

## Servicebereitschaft wird zum wichtigen Verkaufsargument

# Messgeräteanwender sehen aufs Ganze

**„Wenn der Investitions-Euro zweimal umgedreht werden muss, steigt die Nachfrage nach Dienstleistung, Service und Wartung.“ Ralf Kuzella, Leiter des technischen Kundendienstes bei der Mitutoyo Messgeräte GmbH, spürt das nicht nur in seinem unmittelbaren Verantwortungsbereich, sondern praktisch überall im Unternehmen. Immer häufiger sogar schon lange, bevor es überhaupt zu einem Geschäft, sprich Geräteverkauf, kommt.**

„Und das ist gut so“, pflichtet ihm Jürgen Barth, Verkaufsleiter Deutschland des weltweit führenden Messgeräteherstellers bei: „Waren in der Vergangenheit nicht selten die reinen Investitionskosten und die bloßen technischen Daten eines Messgeräts oder -systems für den Erwerb entscheidend, legen die Kunden das Bewertungsspektrum eines Angebots heute deutlich breiter aus.“

### **Drum prüfe, wer sich lange bindet**

So werden zum Beispiel bedarfsgerechte Planung, umfassende Projektierung und gezieltes Engineering im Vorfeld einer Kaufentscheidung immer wichtiger. Das gilt vor allem dann, wenn die Qualitätsprüfung als integrierter Prozess der Produktion erfolgen soll. Da gerade in komplexen Fertigungsabläufen kaum

# Mitutoyo

Mitutoyo Messgeräte GmbH, Borsigstr. 8 – 10, 41469 Neuss

eine Messaufgabe der anderen gleicht, ist eine exakte Auslegung und Einpassung der Systeme oberstes Gebot. Von der Bewertung der Umgebungsbedingungen bis hin zur Festlegung der einzelnen Komponenten gilt es dabei, zahlreiche Aspekte zu berücksichtigen. Zum Beispiel, mit welcher Schwingungsdämpfung den von Fertigungsmaschinen ausgehenden Vibrationen zu begegnen ist; ob eine Abkapselung der Messgeräte gegen Staub oder thermische Einflüsse nötig ist; oder in welche Systeme die aufgenommenen Messwerte eingepflegt werden sollen.

„Im Vorteil sind in diesem Punkt natürlich die Messgerätehersteller, die nicht nur das nötige Know-how für eine solch umfassende Kundenberatung im Vorfeld haben, sondern auch die nötige Personal- und Infrastruktur dafür aufweisen“, ist sich Jürgen Barth sicher und spielt damit auf die in Deutschland praktisch flächendeckende Präsenz seines Hauses an.

Derzeit kümmern sich rund 250 Mitarbeiter im direkten deutschen Mitutoyo-Netzwerk um die Belange der Kunden aus allen Teilen des Landes – sowohl in der Zentrale in Neuss am Rhein als auch in den fünf Kundendienstzentren Berlin, Hamburg, Sulzbach, Leonberg und Ingolstadt. In den Ausstellungsräumen der Zentren lassen sich die Messgeräte an Ort und Stelle begutachten. Damit jeder Anwender für seine Messaufgaben die richtige Lösung erhält, werden individuelle Wünsche vor Ort erfasst und erörtert. Darüber hinaus finden in den Zentren die obligatorischen Produkteinweisungen nach dem Gerätekauf statt. Hat man sich für ein stationäres System entschieden, kommen die Spezialisten der Niederlassung auf Wunsch zur Installation und Einweisung auch direkt ins Unternehmen des Anwenders.

# Mitutoyo

Mitutoyo Messgeräte GmbH, Borsigstr. 8 – 10, 41469 Neuss

## **Neue Medien machen sich stark: Service goes Online**

Während sich die persönliche Beratung „Auge in Auge“ in der Phase der Projektierung bei den Kunden ungebrochener Beliebtheit erfreut, gewinnt die Kommunikation über die neuen Medien nach dem Erwerb eines Messgeräts oder -systems immer mehr Gewicht.

Das macht Sinn, lassen sich doch gerade dadurch bei den laufenden Betriebskosten jede Menge Euro sparen. Oft zeigt sich bei genauem Hinsehen sogar, dass die kontinuierlich anliegenden Wartungs- und Servicekosten den reinen Kaufpreis eines Messgeräts überraschend schnell erreichen oder sogar überschreiten. Mehr als durch vielleicht mühsam erkämpfte Preiseingeständnisse beim Gerätekauf lässt sich daher durch ein kostenoptimiertes Wartungs- und Servicekonzept sparen – und das auf lange Sicht.

### Fernwartung von Koordinatenmessgeräten

Bei Mitutoyo verfolgt man dieses Ziel beispielsweise mit der Fernwartung von Koordinatenmessgeräten per Online-Verbindung.

Mit ihr können per Rechnerverbindung zwischen dem Hersteller- und dem Kundensystem sämtliche relevanten Geräteeinstellungen in Echtzeit geprüft und bei Bedarf korrigiert werden. Dateien lassen sich up- und downloaden, wodurch Softwareaktualisierungen schnell und völlig unkompliziert vorgenommen werden können. Interessant dabei ist, dass sich die vernetzten Systeme von beiden Seiten – also vom Kundendienst und vom Anwender – steuern lassen und somit ein echter Dialog gegeben ist. Der Online-Service erüb-

# **Mitutoyo**

Mitutoyo Messgeräte GmbH, Borsigstr. 8 – 10, 41469 Neuss

rigt dadurch in den meisten Fällen eine oft zeit- und kostenintensive Wartung oder Problembeseitigung durch ein Serviceteam vor Ort.

Ihre Stärken stellt die Fernwartung allerdings nicht nur bei der Bearbeitung akuter Störungen unter Beweis. Weitere Vorteile des Konzepts sind das regelmäßige automatische Software-Update beim Kunden ohne zusätzliche Kosten, die Rundum-Softwarepflege auch nach der Gewährleistungszeit und besonders günstige Konditionen für völlig neue Programmentwicklungen.

Die für die Fernwartung notwendige Infrastruktur ist übrigens bei jedem Anwender bereits vorhanden: Sie besteht lediglich aus der Anbindung per ISDN an das öffentliche Kommunikationsnetz sowie aus dem naturgemäß bei Koordinatenmessgeräten vorhandenen Rechner. Ergänzt um die von Mitutoyo bereitgestellte Kommunikationssoftware sind damit alle Voraussetzungen für den Online-Service erfüllt.

### Kalibrierdienst muss „auf Draht“ sein

Qualitätssicherung bei den Messverfahren ist eine unverzichtbare Voraussetzung für die Stabilität von Produktionsabläufen. Präzise Messgeräte bilden dafür die zuverlässige Grundlage. Ihre Exaktheit zu garantieren, ist die Aufgabe qualifizierter Kalibrierlaboratorien.

# Mitutoyo

Mitutoyo Messgeräte GmbH, Borsigstr. 8 – 10, 41469 Neuss

Auch bei ihnen gewinnt die Nutzung neuer Kommunikations- und Informationswege immer mehr Gewicht. So sollte beispielsweise die kontinuierliche Dateiführung mit einer lückenlosen Überwachung der Kalibrierdaten gegeben sein. Diese sollte entweder turnusmäßig über Datenträger oder – entschieden zeitgemäßer und leistungsstärker – online erfolgen.

Auch hier sind natürlich diejenigen Gerätehersteller im Vorteil, die – wie die deutsche Mitutoyo-Zentrale – direkt im Hause über entsprechende Einrichtungen verfügen. Das nach ISO/IEC 17025 akkreditierte Kalibrierlaboratorium für Mess- und Prüfmittel arbeitet sowohl nach VDI/VDE/DGQ-Vorschriften als auch nach DKD-Richtlinien sowie DIN- und Werksnormen. Dabei widmet man sich einer Vielzahl von Längenmessmitteln und Oberflächenkenngrößen: Parallellendmaßen aus Stahl und Keramik; Rau-, Geometrie- und Tiefeneinstellnormalen; Oberflächentastschnittgeräten; Bügelmessschrauben; Messschiebern; Tiefenmessschiebern; Höhenmess- und Anreißgeräten; Messuhren mit digitaler oder analoger Anzeige; Feinzeigern; Fühlhebelmessgeräten und Einstellnormalen für Bügelmessschrauben. In Vorbereitung ist darüber hinaus eine Erweiterung der DKD-Akkreditierung auf die Annahme- und Bestätigungsprüfung von Koordinatenmessgeräten nach DIN ISO 10360-2.

Auch international hat Mitutoyo bei diesem Service durchaus Vorbildcharakter: Durch ein weltweit einzigartiges Netz eigener akkreditierter Kalibrierlaboratorien ist der metrologische Vergleich unter Institutionen in zehn Ländern möglich. Außer in der Deutschlandzentrale gibt es in Großbritannien, Italien, den Niederlanden, Schweden und in der Schweiz fünf weitere europäische Kalibrierlaboratorien im Mitutoyo-Servicenetzwerk. Koordiniert werden die internati-

# Mitutoyo

Mitutoyo Messgeräte GmbH, Borsigstr. 8 – 10, 41469 Neuss

onalen Ringvergleiche der Kalibrier- und Messlaboratorien von den jeweiligen Zentralen in Japan.

### **Lohnmessung: Dem Kunden die Arbeit abnehmen**

„Dienstleistung im besten Sinne ist es, den Kunden von sämtlichen Belastungen zu befreien – und sei es von der Investition in ein eigenes Messgerät“, bringt Ralf Kuzella, Leiter des technischen Kundendienstes bei Mitutoyo das Thema auf den Punkt. Mit dieser Aussage zieht er sich keineswegs den Unmut der Verkaufsleitung zu – denn dahinter steckt ein bemerkenswerter Grundsatz: Dem Anwender nur die Technik zu verkaufen, die er tatsächlich benötigt und die sich für ihn dauerhaft rechnet – und ihm gleichzeitig für mögliche Bedarfsspitzen und Sonderaufgaben eine wirtschaftliche Dienstleistung anzubieten. Gemeint ist die Lohnmessung von Serien- und Musterteilen sowie von Regelgeometrien und Freiformflächen – eine Leistung, mit der man bei Mitutoyo umfassend auf die gestiegenen Ansprüche in der Fertigungsmesstechnik reagiert.

### **Schulung: Wissen, was Sache ist**

Messtechnik effizient – und damit auch kostenoptimiert – einzusetzen ist nicht zuletzt eine Sache des Wissens um die Möglichkeiten und Fähigkeiten eines Geräts. Daher ist es durchaus angebracht, einen Messgerätehersteller auch nach dessen Bereitschaft zu beurteilen, den Anwender an seinen Erfahrungen partizipieren zu lassen und das gemeinsame Wissen auszubauen.

# **Mitutoyo**

Mitutoyo Messgeräte GmbH, Borsigstr. 8 – 10, 41469 Neuss

Bei Mitutoyo stellt man sich dieser übergeordneten Aufgabe mit dem 1999 eingerichteten Information Center of Metrology (MIM) in der Neusser Deutschlandzentrale – einem Weiterbildungszentrum, das allen Interessierten offen steht. Das MIM bietet neben Technik- und Softwareschulungen auch Seminare über Grundlagen der Längenmesstechnik – zum Beispiel zu den Themen Härteprüfung, Bildverarbeitung, Oberflächenmessung, Prüfmittelüberwachung und Messen mit Handmessmitteln. Hinzu kommen Weiterbildungsangebote zu speziellen Themen.

Grundlegende Philosophie des Information Center of Metrology ist der Austausch von Erfahrung und Wissen. So dient es nicht nur der bloßen Vermittlung von Schulungsinhalten, sondern auch dem Dialog unter Spezialisten. Daher steht es neben Mitutoyo-Kunden allen Fachleuten aus Fertigung, Service, Wissenschaft und Forschung offen.

### **Kundenzufriedenheit ist mehr als technische Perfektion**

Alles in allem wird in wirtschaftlich härteren Zeiten besonders deutlich, dass Kundenzufriedenheit mehr als das Ergebnis allein technischer Perfektion ist. Nur wer als Anbieter von Messtechnik auch mit der entsprechenden „Software“ – den Dienstleistungen rund ums Produkt – aufwartet, gewinnt letztlich die Gunst und das Vertrauen des Kunden.

Dem so oft als „Servicewüste“ bezeichneten Standort Deutschland kann diese Entwicklung letztlich nur zum Vorteil gereichen – wie auch den Herstellern und Anbietern, die die Bedürfnisse ihrer Kunden in ganzer Breite ernst nehmen.

# Mitutoyo

Mitutoyo Messgeräte GmbH, Borsigstr. 8 – 10, 41469 Neuss