

Pressemitteilung

Oerlikons globales Service-Netzwerk kombiniert mit digitalen Lösungen:

Hybrider Kundenservice ist aktuell Gegenwart und Zukunft

Remscheid/Neumünster, 3. September 2020 – Um seinen Kundenservice in der Chemiefaserindustrie auch während der Corona-Pandemie bestmöglich zu gewährleisten, hat das Segment Manmade Fibers der Schweizer Oerlikon Gruppe sein Angebot den Bedürfnissen aller Kunden weltweit umgehend angepasst. Und dabei kristallisiert sich nicht nur für jetzt, sondern auch für die Zukunft der hybride Kundenservice als praktikable, nachhaltige und attraktive Lösung heraus.

Das Leistungsspektrum des Kundenservices für die Maschinen und Anlagen der Produktmarken Oerlikon Barmag, Oerlikon Neumag und Oerlikon Nonwoven ist breit gefächert und deckt alle Bedürfnisse der Kunden weltweit ab. Die „Start-up Services“ wie Montagen und Inbetriebnahmen für die auch weiterhin während der Corona-Pandemie ausgelieferten Produkte stellen derzeit die größte Herausforderung dar. In Oerlikons Kernmärkten China, Indien, USA und der Türkei verfügt das Segment jedoch über exzellente lokale Service Set-ups. Kunden in Europa werden von den deutschen Standorten heraus begleitet. Auf Grund dessen konnten nahezu alle Projekte daher auch in den letzten Monaten weiterhin erfolgreich umgesetzt werden. Vor allem in China war das der Fall. Erfahrene Baustellenleiter aus Deutschland wurden auf Grund der Reisebeschränkungen ins Land der Mitte dann beispielsweise per Video zugeschaltet. „Für alle Beteiligten eine besondere Herausforderung, die unser Team zusammen mit unseren Kunden jedoch den Umständen entsprechend gut gemeistert hat“, erklärt Wolfgang Ernst, Leiter des Kundenservices und Serviceverkaufs bei Oerlikon Manmade Fibers.

Temporär zusätzliches Personal vor Ort

„In den Ländern ohne eigene Oerlikon Service-Stationen unterstützen uns unsere Vertretungen vor Ort“, so Ernst weiter. In diesen Wochen und Monaten sei diese Zusammenarbeit noch wichtiger geworden und funktioniere sehr gut. Aus der Zentrale in Deutschland stelle man bei Oerlikon Manmade Fibers Onlineschulungen und Intensivbetreuung per Teams oder Skype zur Verfügung. „Aktuell rekrutieren wir vor Ort temporär zusätzliches lokales Personal aus unserem erweiterten Service-Netzwerk, schulen Sie – größtenteils auch online – und bringen sie dann zusammen mit erfahrenen lokalen Oerlikon Mitarbeitern auf die Baustellen“, erklärt Wolfgang Ernst. So würden neben den „Start-up Services“ auch weiterhin die Leistungen aus dem „Service Lifecycle-Management“ wie Upgrades, Modernisierungen, Instandhaltung und Wartung als auch Reparaturen umgesetzt.

„Man muss selbst Hand anlegen können“

Die „Technischen Services“ und „Advanced Services“, bei denen es eigentlich notwendig ist, mit Experten vor Ort an der Anlage zu sein, geht Oerlikon derzeit soweit möglich per Videokonferenzen an. „Hier sind uns natürlich Grenzen gesetzt. Eine Maschine muss man sehen, hören und fühlen. Man muss selbst Hand anlegen können, um Verbesserungen vorzunehmen und die Effizienz zu steigern“, so der deutsche Ingenieur. Der sogenannte „Performance Check“ würde derzeit aber ohnehin nur selten von Kunden angefragt. Die Sorgen vor Ort drückten verständlicherweise an ganz anderer Stelle. Per Remote-Zugriff könnte Oerlikon aber durchaus Analysen und Optimierungen der Prozesse, Hardware und Software in einem gewissen Umfang durchführen. Bereits vor der Corona-Pandemie erfolgte so schon ein Großteil des Kundenservices im Segment Manmade Fibers in Abstimmung mit den Kunden in digitaler, hybrider Form. „Denn in der Regel setzen wir zusätzlich erfahrene Ingenieure und Technologen aus dem internationalen Oerlikon Netzwerk vor Ort ein, um die notwendigen Services bei allen Kunden dann auch direkt umzusetzen“, so Ernst weiter.

Lieferkette steht

Die Versorgung mit Oerlikon Barmag, Oerlikon Neumag und Oerlikon Nonwoven Originalteilen sei derzeit weiterhin sichergestellt. „Die Lieferkette war zu Beginn der Corona-Pandemie und ist auch heute weiterhin stabil. Die Logistik mit allen Partnern weltweit funktioniert reibungslos“, so der erfahrene Service-Manager. Bestellen können Oerlikons Kunden natürlich auch online mittels des E-Commerce-Shops „myoerlikon.com“. Je nach Verfügbarkeit in den Lagern weltweit werde dann auch umgehend geliefert.

4284 Zeichen inkl. Leerzeichen



Bildunterschrift: Oerlikons lokale Service-Stationen gewährleisten auch während Corona-Pandemie die Versorgung der Kunden.



Bildunterschrift: Onlineberatung und -schulungen sind derzeit an der Tagesordnung.



Bildunterschrift: Per Remote-Zugriff können die Experten des Oerlikon Segments Manmade Fibers auch während der Corona-Pandemie virtuell beim Kunden „vor Ort“ sein.

Für weitere Informationen:

André Wissenberg
Marketing, Corporate Communications
& Public Affairs
Tel. +49 2191 67 2331
Fax +49 2191 67 1313
andre.wissenberg@oerlikon.com

Über Oerlikon

Oerlikon (SIX: OERL) entwickelt Werkstoffe, Anlagen und Oberflächentechnologien und erbringt spezialisierte Dienstleistungen, um Kunden leistungsfähige Produkte und Systeme mit langer Lebensdauer zu ermöglichen. Gestützt auf seine technologischen Schlüsselkompetenzen und sein starkes finanzielles Fundament setzt der Konzern sein mittelfristiges Wachstum fort, indem er drei strategische Faktoren umsetzt: Fokussierung auf attraktive Wachstumsmärkte, Sicherung des strukturellen Wachstums und Expansion durch zielgerichtete M&A-Aktivitäten. Oerlikon ist ein weltweit führender Technologie- und Engineering-Konzern, der sein Geschäft in zwei Segmenten (Surface Solutions und Manmade Fibers) betreibt und weltweit rund 11 100 Mitarbeitende an 182 Standorten in 37 Ländern beschäftigt. Im Jahr 2019 erzielte Oerlikon einen Umsatz von CHF 2,6 Mrd. und investierte mehr als CHF 120 Mio. in Forschung und Entwicklung.

Für weitere Informationen: www.oerlikon.com

Über Oerlikon Segment Manmade Fibers

Oerlikons Manmade Fibers Segment mit seinen Marken Oerlikon Barmag, Oerlikon Neumag und Oerlikon Nonwoven ist einer der führenden Anbieter im Bereich Filamentspinnanlagen für Chemiefasern, Texturiermaschinen, BCF-Anlagen, Stapelfaseranlagen sowie Lösungen für die Herstellung von Vliesstoffen, und bietet als Dienstleister Engineering Lösungen entlang der textilen Wertschöpfungskette.

Als zukunftsorientiertes Unternehmen legt das Segment des Oerlikon Konzerns bei all seinen Entwicklungen großen Wert auf Energieeffizienz und nachhaltige Technologien (e-save). Mit seinem Angebot im Bereich Polykondensations- und Extrusionsanlagen und deren Schlüsselkomponenten begleitet das Unternehmen den gesamten Produktionsprozess vom Monomer bis zum texturierten Garn. Abgerundet wird das Produktportfolio von Automatisierungs- und Industrie 4.0 Lösungen.

Die Hauptmärkte für das Produktportfolio von Oerlikon Barmag liegen in Asien, speziell in China, Indien und der Türkei, für das von Oerlikon Neumag und Oerlikon Nonwoven in den USA, Asien, der Türkei und Europa. Weltweit ist das Segment mit rund 3.000 Mitarbeitern in 120 Ländern mit Produktions-



Vertriebs- und Servicestationen präsent. In den Forschungszentren in Remscheid, Neumünster (Deutschland) und Suzhou (China) entwickeln gut ausgebildete Ingenieure, Technologen und Techniker innovative und technologisch führende Produkte für die Welt von morgen.

Für weitere Informationen: www.oerlikon.com/manmade-fibers