# HOMAG Treff 2020

# 60 Jahre HOMAG – 60 Jahre Services

**Seit 60 Jahren stehen die Kunden bei HOMAG im Mittelpunkt. Den Betrieb der Maschinen, Anlagen sowie Software abzusichern und die Kunden als lebenslanger Partner wettbewerbsfähig zu machen, war und ist ein Kernwert von HOMAG.**

Klassische Services wie Fernservice durch Aufwahl auf die Maschinen, Wartung, Präsenztrainings oder auch ein umfangreiches Verschleiß- und Ersatzteilangebot, sind etabliert und sichern die Produktion der Kunden ab. Mit zusätzlichen neuen Services möchte HOMAG einen neuen Maßstab setzen. Julian Spöcker, Leiter Value Added Services: „Damit wir als HOMAG für unsere Kunden Antworten auf die aktuellen und zukünftigen Trends haben, erweitern wir unser Serviceportfolio und verbessern noch stärker bestehende Services. So sind unsere Kunden mit uns zukunftssicher aufgestellt.“

Diese aktuellen Trends sieht man bei HOMAG:

* Individualisierung in vielen Bereichen: Kunden, vor allem kleinere Unternehmen brauchen dafür maximale Flexibilität in der Fertigung ebenso wie hohe Verfügbarkeit von Maschinen dann, wenn sie gebraucht werden.
* Nachhaltigkeit: Ein immer wichtigeres Thema für die Kunden und ihr gesamtes Unternehmen und vor allem auch für den Produktionsprozess
* Digitalisierung: Durch digitale Lösungen lassen sich Prozesse vereinfachen und effizienter gestalten, so sparen die Kunden Zeit und Kosten, um wieder nachhaltiger zu wirtschaften.

**Individualisierung – Nachhaltigkeit – Digitalisierung**

Zum Thema Individualisierung bietet HOMAG neue Servicekonzepte, die fokussiert auf kleine und mittelständische oder industriell fertigende Kunden sind. Jeder Kunde soll so das richtige individuelle Servicekonzept erhalten, um bestmöglich zu arbeiten und sich weiterzuentwickeln.

Wenn es um Nachhaltigkeit geht ist HOMAG auf vielen Ebenen aktiv. Klassisch: Mehr als 90% der Servicefälle werden mit einem hochqualifizierten globalen Hotline-Team aus der Ferne gelöst. Das heißt kurze Lösungszeiten und vor allem weniger Reiseaufwand. Daneben bietet HOMAG neue Produkte die helfen die OEE (Overall Equipment Efficiency = Gesamtanlagenverfügbarkeit) oft um mehr als 10% zu steigern. Somit produzieren die Kunden effizienter und nutzen Ressourcen schonender.

Digitale Services sind ebenfalls klar fokussierte Lösungen. Sie helfen Kunden und dem HOMAG Life Cycle Service bei der Lösungsfindung oder ermöglichen es sogar Vorhersagen zu treffen, um Stillstände planbarer zu machen. Dafür hat HOMAG bereits zwei Anwendungsbeispiele: das ServiceBoard, das viele bereits nutzen und zudem den neuen serviceAssist, die professionelle Hilfe zur Selbsthilfe

Julian Spöcker erklärt den serviceAssist: „Stellen Sie sich vor, Sie haben ein Problem an der Maschine. Anders als heute meldet sich die Maschine sofort bei Ihnen mit der Fehlermeldung über das Handy oder das Tablet. Aber nicht nur das, Sie bekommen mit der Meldung direkt Lösungsvorschläge die Ihnen umgehend helfen das Problem selbst zu lösen.“

**Online-Training**

Mit dem Online-Trainingsportfolio können sich die Kunden selbst vom Büro oder von zu Hause trainieren, wenn – wie in der aktuellen Zeit –kein Training direkt an der Maschine vor Ort möglich ist. Das wird auch funktionieren, wenn keine echte Maschine verfügbar ist. HOMAG arbeitet aktuell an einem virtuellen Trainingskonzept, um Kunden ein sehr realitätsnahes Trainingserlebnis zu bieten. Dieses kann dann natürlich einfach und so oft wie gewünscht abgerufen bzw. durchgeführt werden.

**eShop**

Verschleiß- und Ersatzteile sind essentiell für den Betrieb der Maschinen und Anlagen. Um die Beschaffung und Abwicklung dieser und vieler weiterer Servicelösungen noch einfacher zu machen, baut HOMAG seinen eShop immer weiter aus. Pünktlich zum live Event und dem 60jährigen Jubiläum von HOMAG bieten wir unseren Kunden bis 31.12.2020, 6,0% Einkaufsvorteil auf Ersatzteile und Trainings bestellt im eShop von Kunden aus Deutschland und Österreich.

**Bei Fragen wenden Sie sich gerne an:**

|  |
| --- |
| **HOMAG Group AG**  Homagstraße 3–5  72296 Schopfloch  Deutschland  www.homag.com  **Jens Fahlbusch**  Communication  Tel.: +49 7443 13-2796  jens.fahlbusch@homag.com |