

Presse-Mitteilung

Voith Turbo GmbH & Co. KG
Alexanderstraße 2
89522 Heidenheim, Deutschland
Telefon +49 7321 37-8497
Telefax +49 7321 37-7110
www.voith.de

Neues After Sales Konzept verkürzt Reparaturzeiten

September 2012

Mit einem neuen integrierten After-Sales-Konzept setzt Voith Maßstäbe in Services für Schienenfahrzeuge. Wartungs- und Reparaturarbeiten an Kupplungen werden flexibler, mobiler und schneller. Der Kunde steht dabei im Dialog mit Voith. Alle Maßnahmen zielen darauf ab, die Stillstandzeiten möglichst gering zu halten: Von der 24-Stunden-Hotline über einen mobilen Service, die Beurteilung des Kupplungszustands bis hin zu Online-Schulungen.

Künftig dauert die Reparatur von Schienenfahrzeug-Kupplungen nicht mehr wie bislang branchenüblich zwischen mehreren Monaten. Voith Turbo Scharfenberg verkürzt jetzt die Service-Zeiten: Eine neue 24-Stunden-Hotline steht Kunden in Problemfällen täglich zur Verfügung. Kundenanliegen werden über eine webbasierte Schnittstelle aufgenommen und direkt an spezialisierte Mitarbeiter weitergeleitet. So lassen sich individuelle Probleme schneller und unkomplizierter lösen. Den Status ihrer Anfrage können Kunden jederzeit im Internet verfolgen.

Mehr Dialog und Kundennähe verspricht das neue Service-Konzept ebenfalls. Das „Conditional Assessment“ trägt zu mehr Transparenz in der Wartung und Überholung bei: Kunden können eine zur Wartung anstehende Serienkupplung im Vorfeld zu Voith schicken. Diese wird im Service Center zerlegt, die Einzelteile gemeinsam mit dem Kunden

begutachtet. Daraus ergibt sich, welche Reparatur-Maßnahmen notwendig sind.

Ein mobiler Service verkürzt die Service-Zeit ebenfalls. Er bietet sich vor allem für Betriebe mit einer geringen Anzahl an Zügen an. Denn lange Stillstandzeiten fallen bei kleineren Flotten besonders ins Gewicht. Für diesen Service hat Voith Fahrzeuge zu einer mobilen Werkstatt umgebaut, so dass Reparaturen kurzfristig vor Ort möglich sind. Dabei analysiert und repariert der Service-Mitarbeiter nicht nur Voith Kupplungen, sondern auch solche von Mitbewerbern.

Um die Service-Kräfte der Zugbetreiber zu schulen, hat Voith die webbasierte Schulungsplattform „eQualification“ eingerichtet. Weltweit steht das Grundwissen zu den unterschiedlichen Voith Kupplungen jederzeit zur Verfügung. Weiterführende Schulungen, an denen auch Kunden teilnehmen können, bauen auf dieses Wissen auf. So sorgt Voith für ein konstant hohes Qualifikationsniveau bei Wartung und Reparatur.

Voith Turbo, der Spezialist für hydrodynamische Antriebs-, Kupplungs- und Bremssysteme für den Einsatz auf der Straße, der Schiene, in der Industrie und für Schiffsantriebe, ist ein Konzernbereich der Voith GmbH.

Voith setzt Maßstäbe in den Märkten Energie, Öl & Gas, Papier, Rohstoffe und Transport & Automotive. Gegründet 1867 ist Voith heute mit mehr als 40 000 Mitarbeitern, 5,6 Milliarden Euro Umsatz und Standorten in über 50 Ländern der Welt eines der großen Familienunternehmen Europas.

Kontakt:
Susanne Speiser
susanne.speiser@voith.com
Tel: 49 (0) 7321 37 84 97

Voith Turbo GmbH & Co. KG
Alexanderstraße 2
89522 Heidenheim, Deutschland
Telefon +49 7321 37-8497
Telefax +49 7321 37-7110
www.voith.de

Seite 2
zur Presse-Mitteilung
September 2012