

Vecoplan baut Service-Stützpunkt in Italien aus:

Für noch mehr Kundennähe

Spanien, Polen, Großbritannien und nun auch Italien – um näher an den Kunden zu sein und sie noch besser betreuen zu können, baut Vecoplan seine Service-Stützpunkte in Europa konsequent aus. Anwender profitieren von einer schnelleren Ersatzteilversorgung, einer zuverlässigen Betreuung vor Ort und damit von einer deutlich höheren Verfügbarkeit ihrer Anlagen und Maschinen. Sie haben zudem einen Ansprechpartner, der ihren Markt genau kennt.

„Mit unseren Niederlassungen und Service-Stützpunkten vor Ort erleichtern wir die Kommunikation mit den Kunden bei komplexen Projekten“, sagt Jochen Pfeil, Geschäftsbereichsleiter Service bei der Vecoplan AG. Das Unternehmen zählt zu den führenden Anbietern von Maschinen und Anlagen für die Aufbereitung von Primär- und Sekundärrohstoffen für die thermische und stoffliche Weiterverwertung. „Wir können mit dieser Vorgehensweise die Umsetzung der optimalen, anforderungsgerechten Kundenlösung sicherstellen“, erläutert der Vecoplan-Experte.

Neben Polen, Spanien und Großbritannien kam jetzt auch Italien dazu. Hier hat Vecoplan über Jahre eine große „installed base“ aufgebaut. Um diesen Kundenstamm zu betreuen, setzte der Spezialist bisher auf einen Handelspartner. „Die Anforderungen an Zuverlässigkeit nahmen jedoch kontinuierlich zu“, merkt Pfeil seit Jahren. „Für uns gilt es deshalb, den bekannten Service zu verbessern und auch erforderliche Ersatzteile schneller zur Verfügung stellen zu können.“

Für schnelle Reaktionszeiten hat das Westerwälder Unternehmen in Ferrara in der italienischen Region Emilia-Romagna ein eigenständiges Service- und Vertriebsbüro eröffnet – sowie eine Werkstatt auf einer Fläche von etwa 500 Quadratmetern. Damit ist genug Platz, um ganze Maschinen aufzubereiten. Künftig übernehmen die Vecoplan-Spezialisten auch Aufschweißungen spezieller Komponenten wie etwa Rotoren. Das Serviceteam selbst besteht aktuell aus fünf Mitarbeitenden, die das Land und den Markt in- und auswendig kennen. Sie sind sowohl in der Mechanik, der Elektrotechnik als auch in den Steuerungen der Anlagen geschult und mit ihren Kenntnissen immer auf dem neuesten Stand. „Damit

kennen sie die Anlagen und Maschinen besser als jeder Service-Partner. Zudem sind sie vor Ort“, sagt Vecoplan-Experte Pfeil. „Bisher mussten wir bei komplexen Fragestellungen erst Mitarbeitende aus Deutschland nach Italien schicken. Damit wurden wir den Kundenansprüchen allerdings nicht gerecht.“ Komplettiert wird das Team durch einen Service-Manager für die Koordination sowie einen eigenständigen Vertriebsmitarbeiter. Vecoplan baut das Team bei Bedarf nach und nach weiter aus. Für den Fall, dass die eigene Manpower nicht ausreichen sollte, erhält die italienische Niederlassung Unterstützung von geschulten Service-Partnern.

In Italien profitieren die Kunden zudem von einer konsequenten Ersatzteilversorgung. Gerade im Aufbau befindet sich ein Service-Lager mit allen gängigen Ersatz- und Verschleißteilen. Damit ist Vecoplan in der Lage, seine italienischen Kunden direkt aus Ferrara zu beliefern – und nicht wie bisher aus Deutschland. Denn das dauerte, und immer wieder kam es schon aufgrund der aktuell instabilen Lieferketten zu Lieferverzögerungen. „Mit dem neuen Lager können wir die Verfügbarkeit unserer Maschinen und Anlagen weiter erhöhen“, erläutert Pfeil. Und um auf die Bedarfe der Kunden eingehen zu können, bieten die Westerwälder spezielle Service-Vereinbarungen an. Damit sichern Kunden zum Beispiel zugesicherte Reaktionszeiten ab oder erhöhen durch Inspektions- und Wartungspakete die Verfügbarkeit Ihrer Maschinen und Anlagen.

„Genau diese Schnelligkeit und Zuverlässigkeit fordert der italienische Markt“, weiß Jochen Pfeil. „Denn der Markt ist ein bisschen anders als andere in Europa“, hat er festgestellt. Zwar sei ein schneller und zuverlässiger Service überall auf der Welt wichtig. Bei den italienischen Anwendern müsse Vecoplan aber noch schneller auf Anfragen reagieren können. Das gelte vor allem bei Maschinenstillständen. Knapp 90 Prozent der im Markt befindlichen Maschinen und Anlagen werden für Herstellung von Rezyklaten eingesetzt, ein geringer Anteil auch für die Aufbereitung von Altholz. In beiden Anwendungen ist eine hohe Verfügbarkeit elementar. Jede Minute, die eine Maschine nicht arbeiten kann, kostet Geld.

Die italienischen Vecoplan-Mitarbeitenden sind auch in der Handhabung des Vecoplan Smart Centers (VSC) geschult, dem leistungsstarken Digitalisierungskonzept des Maschinenbauers. Kunden erhalten über VSC.connect eine moderne Kommunikationsschnittstelle zwischen Vecoplan und ihrer Anlage. Sie können auf Leistungen wie Dokumentenmanagement oder Remote-Service zugreifen. Das integrierte und intuitive Bedienpanel VSC.control dient dabei als Kommunikationsmedium für die Steuerung der Maschine und ist zudem die Verbindung zu Vecoplan. „Im Servicefall können

die Service-Mitarbeiter darüber schon die meisten Probleme lösen“, sagt Jochen Pfeil. „Mit Unterstützung von Kameras oder Datenbrillen haben wir auch die Möglichkeit, dem kundenseitigen Service-Techniker vor Ort über die Schulter zu schauen und ihm Schritt für Schritt bei der Lösung des Problems zu helfen. Aber auch unsere eigens entwickelten Service Tutorials helfen dem Kunden, sich optimal auf die Wartung der Maschine einzustellen.“

Vecoplan schaut sich die Märkte sehr genau an – so wie Italien. Ziel ist, dort präsent zu sein, wo das Unternehmen seit vielen Jahren erfolgreich aktiv ist. „Dafür betrachten wir die einzelnen Länder, um auf die jeweiligen Märkte eingehen zu können“, sagt Jochen Pfeil. Mit der europaweiten Präsenz hat der Maschinenbauer gleichzeitig Platz für Wachstum geschaffen.

5.731 Zeichen inkl. Leerzeichen

Meta-Title: Vecoplan baut Service-Stützpunkt in Italien aus

Meta-Description: Um näher an den Kunden zu sein und sie noch besser betreuen zu können, baut Vecoplan seinen Service-Stützpunkt in Italien konsequent aus. Anwender profitieren von einer höheren Verfügbarkeit ihrer Anlagen und Maschinen.

Keywords: Vecoplan; Service-Stützpunkte; Ersatzteilversorgung; Verfügbarkeit; Niederlassungen; VSC; Vecoplan Smart Center

Bildunterschriften:



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



Bild 2: Das italienische Team kennt den Markt in- und auswendig.



Bild 3: In der Werkshalle ist genug Platz, um ganze Maschinen aufzubereiten.



Bild 4: Jochen Pfeil, Geschäftsbereichsleiter Service bei der Vecoplan AG

Bildnachweis: Vecoplan AG

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

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 entwickelt, produziert und weltweit in den Segmenten Holzaufbereitung und Reststoffaufbereitung vertrieben. In eigenen Standorten in Deutschland, den USA, Großbritannien, Spanien, Italien und Polen arbeiten derzeit etwa 450 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

www.vecoplan.de

Pressekontakt:

Silvia Feder

Leitung Marketing / Head of Marketing

Tel.: +49 2661 6267-112

E-Mail: silvia.feder@vecoplan.de

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