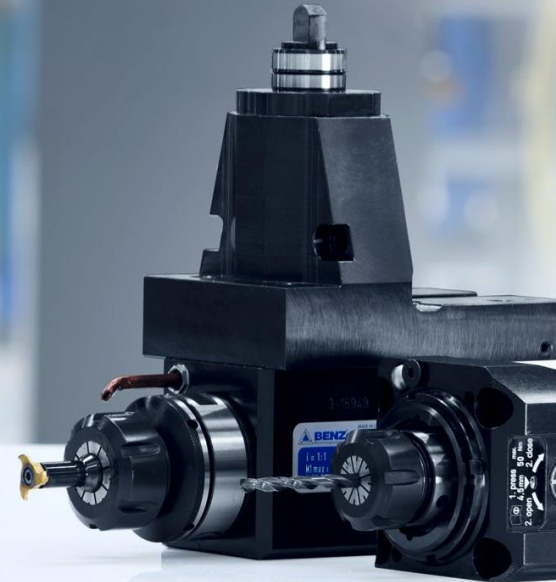




Smart / clever ! Service



Agenda

- ✓ **BENZ GmbH**
- ✓ „Smart Service“ – Was ist das ? ... und warum ?
- ✓ Ein Kunden - Beispiel
- ✓ **Innovationen**
- ✓ **Tipps & Tricks**
- ✓ **Fazit & Apell**
- ✓ **Nachhaltigkeit**

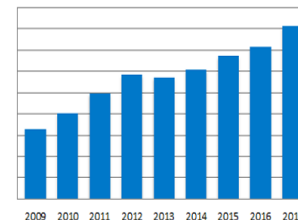


Daten und Fakten

Unternehmen
BENZ

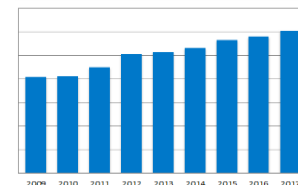
DÜRR

~ **51** Mio. €
Umsatz 2018



HOMAG

~ **320** Mitarbeiter



BENZ[®]
Werkzeugsysteme

~ **8%** Ø Umsatzsteigerung
In den letzten 5 Jahren

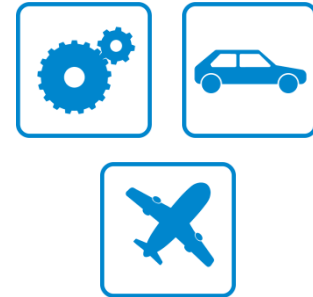
Produkte



Märkte



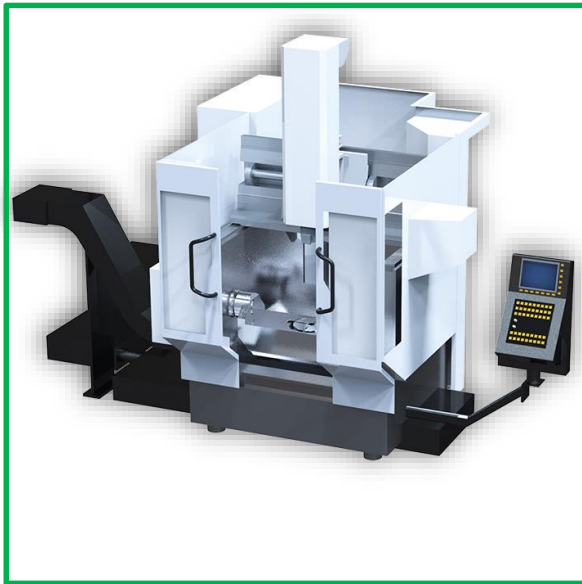
Branchen



Service - Konzept: Produktion

Basis-Infos
Service

Bearbeitungszentren



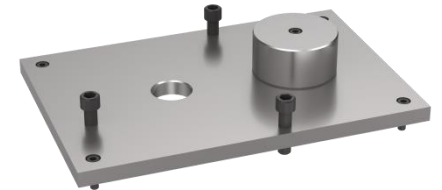
Werkzeuge



Werkstücke



Vorrichtungen



Smart Service | Was ist das ?

Unter „Smart Service“

verstehen wir alle **Dienst – Leistungen**

Im After-Sales-Bereich, welche über den reinen

„Reparatur – Service“ hinaus gehen.

- **Beratung**
- **Service-Pakete**
- **Schulungen**
- **Digitale Lösungen**
- **Weltweite Verfügbarkeit**
- ...



„Turn the  „



„Turn the  „

From: **b**ad

To: **b**est



- Bei ähnlichen oder vergleichbaren Produkten ist oftmals die „**Qualität des Service**“ wesentlich entscheidend über den Wiederkauf bzw. Empfehlung an Andere. (z.B. Maschinen-Kauf)
- Hier gab es nach unseren Analysen in unserem Geschäftsbereich keinen Anbieter der hier positiv hervorrage.
- Unser Ziel ist es hier **Akzente zu setzen** und über „herausragenden Service“ die „**Kunden-Ver-Bindung**“ nachhaltig auszubauen.



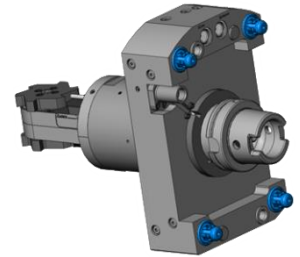
Ein Kunden-Beispiel

Situation vor Service-Unterstützung

- Drohender Bandstillstand bei einem Automobil-Hersteller
- Zulieferer konnte wegen fehlenden funktionstüchtigen Winkelköpfen nicht mehr produzieren.
- Mitarbeiter haben mehrere reparaturbedürftige Winkelköpfe gesammelt. Es war kein Service-Konzept vorhanden.

Lösung

- Zulieferer hat sich mit der BENZ-Service mit höchster Dringlichkeit in Verbindung gesetzt.
- Sofort-Reparatur / Sonder-Maßnahmen
- Nachbestellung weiterer Neuaggregate, Individuelles Service-Konzept erstellt. (Rollierendes, vorbeugendes System)



Ausbau der weltweiten Service-Stützpunkte

Innovation



Reparatur-Zeiten reduzieren / Sofort-Ersatzteil-Set

Innovation



Reparaturzeit **mit** Sofort-Ersatzteil-Set für alle Pakete ■■■■

Reparaturzeit **ohne** Sofort-Ersatzteil-Set:

Lieferzeit sofort: ■■■■
Ab Lager

Lieferzeit mittel: ■■■■
ca. 2-3 Wochen

Lieferzeit hoch: ■■■■
ca. 10-12 Wochen

C- TEILE 1

keine Verschleißteile -
nicht reparaturrelevant



Normteile: Schrauben, Passfedern, Stifte,
Scheiben, Federn, O-Ringe, etc.

B- TEILE 2

Verschleißteile-
reparatur- und montage relevant



Einfache Fertigungs- und Zukaufteile:
Gehäuseteile, Distanzringe, Lager, Dichtungen, etc.

A- TEILE 3

Verschleißteile - reparatur- und montage relevant: Komplexe Fertigungsteile und Einkaufsteile



Komplexe Fertigungs- und Zukaufteile:
Spindeln, Antriebskegel, Zahn- und Kegele
räder, Zahnwellen, etc.



Die BENZ i.com Smartphone und Tablet Applikation

verarbeitet Ihre Werkzeugdaten und gibt Ihnen dadurch wichtige Informationen zum Zustand Ihres Aggregates.



Daten – Information - System

- Produkt - Identifikation
- Technische Produkt-Daten
- Betriebsstunden (Doppelhübe bei Stoß-Aggregaten)
- Temperatur
- Vibrationen
- Bedienungsanleitung
- Zeichnung
- Individuelle Zusatz-Informationen
- Service-Daten

Weitere Service - Highlights

Innovation

- Motorspindel – Service
- Schulungen
- Weltweiter Vor-Ort-Service
- Gewährleistungs-Verlängerung
- Individuelle Service-Verträge
- Begleitung von Erst-Inbetriebnahmen
- Weiterentwicklung digitaler Tools
- ...



- **Regelmäßiger Check von Zerspanungsaggregaten**
Optische Mängel, Späne, Leichtgängigkeit, Lagervorspannung, ... durch Anwender
- **Service-Konzept für wichtige Aggregate erstellen**
Verfügbarkeit, vorbeugende Wartung, ...
 - Schwester-Werkzeuge
 - Sofort-Ersatzteil-Set bei Sonder-Werkzeugen
- **Schulung von Fachpersonal beim Anwender**
- Wurden Zerspanungs-Aggregate über einen längeren Zeitraum nicht eingesetzt, sollten diese vom BENZ-Service überprüft werden (Schmierstoff, Dichtungen, ...)



Fazit & Apell

Sichern Ihre Produktion durch ungeplante Ausfälle im Bereich Zerspanungsaggregate durch ein **vorbeugendes Service-Konzept !**

- Bei Neu-Investitionen
- Bei vorhandenen Produktions-Systeme

BENZ hat hier sehr viel Erfahrung und standardisierte Konzepte für Ihre individuelle Service-Aufgabe.

Kontaktieren Sie unsere Service – Spezialisten !

Nachhaltigkeit

**Wir sehen uns !
Halle 4, B44**

- Erfahrene Service – Ansprechpartner
- Neues Service – Info-Material

www.benztooling.com

Nachhaltigkeit im Service ...



Vielen Dank !