

# Hohe Verfügbarkeit durch Servicequalität

Es sind nicht nur ihre technischen Eigenschaften wie geringer Platzbedarf und hohe Bearbeitungsleistungen bei höchster Präzision, die den Fertigungsmaschinen von Agie Charmilles ihre Marktposition im gehobenen Segment sichern. Ebenso wichtig für Anwender, die von perfekt funktionierenden Produktionsmitteln abhängig sind: Die Servicequalität muss die Verfügbarkeit dieser technischen Eigenschaften gewährleisten. Darüber, wie die Niederlassung Österreich der Agie Charmilles Sales Ltd. dieses Versprechen einlösen kann, sprach Ing. Robert Fraunberger mit deren Geschäftsführer Ing. Alfred Ahrer.

## Erst seit 2010 unterhält Ihr Unternehmen eine eigene Niederlassung in Österreich. Wie ist es dazu gekommen?

Mit der Zusammenführung der Marken Agie, Charmilles und Mikron im Georg Fischer Konzern im Jahr 2007 hat sich die Betreuung des Marktes Österreich verändert. Eine neue Vertriebsorganisation, die Agie Charmilles Sales, übernahm den Kontakt zu den Kunden. Da die größere Nähe zum Kunden wesentlich zur

Identifikation und damit zur Betreuungsqualität und Kundenzufriedenheit beiträgt, lag der Schritt nahe, in weiterer Folge eine eigene Österreich-Niederlassung zu etablieren. Diese ist jetzt so-

>> Unsere Kultur wird auch vom Grundsatz getragen, dass uns jede Maschine und jeder Kunde gleich viel wert sind. <<



## INTERVIEW



Ing. Alfred Ahrer,  
Geschäftsführer  
Agie Charmilles Sales Ltd.  
Niederlassung Österreich

wohl für den Verkauf, den Service und auch für den Bereich der Customer-Services verantwortlich.

**Unsere Leser interessiert, wie Ihr Service-Team aufgestellt ist, nicht zuletzt auch Ihren persönlichen Hintergrund.**

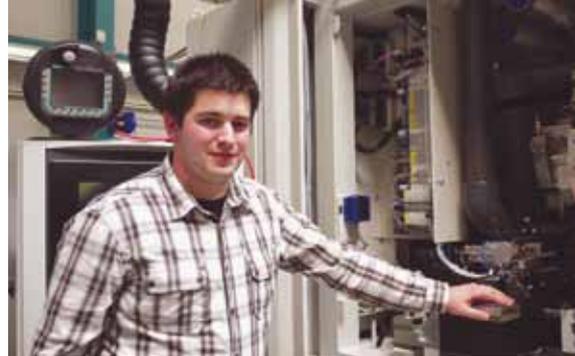
Agie Charmilles Sales Ltd – Service Crew in Österreich: v.l.n.r.: Paul Brandstetter (Diagnostetechniker EDM), August Riedlecker (Applikationstechniker EDM), Klaus Stöllnberger (Servicetechniker EDM), Markus Zeitelhofer (Servicetechniker EDM), Hartwin Wieser (Servicetechniker Milling), Christian Kaiser (Servicetechniker Milling), Roman Boillat (Diagnostetechniker Milling), Günter Ablasser (Servicetechniker Milling), Johannes Edtmayr (Servicetechniker Milling), Roland Plöchl (Servicetechniker EDM), Stefan Katzensteiner (Servicetechniker EDM).

Meine eigene Karriere begann 1984 als Service-Techniker bei der damaligen österreichischen Agie-Vertretung. Später leitete ich den Bereich Service, mit der Verantwortung für Verfahrenstechnik, Ersatzteilversorgung, Diagnostik & Einsatzplanung. Danach wurde ich Geschäftsführer der STUEBTECH GmbH, die den Service für Erodiermaschinen durchführt. 2010 wechselte ich zu Agie Charmilles und leite die Österreich-Niederlassung seit deren Gründung im April 2010.

Die Servicetechniker für den Fräsereich agieren von Innsbruck, St. Pölten, Linz und Graz aus. Die Servicetechniker für Erodieranlagen stellt die STUEBTECH GmbH - im Auftrag der Agie Charmilles Sales Ltd - von einem sehr zentral gelegenen Standort aus.

Das 11-köpfige Team beinhaltet auch zwei Diagnostiker, deren Aufgabe es ist, die beim Kunden auftretende Situation zu analysieren und aufzubereiten. Eine ungemein wichtige Tätigkeit, da durch eine richtige Diagnose der Serviceeinsatz optimiert wird und im Idealfall Kunden mit der Hilfe unserer Diagnostiker auch selbst Störungen beseitigen können.

**Wie wirkt sich diese Zusammenstellung Ihrer Servicemannschaft auf die Verfügbarkeit aus?**



Stefan Böhmer,  
Betriebsleiter Maschinenbau Böhmer GmbH

## „Kein Erfolg ohne Mut und Weitsicht“

„Die Entwicklung und Fertigung von Sondermaschinen für die Automobilindustrie in den Bereichen Schweißtechnik, Akustik-Wuchstände und Druckgussautomation sowie eine Lohnfertigung für verschiedenste Branchen unter einen Hut zu bringen, ist eine echte Herausforderung. Wollen wir hier tagtäglich unseren höchsten Qualitätsansprüchen gerecht werden, müssen wir extrem produktiv und flexibel bleiben. Entscheidende Gründe, warum wir uns für ein Flexibles Fertigungssystem (FFS) von Fastems entschieden haben. Und das in einer ganz besonderen Ausbaustufe: eine Kombination aus MD- und HD-System.

Damit sind wir in der Lage, sowohl Paletten mit einem Maximalgewicht von 1,5 als auch 6 Tonnen in einem System zu handhaben. Höhere Produktqualität bei gleichzeitig hoher Kapazitätsauslastung trotz konstanter Mitarbeiterzahlen, das sind die aktuellen Vorteile des Systems. Mehr noch: Mit diesem, in unserer Region wohl einzigartigen FFS, bleiben wir auch hinsichtlich zukünftiger Strategien und somit Investitionen in BAZ jeder Größenordnung völlig flexibel. Ganz gleich, welche Entscheidungen wir treffen werden, unsere Fertigung ist hierauf bereits vorbereitet.“

**Unser Know-how – Ihr Vorsprung  
8760 Produktionsstunden: FASTEMS**

Fastems GmbH  
Heilbronner Straße 17/1  
D-73037 Göppingen

+49 (0)7161 963 800  
www.fastems.com  
info.fastems@fastems.com



**Fastems**  
FACTORY AUTOMATION

Anlagenverfügbarkeit ist ein wesentliches Kriterium der industriellen Produktion von heute. Mit unserer verhältnismäßig großen Servicemannschaft, können wir eine angemessen hohe Verfügbarkeit sicherstellen. Die zusätzliche Rückendeckung durch Techniker aus der Schweiz tut ein Übriges. Das Bekennnis des Konzerns zu hoher Service-Qualität ist damit klar zu erkennen. Der Effekt für unsere Kunden wird durch die zunehmende Nutzung von Fernwartungsmöglichkeiten in Neusystemen noch verstärkt, wodurch die Präsenz vor Ort nicht immer erforderlich ist und die Reaktionsgeschwindigkeit erhöht werden kann.

**Wie setzt sich diese Mannschaft personell zusammen? Was sind die Kompetenzen?**

Zum überwiegenden Teil handelt es sich bei unseren Technikern um Personen, die bereits in der zuvor bestehenden Struktur an und mit den Produkten von Agie, Charmilles oder Mikron gearbeitet haben. Ihre Hintergründe, ihre zuvor absolvierten Ausbildungen sind sehr verschieden und reichen vom Werkzeugmacher, über Kommunikationstechniker bis zum Ingenieur für Maschinenbau und Elektrotechnik. Das breite Spektrum an Grundwissen betrachten wir als Vorteil, denn so können sich die Techniker in ihren Fähigkeiten ergänzen und gegenseitig unterstützen.

**Welchen Wert hat die Service-Qualität bei der Kaufentscheidung? Welchen Wert misst Agie Charmilles diesem Bereich bei?**

Bei langlebigen, unternehmenswichtigen Investitionsgütern ist die Verfügbarkeit des Services vor Ort zum Top-Kriterium geworden. Nicht zuletzt durch die Einflüsse

aus der Automobilindustrie, die neue Maßstäbe definieren. Da kein technisches Werk perfekt sein kann, lässt sich diese Anforderung nur durch kompetentes Ser-

>> Speziell über die Diagnose-Mitarbeiter können wir unseren Kunden eine Betreuung bieten, die weit über das Wiederherstellen der Betriebsfähigkeit nach einem Ausfall hinaus geht. <<

vicepersonal mit guter Verfügbarkeit erfüllen. Das war mit ein Grund zum Aufbau eines schlagkräftigen, lokalen Service-Teams, das auch Reserve-Kapazitäten aufweist.

**Der Techniker allein ist oft nicht alles, was ein Kunde in einer Problemsituation braucht. Wie ist die Ersatzteilversorgung organisiert?**

Die Ersatzteile werden aus dem gut bestückten Zentrallager in der Schweiz geliefert. Unser Ersatzteil HUB befindet sich in Genf in unmittelbarer Nähe zum Flughafen und ist damit logistisch perfekt angebunden. Dabei wirkt die Niederlassung in Herzogenburg als Verteilerstützpunkt. Sie übernimmt alle Tätigkeiten und Kosten z.B. der Einfuhr und Verzollung, sodass der Kunde von solchen Dingen entlastet ist.

**Für wie viele im Feld befindliche Maschinen muss Ihre Servicemannschaft gerüstet sein?**

Durch die Zusammenführung der drei Marken Agie, Charmilles und Mikron ergibt sich heute ein Bestand von ca. 1.500 Maschinen in Österreich. Davon sind ca. 950, sogenannte „lebende“ Maschinen, für den Service relevant. Diese teilen sich etwa zur Hälfte in Fräs- und Erodiermaschinen. Jährlich kommen zu dieser Zahl etwa 50 bis 60 Maschinen hinzu.

**Welche Kundengruppen sind vorwiegend Nutzer Ihrer Maschinen?**

Der Produktschwerpunkt von AgieCharmilles ist klar im Bereich der Präzisionswerkzeugmaschinen. Innerhalb dessen gibt es entsprechend der unterschiedlichen Definition des Begriffs Präzision eine Segmentierung in verschiedenen Branchen und entsprechend konzipierte Anlagen. Strukturell gewachsen liegt unser Schwerpunkt sicherlich im Formen- und

Werkzeugbau, wo Fertigungspräzision eine erhebliche Rolle spielt. Aber auch für präzise Anwendungen im Fertigungsbereich bieten wir wirtschaftliche und leistbare Lösungen. Alle unsere High-End-Maschinen werden ausschließlich in unseren Pro-

duktionsstandorten in der Schweiz gefertigt. Von dort stammen auch die Kernkomponenten der in China hergestellten Agie Charmilles Produkte.

**Wie ist der aktuelle Geschäftsverlauf von Agie Charmilles im Vergleich zur schwierigen unmittelbaren Vergangenheit?**

Weltweit ist das aktuelle Jahr von enormen Nachfragezuwächsen geprägt. Natürlich stoßen wir wie alle Hersteller, die sich zuvor an den weniger guten Absatz angepasst hatten, an unsere Kapazitätsgrenzen. Für Kunden und Interessenten wird Lieferbereitschaft wieder zu einem Kaufkriterium. Wir versuchen, diese mittels Vorratsbestellungen wichtiger Teile und Baugruppen hoch zu halten.

**Wie reagieren Ihre Kunden auf die stattgefundenen Umstellungen, speziell auf die Betreuung durch Ihr aktuelles Serviceteam?**

Die Ergebnisse unserer Kundenbefragung in 2010 zeigten uns, dass unsere Kunden die neue Struktur und die dadurch leichter zu gewährleistende hohe Betreuungsqualität durchaus erkennen und schätzen. Das bestätigt uns, dass wir heute ein hohes Niveau im Bereich des Service erreicht haben. Genau das motiviert uns, Dinge noch besser zu machen – und daran werden wir auch weiterhin arbeiten. Unsere Service-Kultur wird vom Grundsatz getragen, dass uns jede Maschine und jeder Kunde gleich viel wert sein muss, und das bemerken unsere Kunden und honorieren es.

**Servicehotline Agie Charmilles**

**Fräsen**  
service-milling@at.gfac.com  
Tel. 0800-227400

**Erodieren**  
Service-edm@at.gfac.com  
Tel. 0800-227401

**Agie Charmilles Sales Ltd.  
Niederlassung Österreich**

Wiener Straße 41-43  
A-3130 Herzogenburg  
info@at.gfac.com  
**www.gfac.at**