

Customer Service



AP&T Customer Service

Wir liefern Ihnen das Werkzeug für eine bessere Produktion.

Was denken Sie, wenn Sie sich zu einer größeren Investition entschieden, eine neue Produktionsanlage gekauft und die Produktion aufgenommen haben? „Prima, endlich alles in Ordnung.“

Viele machen genau das.

Aber eigentlich sollten Sie wie folgt denken: „Jetzt geht es erst richtig los.“

Denn wenn die Presse zum ersten Mal arbeitet oder die Automatisierungsanlage läuft, können Sie die Anlage auf intelligente Weise zum Vorteil Ihres Unternehmens einsetzen. Die von Ihnen

heute und in Zukunft erzielten Gewinne hängen ebenso stark von der Verwendung Ihrer Anlage, wie von der Entscheidung für die richtige Anlage ab. Verfügbarkeit und Produktionstakt werden durch den Aufbau Ihrer Produktionsanlage vorgegeben, hängen aber auch davon ab, wie der geplante Service aufgebaut wird und welche Ausbildung die Bediener erhalten.

Für uns von AP&T ist es eine Selbstverständlichkeit, dass wir unsere Kunden mit produktionsfördernden Dienstleistungen unterstützen. Dabei geht es um Service, Ausbildung, Umbau und Ersatzteile. Wir sehen es als Teil unserer Geschäftstätigkeit an, Sie als unseren Kunden zu unterstützen, damit Sie noch bessere Ergebnisse erzielen.

Unsere Dienstleistungen im Rahmen von AP&T Service bestehen ganz einfach aus Werkzeugen, die Sie in Ihrem täglichen Betrieb einsetzen können. Sie sind die Werkzeuge für eine bessere Produktion.



Serviceeinsätze

Wir sind dort, wo Sie sind. Und wir wissen, was wir gemacht haben.

Unsere Serviceorganisation basiert auf drei Grundsäulen: Verfügbarkeit, Nähe und Knowhow.

Verfügbar sind wir im Prinzip immer. Unseren Bereitschaftsdienst erreichen Sie per Telefon, Fax oder E-Mail praktisch rund um die Uhr. Wenn Sie sich für den Modem-Service entschieden haben, können wir uns außerdem direkt an Ihre Anlage anschließen und das Problem noch schneller lösen.

Nähe bedeutet für uns, schnell vor Ort zu sein, wenn etwas passiert, das bei der ersten Kontaktaufnahme nicht zu lösen ist. Wir sind auf allen größeren Märkten mit eigener Organisation vertreten und können somit schnell anrücken.

Das Knowhow verkörpern unsere Servicetechniker. Sie kennen unsere Produkte in- und auswendig. Sie warten die Maschinen mit unseren Originalteilen und verfügen über die komplette Dokumentation Ihrer AP&T-Anlage. Somit erhalten Sie nicht nur Servicepersonal, das schnell vor Ort ist, sondern auch Fachleute zur Lösung Ihres Problems, die außerdem dafür sorgen, dass Ihre Presse, Automationsanlage oder Pressenlinie auch in Zukunft hält, was wir versprechen.

Dank unserer Ressourcen können wir Sie außerdem mit Produktionssupport vor Ort, bei der Einführung neuer Produkte, bei Produktionsausfällen oder bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter unterstützen.

Mit dem Außendienst von AP&T erhalten Sie die richtige Qualität zum richtigen Zeitpunkt.

FAKTEN

- Im Brennpunkt: Verfügbarkeit für den Kunden
- Servicecenter in Skandinavien, Deutschland und den USA
- Kundennähe mit Servicetechnikern an mehreren Orten auf größeren Märkten
- Supportgruppe aus erfahrenen Konstrukteuren, Technikern und Programmierern
- Produktionssupport vor Ort
- Produktkenntnisse, richtige Ausrüstung



Vertragsservice

Service bei Bedarf oder auf Wunsch?

Ihre Kunden schränken Ihren Zeitrahmen und Ihre Geldmittel ein. Daher ist es für Sie wichtig, zu wissen, wann genau und wie Sie Ihre Produktionsanlage einsetzen können.

In immer mehr Branchen werden Unternehmen der Blech- und Rohrumformungsindustrie vor diese einfachen Tatsachen gestellt. Glücklicherweise gibt es auch eine einfache Lösung für dieses Problem.

Sie heißt Vertragsservice.

AP&T bietet Ihnen eine so genannte jährliche Prüfung an. Das bedeutet, dass wir Ihre gesamte Presse, Automationsanlage oder Pressenlinie überprüfen. Wir tauschen vorbeugend Verschleißteile aus und nehmen bei Bedarf kleinere Reparaturen vor.

Wir führen gleichzeitig eine dokumentierte Sicherheitskontrolle durch und beugen somit eventuellen Problemen vor.

Sie wissen, wann wir kommen, und können die Produktion entsprechend planen. Ihnen bleiben unangenehme Überraschungen erspart, die immer genau dann kommen, wenn Sie einen Großauftrag erhalten haben oder sich mitten in einer Einarbeitungsphase für ein neues Produkt befinden.

Sie sollten sich folgende Frage stellen: Soll der Service bei Bedarf durchgeführt werden oder dann, wenn ich es will?



FAKTEN

- Im Brennpunkt: Sicherheit und Verfügbarkeit
- Sicherheitskontrolle
- Funktionskontrolle
- Zustandskontrolle
- Vorbeugende Wartung
- Austausch von Verschleißteilen
- Vollständige Dokumentation über den Maschinenstatus

Umbauten

Ein Umbau ist kein Kinderspiel. Aber auch nicht viel schwieriger.

Die Produkte von AP&T setzen sich aus Modulen zusammen. Unsere modulare Bauweise erinnert an ein sehr bekanntes Spielzeug, bei dem jedes Teil genau zu den anderen Teilen passt. Wir können ein Produkt einfach auf der Grundlage unserer Module zusammensetzen, die speziell für Sie angefertigt wurden, aber dennoch auf bewährter Technik basieren. Daraus ergeben sich auch für Sie große Vorteile, wenn Sie Ihre Presse, Automationsanlage oder Pressenlinie umbauen wollen.

Mit fertigen Modulen, die einfach beim Umbau zum Einsatz kommen, wissen wir schon vorher, wieviel Zeit das Projekt in Anspruch nehmen wird. Dadurch steht auch der Preis schon von Anfang an fest. Sie brauchen sich keine Sorgen zu machen, dass sich bestimmte Dinge nicht lösen lassen und es dadurch zu Zeitverzögerungen kommt. In einem aktuellen Fall haben wir uns mit einem Mitbewerber verglichen. Dieser gab eine Lieferzeit von sechs Monaten an, während wir mit drei Wochen rechneten.

Bei AP&T weiß man, dass ein Umbau die Organisation viel Zeit und Kraft kostet. Hinter der Veränderung der Produktionskapazität und/oder der Eigenschaften einer vorhandenen Anlage verbirgt sich viel harte Arbeit.

Wir behaupten nicht, dass es mit unseren Modulen zu einem Kinderspiel wird, aber es geht erheblich einfacher als es sich sonst gestalten würde.

FAKTEN

- Im Brennpunkt: Möglichst kurze Ausfallzeit
- Bekannte Umbaumodule minimieren die Risiken
- Die Organisation verfügt über erfahrene Projektleiter
- Spezielle Umbauteams werden nach Kompetenzvorgaben zusammengestellt



Ersatzteile

Wir sind Ihrer Meinung:

Teile müssen schnell kommen und richtig sein.

Ersatzteile sind ein so selbstverständlicher Bestandteil dessen, was wir AP&T Customer Service nennen, dass es manchmal abwegig erscheint, dies als besonderes Angebot zu bezeichnen. Ersatzteile müssen einfach da sein, das muss einfach immer funktionieren.

Aber dafür sind Planung und hochqualitative Herstellungsprozesse eine unabdingbare Voraussetzung. Und damit beschäftigt sich AP&T.

Wir haben Ersatzteillager in Skandinavien, Deutschland und den USA, damit wir die schnellstmögliche Lieferung auf unseren wichtigsten Märkten sicherstellen können. Unsere am häufigsten benötigten Ersatzteile sind bereits hergestellt oder wir oder unsere Zulieferer sind jederzeit bereit, diese in kürzester Zeit zu produzieren.

Außerdem wissen wir, dass unsere Teile immer zu einer AP&T-Anlage passen. Wir haben die Originalzeichnungen von allem, was wir herstellen, so dass Sie sich darauf verlassen können, dass Passform und Funktion genau dem Originalteil entsprechen.

Ersatzteile müssen schnell kommen und die richtige Qualität haben. Das setzt eine stabile Organisation voraus. Sie heißt AP&T.

FAKTEN

- Im Brennpunkt: Das richtige Ersatzteil rechtzeitig und zum richtigen Preis
- Eigene Herstellung der Originalteile
- Direkt vom Lager oder schnell verfügbar vom Zulieferer
- Schnelle Transporte dank Kooperationsvertrag mit DHL, UPS, Airlog etc.
- Austauschkomponenten für Auslaufteile steigern die Qualität



Schulung

Denken Sie auch an die Menschen hinter den Maschinen!

Die heutigen Sicherheitsbestimmungen stellen die Sicherheit der Maschinenbediener in den Vordergrund, um eine sichere Produktion zu gewährleisten.

Bei AP&T ist die Ausbildung immer ein integrierter Bestandteil der Lieferung. Wir betrachten es als Teil unseres Angebotes an Sie, dass wir Ihnen zeigen, wie die Bediener, die mit der Presse, Automationsanlage oder Pressenlinie arbeiten sollen, auch dazu beitragen können, dass der Betrieb möglichst effektiv abläuft. Langfristig führt eine bessere Nutzung zu höherer Verfügbarkeit und Liefersicherheit. Gleichzeitig erhalten Sie besser ausgebildete und motivierte Mitarbeiter.

Wir können Schulungen auch unabhängig von Lieferungen speziell an Ihre Anforderungen anpassen. Sie haben möglicherweise das Personal ausgetauscht oder

die Produktionsanlage aufgerüstet. Dann stehen wir zur Verfügung und vermitteln die Kenntnisse, die zur optimalen Nutzung Ihrer Investition benötigt werden. Nicht nur Ihre Maschinen brauchen Zuwendung, die Menschen dahinter sind mindestens ebenso wichtig für das Endergebnis.

FAKTEN

- Im Brennpunkt: Höchste Qualität in der Ausbildung
- Ausbildungsmodule für Bediener, Wartungspersonal und Einrichter
- Ausbildungen in den Bereichen Bedienung, Elektronik, Hydraulik und Programmierung
- Die Ausbildung erfolgt vor Ort oder bei AP&T
- Abschlussprüfungen runden die Ausbildung ab
- Ausbildungszeugnis und Diplom



AP&T Customer Service. AP&T konstruiert, produziert und vermarktet Automationsanlagen, Pressen, Werkzeuge und komplette Fertigungslinien für die Blech- und Rohrumformungsindustrie. Neben den Produkten von höchster Qualität bieten wir unseren Kunden Dienstleistungen unter der Bezeichnung AP&T Customer Service an. Dabei handelt es sich um Dienstleistungen, die dafür sorgen, dass Sie mehr von Ihren Investitionen haben. Darüber erfahren Sie mehr in dieser Broschüre.

- › **Serviceeinsätze**
- › **Vertragsservice**
- › **Umbauten**
- › **Ersatzteile**
- › **Schulung**