

*Vecoplan baut Service konsequent aus:*

### **Noch näher bei den Kunden**

**Wie lassen sich Kunden weltweit optimal betreuen? Dazu bietet Vecoplan unter anderem ein Digitalisierungskonzept, das die Westerwälder nun mit weiteren Serviceleistungen ausgebaut haben. Zudem gründet der Maschinenbauer an ausgewählten Orten weitere Niederlassungen. Wie Kunden von all dem profitieren, weiß Jochen Pfeil, Leiter des Geschäftsbereichs Service.**

„Bei der intelligenten Vernetzung von Maschinen und Prozessen spielt das Bediengerät eine besondere Rolle. Denn erst dieses ermöglicht die optimale Kommunikation zwischen Mensch und Maschine“, erklärt Jochen Pfeil, Leiter des Geschäftsbereichs Service bei Vecoplan. Dazu bietet das Unternehmen mit dem Vecoplan Smart Center (VSC) ein leistungsstarkes Digitalisierungskonzept: Ein Bestandteil ist die moderne Kommunikationsschnittstelle VSC.connect. Dazu kommt das integrierte und intuitive Bedienpanel VSC.control, das als Kommunikationsmedium für die Steuerung der Maschine dient und gleichzeitig die Verbindung zu Vecoplan ist. Durch die Anbindung an die Cloud kann sich der Vecoplan-Techniker direkt auf das Panel schalten, um den Mitarbeiter bei der Bedienung und im Service zu unterstützen. „Im Servicefall können unsere Experten darüber schon die Anlage überprüfen und in mehr als 80 Prozent der Fälle wieder optimal in Betrieb setzen“, verspricht der Bereichsleiter. Eine weitere Möglichkeit: Mit Unterstützung von Kameras oder Datenbrillen schauen sie dem kundenseitigen Service-Techniker vor Ort über die Schulter und helfen ihm Schritt für Schritt bei der Lösung. Vecoplan hat zudem eigens entwickelte Service-Tutorials erstellt, mit denen sich der Kunde optimal auf die Wartung der Maschine einstellen kann.

Vecoplan hat dieses Digitalisierungskonzept bereits auf der LIGNA 2019 präsentiert. Inzwischen konnten wir unser VSC mit weiteren digitalen Serviceleistungen ergänzen. Dazu gehören etwa Online-Inbetriebnahme, Remote Service, KPIs oder auch der Zugriff auf eine Media-Datenbank. Um das nutzen zu können, müssen die Anwender ihre Maschine einfach mithilfe des VSC.connect vernetzen.

### **Was genau ist neu?**

„Wir haben ein benutzerspezifisches Dashboard entworfen. Darüber kann sich der Bediener jederzeit einen Überblick über alle relevanten Werte in Echtzeit verschaffen“, beschreibt Pfeil. Dazu kommt eine Meldungsseite, die über anstehende Störungen und Warnungen auf dem Laufenden hält. Die Meldungshistorie unterstützt den User, Fehler schneller zu beheben. Dazu lassen sich die Meldungen auch kommentieren. Alle Listen können als Excel- oder PDF-Datei exportiert werden. Weitere Unterstützung erhält der Anwender von einem Datenrekorder, der sämtliche Aktualwerte mit einer Auflösung von bis zu 100 Millisekunden aufzeichnen kann. Statistische Daten wie etwa Betriebsstunden lassen sich auflisten. Optional ist das VSC mit einer Heavy-Duty-Kamera ausgestattet. Diese liefert Live-Bilder des Zerkleinerungsprozesses an VSC.control und alle anderen browser-fähigen Endgeräte im gleichen Netzwerk.

### **Für WLAN ist gesorgt**

„Der Anwender kann sich mit jedem PC, Tablet oder Smartphone auf das VSC.control schalten“, sagt Jochen Pfeil. „Das Gerät wird automatisch erkannt, und die Gefahr, dass es in die Maschinenbedienung eingreifen könnte, ist ausgeschlossen.“ Jedes VSC-Bedienpanel bringt die Visualisierung auf die mobilen Endgeräte. Dadurch kann beispielsweise der Fahrer eines Radladers jederzeit den Füllstand des Trichters auf seinem Tablet prüfen, und der Betriebsleiter hat stets den aktuellen Maschinenzustand auf seinem Smartphone. Steht kundenseitig kein WLAN zur Verfügung, ist ein Access-Point direkt an der Maschine erhältlich – also eine zentrale Verbindungsstelle für WLAN-fähige Geräte, die mit dem lokalen Netzwerk verbunden werden. „Zudem ist die Anbindung über ein Mobilfunknetz möglich. Damit muss der Kunde nicht sein eigenes Netzwerk zur Verfügung stellen“, erklärt der Vecoplan-Experte.

### **Direkt vor Ort – weltweit**

Doch gerade wenn es darum geht, Kundenanlagen auszulegen und zu implementieren, erleichtert die persönliche Präsenz eines Mitarbeiters vor Ort die Arbeit: Die Kommunikation innerhalb des Unternehmens ist einfacher und die Zahl der Schnittstellen verringert sich. Um Vertrieb und Service noch kundennäher auszurichten, hat Vecoplan deshalb in den vergangenen Jahren europaweit Niederlassungen gegründet und in die Unternehmens-Gruppe eingebunden. Dazu gehören USA, Großbritannien, Österreich, Polen, Italien und Spanien. „Seit diesem Jahr sind wir auch in Frankreich mit einem eigenen Standort vertreten. Mit der Vecoplan France legt der Maschinenbauer seinen Fokus klar auf Service und Vertrieb. Damit erhalten Kunden direkte Unterstützung vor Ort. Für den Service und das

After-Sales-Geschäft stehen erfahrene Techniker und moderne Werkzeuge zur Verfügung“, sagt Pfeil: „Zudem stehen individuelle, auf Kundenerfordernisse zugeschnittene Service Level Agreements zur Verfügung. Diese bieten unseren Kunden unter anderem eine erweiterte Rufbereitschaft und erhöhen die Betriebsverfügbarkeit der Maschinen und Anlagen.“

### **Optimierte Schneidkronen für sichere Prozesse**

Zu einem guten Service gehört es auch, Kunden schnell die richtigen Komponenten liefern zu können, zum Beispiel Schneidkronen. Diese Bauteile müssen mit Gegenmesser und Sieb optimal zusammenspielen und auf das jeweilige Input-Material abgestimmt sein. Vecoplan investiert permanent in die eigene Produktion und baut die Fertigungstiefe immer weiter aus. Der Maschinenbauer stellt Schneidkronen auch selbst her und führt im eigenen Technologiezentrum Materialanalysen etwa nach Zerkleinerungstests durch. Die Auswahl der Schneidkronen und des Rotor-Typs erfolgt nach individueller Analyse des spezifischen Materials. „Wir bieten diverse Produktgruppen mit unterschiedlichen Eigenschaften an“, erläutert Jochen Pfeil.

5.844 Zeichen inkl. Leerzeichen

**Meta-Title:** Vecoplan baut Service konsequent aus

**Meta-Description:** Um den Service weiter zu optimieren, bietet Vecoplan mit dem VSC ein effizientes Digitalisierungskonzept, das nun weitere Serviceleistungen enthält. Zudem gründet der Maschinenbauer an ausgewählten Orten Niederlassungen.

**Keywords:** Vecoplan; Ersatzteilversorgung; Verfügbarkeit; Niederlassungen; VSC; Vecoplan Smart Center; Schneidkronen

**Bildunterschriften:**



**Bild 1:** Mit ihren Niederlassungen bietet die Vecoplan AG eine zuverlässige Betreuung vor Ort. Kunden haben immer einen Ansprechpartner, der ihren Markt genau kennt.



**Bild 2:** Jochen Pfeil, Geschäftsbereichsleiter Service bei der Vecoplan AG

Bildnachweis: Vecoplan AG

**Das hochaufgelöste Bildmaterial finden Sie [hier](#) zum Download.**

Die **Vecoplan AG** ist Produzent und Lieferant von Maschinen und Anlagen für die Aufbereitung und das Handling von Primär- und Sekundärrohstoffen für die stoffliche und thermische Weiterverwertung. Dazu gehören Holz, Biomasse, Kunststoffe, Papier, weitere Werkstoffe sowie Haus- und Gewerbeabfälle. Dabei legt das Unternehmen mit seinem umfangreichen Portfolio den Grundstein für ein funktionierendes Recycling. Vecoplan unterstützt als Partner sowohl bei Einzelmaschinenaufträgen als auch bei komplexen Anlagen und Megaprojekten. An eigenen Standorten in Deutschland, den USA, Großbritannien, Spanien, Polen, Italien und Frankreich arbeiten aktuell 580 Mitarbeitende.

### **Vecoplan AG**

Vor der Bitz 10

56470 Bad Marienberg

Deutschland

Tel.: +49 2661 62670

Fax: +49 2661 626770

E-Mail: [welcome@vecoplan.com](mailto:welcome@vecoplan.com)

[www.vecoplan.com](http://www.vecoplan.com)

### **Pressekontakt:**

Silvia Feder

Leitung Marketing / Head of Marketing

Tel.: +49 2661 6267-112

E-Mail: [silvia.feder@vecoplan.com](mailto:silvia.feder@vecoplan.com)

### **Bitte senden Sie ein Belegexemplar an unsere Agentur:**

a1kommunikation Schweizer GmbH

Eva Neubert

Oberdorfstraße 31A

70794 Filderstadt, Deutschland

Tel.: +49 711 9454 161-27

E-Mail: [ene@a1kommunikation.de](mailto:ene@a1kommunikation.de)

[www.a1kommunikation.de](http://www.a1kommunikation.de)