunikationsmedium für die Steuerung der Maschine dient und gleichzeitig die Verbindung zu Vecoplan ist. „Durch die Anbindung an die Cloud kann sich unser Techniker direkt auf das Panel schalten, um den kundenseitigen Mitarbeiter bei der Bedienung und im Service zu unterstützen“, erklärt Patrick Pfeiffer, Service-Vertriebsleiter bei Vecoplan. „Mit dem VSC sind wir in der Lage, in mehr als 80 Prozent der Fälle die Anlagen wieder optimal in Betrieb zu nehmen.“

Seit der Markteinführung 2019 hat Vecoplan sein Digitalisierungskonzept mit weiteren digitalen Serviceleistungen ergänzt. Dazu gehören etwa Online-Inbetriebnahme, Remote Service, Schlüsselkennzahlen (KPIs) oder auch der Zugriff auf eine Media-Datenbank. Um dies nutzen zu können, müssen die Anwender ihre Maschine einfach mithilfe des VSC.connect vernetzen. „Unsere Kunden können nun auch auf Service-Tutorials zugreifen, die wir eigens entwickelt haben. Damit bieten wir ihnen eine schnelle Hilfe zur Selbsthilfe, die Arbeiten deutlich vereinfacht – zum Beispiel das Wechseln von Schneidkronen“, sagt Pfeiffer. Die knapp vierminütigen Videos fassen die wichtigsten Punkte aus der Bedienungsanleitung prägnant und anschaulich zusammen.

Weltweit vor Ort

Um Vertrieb und Service noch kundennäher auszurichten, hat Vecoplan in den vergangenen Jahren europaweit Niederlassungen gegründet und in die Unternehmens-Gruppe eingebunden. Dazu gehören unter anderem Standorte in den USA, in Großbritannien, Italien, Polen und Spanien. „Nach der erfolgreichen Integration in Italien haben wir seit 2023 auch in Frankreich eine eigene Niederlassung“, sagt Patrick Pfeiffer. „Mit Vecoplan France legen wir unseren Fokus klar auf Service und Vertrieb.“ Vecoplan unterstützt seine Kunden in Frankreich damit direkt vor Ort. Für den Service und das After-Sales-Geschäft stehen erfahrene Techniker und moderne Werkzeuge zur Verfügung. Bei der Auslegung und Implementierung ihrer Anlagen erleichtert dies innerhalb des Unternehmens die Kommunikation und verringert die Zahl der Schnittstellen.

Die Niederlassungen überzeugen vor allem mit der Beratungskompetenz von Experten, die aus dem jeweiligen Land kommen. „Wir haben in Frankreich französische Ansprechpartner und Servicetechniker sowie einen französischen Vertrieb. Genauso liefern wir Ersatzteile aus Frankreich nach Frankreich“, erläutert Pfeiffer. „Schon allein dadurch, dass wir dieselbe Sprache sprechen, sind wir viel näher an den Kunden dran.“ Dies werde äußerst positiv aufgenommen, hat der Service festgestellt, denn Kunden fühlten sich sicherer, etwa bei der Beschreibung ihres Problems. Das schaffe auch eine gute Basis für einen intensiveren Austausch mit den Kunden, unter anderem, um Maschinen nach deren Vorstellungen weiterzuentwickeln. Vecoplan baut seine internationalen Standorte kontinuierlich aus und erweitert sie. Aktuell entstehen in Frankreich beispielsweise ein eigenes Gebäude und ein Lager.

Service individuell zuschneiden

„Wir arbeiten permanent daran, unseren Kunden einen auf sie optimal zugeschnitten Service zu bieten“, sagt Patrick Pfeiffer. „Mit unseren Servicelevel-Agreements schneiden wir unsere Leistungen individuell auf sie zu.“ Der Anwender kann sich verschiedene Pakete passend zu seinen Bedarfen dazubuchen. Bei Vecoplan heißen diese Pakete „Basis“, „Plus“ und „Ultimate“. Kunden erhalten auf Wunsch etwa eine erweiterte Rufbereitschaft oder eine schnellere Reaktionszeit – und erhöhen so die Verfügbarkeit ihrer Maschinen und Anlagen.

4.333 Zeichen inkl. Leerzeichen

Meta-Title: Vecoplan baut Service konsequent aus

Meta-Description: Vecoplan bietet ein effizientes Digitalisierungskonzept. Zudem gründet der Maschinenbauer Niederlassungen und bietet verschiedene Service Level Agreements an.

Bildunterschriften:



Bild 1: Mit ihren Niederlassungen bietet die Vecoplan AG eine zuverlässige Betreuung vor Ort. Kunden haben immer einen Ansprechpartner, der ihren Markt genau kennt.



Bild 2: Mit der modernen Kommunikationsschnittstelle VSC.connect kann der Anwender seine Maschine vernetzen.



Bild 3: Patrick Pfeiffer, Service-Vertriebsleiter bei der Vecoplan AG

Bildnachweis: Vecoplan AG

Das hochaufgelöste Bildmaterial finden Sie [hier](#) zum Download.

Die **Vecoplan AG** ist Produzent und Lieferant von Maschinen und Anlagen für die Aufbereitung und das Handling von Primär- und Sekundärrohstoffen für die stoffliche und thermische Weiterverwertung. Dazu gehören Holz, Biomasse, Kunststoffe, Papier, weitere Werkstoffe sowie Haus- und Gewerbeabfälle. Dabei legt das Unternehmen mit seinem umfangreichen Portfolio den Grundstein für ein funktionierendes Recycling. Vecoplan unterstützt als Partner sowohl bei Einzelmaschinenaufträgen als auch bei komplexen Anlagen und Megaprojekten. An eigenen Standorten in Deutschland, den USA, Großbritannien, Spanien, Polen, Italien und Frankreich arbeiten aktuell 580 Mitarbeitende.

Vecoplan AG

Vor der Bitz 10

56470 Bad Marienberg

Deutschland

Tel.: +49 2661 62670

Fax: +49 2661 626770

E-Mail: welcome@vecoplan.com

www.vecoplan.com

Pressekontakt:

Bernadette Schlosser

Leitung Marketing / Head of Marketing

Tel.: +49 2661 6267-137

E-Mail: bernadette.schlosser@vecoplan.com

Bitte senden Sie ein Belegexemplar an unsere Agentur:

a1kommunikation Schweizer GmbH

Eva Neubert

Oberdorfstraße 31A

70794 Filderstadt, Deutschland

Tel.: +49 711 9454 161-27

E-Mail: ene@a1kommunikation.de

www.a1kommunikation.de