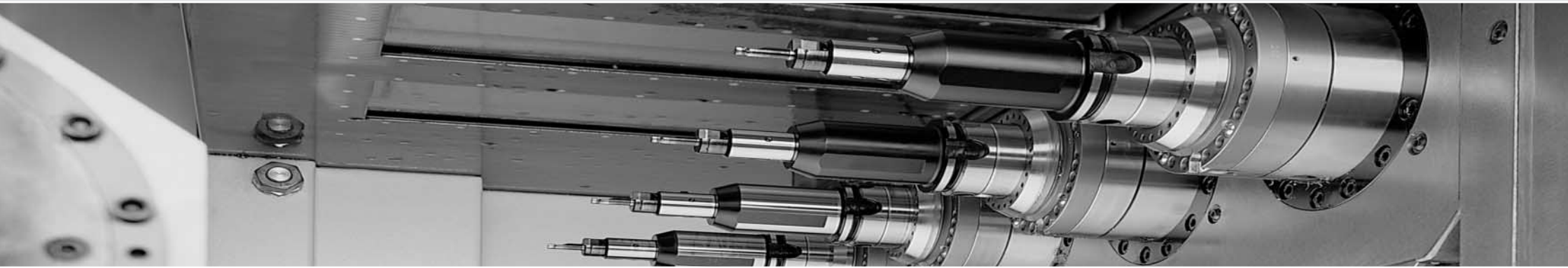


SW SERVICE

AKTUELLE SERVICE-INFORMATIONEN DER SCHWÄBISCHEN WERKZEUGMASCHINEN

SONDERAUSGABE/SW-INFORMATIONSTAGE

APRIL 2003



Wenn es draußen klappt, haben wir in Waldmössingen gute Arbeit gemacht

Service, das sind nicht nur die Mitarbeiter, die Tag für Tag im Außendienst vor Ort die Maschinen reparieren. Service erfordert auch eine erhebliche Anzahl an Spezialisten, die im technischen und kommerziellen Background arbeiten, damit es draußen beim Kunden auch reibungslos klappt.

Anlässlich der Hausmesse 2003 möchten wir uns bei Ihnen nicht nur mit dem technischen Highlight des Teleservice präsentieren, sondern auch mit den Diensten, die im Alltag unverzichtbar sind. Serviceeinsatz vor Ort bedeutet in fast allen Fällen auch Einbau von Verschleiß- und Ersatzteilen. Einiges haben unsere Außendienstmitarbeiter in ihren Werkstattwagen, aber viel mehr bevorraten wir in einem eigenständigen Servicelager und zwar für alle Maschinen, die wir in den letzten 15 Jahren gebaut und geliefert haben. Die Festlegung des optimalen Lagerbestandes ist sehr schwierig, aber wir haben Verfahren ausgearbeitet und in unsere Datenverarbeitung integriert, dass wir aus-

gehend vom Verbrauch, der Wiederbeschaffungszeit und der Anzahl der noch produzierenden Maschinen im Feld Monat für Monat die Sicherheitsbestände überprüfen, um einen optimalen Kompromiss zwischen Lieferfähigkeit und Kapitalbindung zu erreichen. Dieses Verfahren haben wir auch auf gebrauchte und wieder hergestellte Teile ausgedehnt. Was uns in die Lage versetzt, dem Kunden preisgünstige Ersatzteile anbieten zu können. So manche Maschine kann mit diesen Teilen gut weiterproduzieren und muss nicht, da es keine Neuteile mehr gibt, den Betrieb einstellen. Welchen Stellenwert wir dem beimessen zeigt die Tatsache, dass unser Service unabhängig von den anderen Abteilungen im Unternehmen, eine eigene Teiledisposition, einen eigenen Einkauf, ein Lager und den dazugehörigen Versand hat. Und natürlich auch Mitarbeiter, die Ersatzteile verkaufen und unsere Monteure mit Einzelteilen versorgen. Das wirklich heiße Geschäft ist die tägliche Einsatzplanung der Außendienstmitarbeiter vor Ort. Alles muss

kurzfristig bestimmt werden. Der Zeitdruck beim Kunden zur Wiederaufnahme der Produktion ist ungeheuer groß. Das voraussichtlich vorliegende technische Problem muss mit den Erfahrungen und Kenntnissen des Mitarbeiters, der zum Einsatz kommt, abgestimmt werden. Ersatzteile müssen bereitgestellt oder direkt zum Einsatzort geschickt werden. Ebenso gehört dazu die Zusammenstellung von Zeichnungen, Plänen, Software, etc. Wenn die Produktion steht und unser Kunde keine Ausweichmöglichkeiten hat, dann sind wir auch in weniger als 24 Stunden vor Ort, um das Problem schnellstmöglich aus der Welt zu schaffen. Allerdings kommt es immer wieder vor, dass die Ursachen für die aufgetretenen Störungen nicht so einfach zu analysieren sind. Hierfür haben wir eine ausgefuchste Mannschaft an Spezialisten in der Servicezentrale. Und es steht uns die gesamte technische Mannschaft der Produktion und der Konstruktion mit ihrem umfassenden Know-how zur Verfügung. In vielen Fällen können wir mit der telefonischen Hotline im Dialog mit

dem Kunden Fehler eingrenzen und analysieren, oft sogar abstellen. Eine sehr kostengünstige Fehlerbeseitigung für unsere Kunden. Diese Hotline steht all unseren Kunden von 8.00 Uhr bis 21.00 Uhr zur Verfügung, am Freitag aber nur bis 18.00 Uhr, dafür am Samstag wieder bis 17.00 Uhr. Viele Maschinen haben heute schon eine Teleserviceeinrichtung. Hier ist die Fehleranalyse besonders schnell und sicher durchzuführen, wie sie sich am Modellstand in der Produktionshalle überzeugen können. Eine der wichtigsten Aufgaben im Service ist, dafür Sorge zu tragen, dass die erkannten Fehler sofort in der laufenden Produktion berücksichtigt werden. Dies mit vielen Facetten im Detail nennt man KVP = Kontinuierlicher Verbesserungsprozess. Hier schließt sich der Regelkreis, dass es nicht nur darum geht, die Fehler beim Kunden abzustellen, sondern erkannte Mängel auch schnell und unmittelbar bei zu liefernden oder in schwierigen Fällen auch bei bereits ausgelieferten Maschinen zu beseitigen. Alle Fehler, die wir beim

Kunden bearbeiten, erfassen wir in einem statistischen System, um klare Erkenntnisse zu haben, liegt hier ein Einzelfall vor oder eine Schwäche in der Ausführung. Unsere Aufgabe sehen wir darin, die technische Verfügbarkeit unserer Maschinen auf den höchstmöglichen Stand zu bringen. Eine der wichtigsten Maßnahmen hierzu ist die Schulung der Mitarbeiter unserer Kunden. Nicht nur Schulung, Bedienung und Programmierung bieten wir an, sondern auch umfassende Kurse für Instandhaltung, Wartung sowie Spezialkurse für die Reparatur einzelner Hightechbaugruppen. Wir schulen Ihre Mitarbeiter in unserem Hause an den gleichen Maschinen, die Sie im Einsatz haben. Oder kommen zu Ihnen, wenn es ökonomisch sinnvoll ist. Wir vom Innendienst sorgen dafür, dass unsere Außendienstkollegen optimal vor Ort arbeiten können. Wir sind aber auch mit großem Nachdruck bemüht, noch besser zu werden. Zur Zeit arbeiten wir an einem Konzept, interessierten Kunden einen umfangreichen, qualifizierten 7-Tage-Service anbieten zu können.

Wir stellen uns vor

Hotline: 074 02/7 42 40



Manuela Kisch

Telefon: 074 02/7 42 84

Hauptaufgaben

im Service: Telefonbetreuung, Zeiterfassung, Bearbeiten der Einsatzberichte, Rechnungsstellung der Montageeinsätze
Hobbys: Aerobic-Trainerin, immer gut in Form.



Claudia Stehle

Telefon: 074 02/7 41 46

Hauptaufgaben

im Service: Sekretariat Service, Bearbeitung der Einsatzaufträge bis hin zur Rechnungsstellung
Hobbys: Sie ist ein kleiner „Putzteufel“. Nicht einmal die Kaffeemaschine ist vor ihr sicher.



Willi Pauly

Telefon: 074 02/7 41 97

Fax: 074 02/7 41 95

Hauptaufgaben: Service – Lagerverwaltung
Kenntnisse: Allgemeine Kenntnisse für Lagerverwaltung
Maschinen: Kompletter Ersatzteilbereich im Bereich Service – Lager
Hobbys: Tischtennis (aktiv), wandern, radfahren



Wolfgang Hansmann

Telefon: 074 02/7 42 63

Fax: 074 02/7 41 95

Hauptaufgaben
im Service: Ersatzteilverkauf für alle Teile, aller Produktgruppen, Bearbeitung Materialrücklieferung von Kunden, Angebote für Ersatzteilverkauf
Beruf: Mechaniker
Hobbys: Spielt in TV-erprobtem Akkordeon-Orchester und zaubert in seinem Koch-Club die feinsten Schlemmereien.



Albert Heberle

Telefon: 074 02/7 42 39

Hauptaufgaben

im Service: Verkauf Ersatzteile, Angebotserstellung, Abwicklung der Ersatzteilaufträge mit Rechnungsstellung
Kenntnisse: Sämtliche Produkte von SW und HK, Bauteile elektrisch, mechanisch, hydraulisch
Hobbys: Neben Garten und seiner Familie widmet er sich als Jugendwart dem Nachwuchs in seinem Tennis-Club.

Sprechen Sie mit uns. Jederzeit.



Willi Schwenk

Telefon: **074 02/7 41 40**
 Fax: **074 02/7 41 95**
 Hauptaufgaben: Dispo und Einkauf sämtlicher servicerelevanter Ersatzteile, Organisation aller kundenspez. Nachrüstungen, Abwicklung sämtlicher Reparaturaufträge
 Kenntnisse: Sämtliche Produkte von SW, HK, bzw. HEKOMA (Mechanik, Pneumatik und Hydraulik)
 Hobbys: Er verbringt die eine oder andere Stunde auf dem Fußballplatz und trainiert die Fußballjugend seines Vereins.



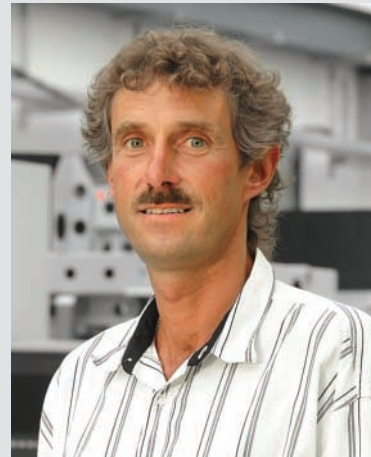
Petra Roth

Telefon: **074 02/7 42 59**
 Hauptaufgaben: Datenerfassung/ Korrektur von Stammdaten, Aufbereitung und Korrektur von Kennzahlen, Administrative Betreuung des TDK-Systems, Auswertung Montageberichte für KVP
 Beruf: Industriekauffrau
 Hobbys: In ihrem Musikverein gibt sie den Ton an und unterrichtet die Kleinen in den Instrumenten Klarinette und Saxophon.



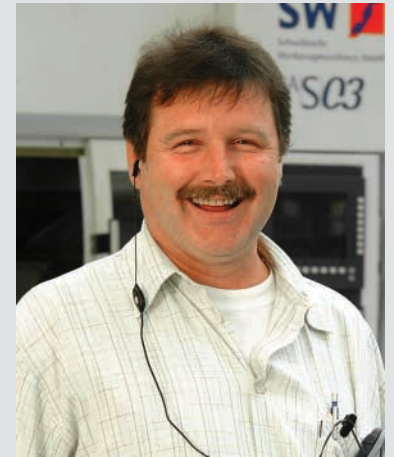
Erik Goedhuis

Telefon: **074 02/7 44 27**
 Mobil: **01 60/90 11 63 63**
 Hauptaufgaben im Service: Leiter, Service, Ausland
 Kenntnisse: Automateneinrichter, Maschinenbauer, Maschinen-Konstrukteur, Technischer Vertrieb, Englisch in Wort und Schrift
 Hobbys: Kam von Melbourne wieder nach Deutschland. Australien ist aber noch immer sein ganz großes Hobby.



Michael Hug

Telefon: **074 02/7 41 96**
 Mobil: **01 72/7 15 54 35**
 Hauptaufgaben im Service: Einsatzleitung, Hotline, Angebotserstellung, Betreuung der Servicetechniker, Abwicklung der Serviceaufträge bis zur Rechnungsstellung
 Kenntnisse: Sämtliche Produkte von SW und HK, elektrisch, mechanisch, hydraulisch, speziell Steuerungs- und Antriebstechnik
 Hobbys: Ein reiselustiger Sportler, der gerne an seine Grenzen geht.



Karl Staiger

Telefon: **074 02/7 42 85**
 Mobil: **01 72/7 15 54 50**
 Hauptaufgaben im Service: Einsatzleitung, Hotline, Angebotserstellung, Betreuung der Servicetechniker, Abwicklung der Serviceaufträge bis zur Rechnungsstellung
 Kenntnisse: Sämtliche Produkte von SW und HK, elektrisch, mechanisch, hydraulisch, speziell Steuerungs- und Antriebstechnik
 Hobbys: Nikolaus und Märchen-erzähler an Weihnachten an örtlichen Schulen und Kindergärten, Familie.



Marion Both

Telefon: **074 02/7 42 07**
 Fax: **074 02/7 41 95**
 Hauptaufgaben: Technischer Einkauf, Reparaturbearbeitung
 Kenntnisse: Übernahme der kaufmännischen Abwicklung
 Hobbys: Lesen, mein Hund, Musik, kochen, backen, handarbeiten.



Peter Siegel

Telefon: **074 02/7 41 25**
 Mobil: **01 73/3 46 91 76**
 Hauptaufgaben im Service: Projektleitung Teleservice, Teleunterstützung der Servicetechniker vor Ort, stellvertretende Einsatzleitung und Second-Level-Hotline bei Softwareproblemen
 Kenntnisse: Sämtliche Serienmaschinen von SW und HK, elektrisch, mechanisch, hydraulisch, vorwiegend Software, Steuerungs- und Antriebstechnik.
 Hobbys: Bei vier Kindern bleibt dem Hobby-Obstbaumgärtner nur ab und zu Zeit, um auf seiner Ducati ein paar Runden zu drehen.



Arthur Bastin

Telefon: **074 02/7 41 44**
 Fax: **074 02/7 41 95**
 Mobil: **01 73/3 12 65 42**
 Aufgaben: Führung des Serviceteams, Optimierung der internen und externen Abläufe, Verbesserung Produkte, kommissarischer Serviceleiter
 Kenntnisse: Elektronik, Hydraulik, Mechanik, Maschinen: BA20, VBZ, BA 40, BA 400, BA 600, BA S0 3
 Speziell: Kugelgewindetrieb, Motorspindeln, Wartung
 Hobbys: Auf seinen Reisen nimmt er mit seinen Kameras mit Vorliebe Blumenmotive auf.



Ryszard Malinowski

Telefon: **074 02/7 41 30**
 Mobil: **01 71/3 28 52 50**
 Hauptaufgabe im Service: Serviceschulungen
 Ausbildung: Dipl.-Ing. der Elektrotechnik
 Kenntnisse: 10 Jahre Serviceaußendienst, Kenntnisse über BA 20, BA 30, BA 18-40, BA 400, BA 600, BA S 03 und über Sondermaschinen
 Kenntnisse bei besonderen Baugruppen: Steuerungen, Spindeln, Werkzeugwechsler
 Hobbys: Alles rund ums Auto, Computer und natürlich die Familie.



Daniel Walser

Telefon: **074 02/7 42 43**
 Fax: **074 02/7 41 95**
 Hauptaufgaben: KVP/Konstruktion/TB
 E-Mail: d.walser@sw-machines.com
 Kenntnisse: KVP/Konstruktion/TB, Maschinen: BA 18, BA 40, BA 400, BA 600
 Hobbys: Begeisterter Besucher von Fachvorträgen und Messen – immer auf der Suche nach dem „Neuen“.



Ulrich Haas

Telefon: **074 02/7 41 62**
 Mobil: **01 73/7 20 69 07**
 Aufgaben: Leiter Reparaturen (Außenmontagen), Einsatzleiter
 Beruf: Maschinenbautechniker, Steuer- und Regels-technik
 Hobbys: Querfeldein – so ist das Motto, wenn er in seinem Verein die Mountainbike-Touren organisiert.

Seedorfer Straße 91
 78713 Schramberg-Waldmössingen
 Deutschland
 Telefon (+49) 074 02/74-0
 Telefax (+49) 074 02/74-211
info@sw-machines.com
www.sw-machines.com

