



mit uns **technisch überlegen**

Presse Fakten

Heinrich Georg Maschinenfabrik stärkt den digitalen Service

Neue Organisationsstruktur gibt dem Service eine höhere Bedeutung und erschließt weitere Produktivitätspotenziale für Kunden.

Vorspann

Kreuztal, 2. September 2021 Im neu geschaffenen Produktbereich „Service“ fasst Georg alle Service-Aktivitäten zusammen, die bisher auf drei unterschiedliche Bereiche verteilt waren. Damit hebt der Kreuztaler Maschinenbauer und Prozessoptimierer den Service auf dieselbe Ebene wie seine weltweit gefragten Maschinen und Anlagen und verleiht ihm somit mehr Gewicht. Mit einem schlagkräftigen Service-Team und digitalen Tools will das Technologieunternehmen den Service schneller, effektiver und effizienter machen.

Fließtext

In den letzten Jahren hat Georg mit „Georg connectedservice“ und Online-Kommunikation den Service im Produktbereich „Trafoanlagen“ weitgehend digitalisiert. Jetzt ist der konsequente nächste Schritt vollzogen: Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bisher im Kundendienst der drei Produktbereiche „Bandanlagen“, „Werkzeugmaschinen“ und „Trafoanlagen“ gearbeitet haben, bilden jetzt die neue Business Unit „Service“.

Das um weitere Experten ergänzte Team nutzt für alle drei Produktbereiche dieselben digitalen Tools. Durch die so entstandenen Synergien verkürzt Georg Reaktionszeiten deutlich und erhöht Verfügbarkeit und Profitabilität der Kundenanlagen über deren gesamte Lebensdauer weiter.

Axel Sturm, der Leiter des neuen Produktbereichs Service, sieht hohen Nutzen für seine Kunden: „Im neuen Team arbeiten die Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter für alle drei Produktbereiche unter einem Dach zusammen. Für die Anwender bedeutet das, dass wir Service-Anfragen deutlich schneller auf die Überholspur bringen, denn wir können flexibler auf einen größeren Pool von Servicetechnikern und -ingenieuren sowie von Richtmeistern zurückgreifen. Außerdem sind die internen Wege zu Konstruktion und Einkauf deutlich kürzer. So gehen die Anlagen unserer Kunden nach einem Service-Einsatz schneller wieder in Betrieb.“

Bereits seit mehreren Jahren geht Georg auch beim Service mehr und mehr auf digitale Kommunikationskanäle über. Im Produktbereich „Trafoanlagen“ zum Beispiel haben die Experten in den vergangenen zwei Jahren bereits 80 Prozent der Serviceaufträge, die aus Software oder Elektrotechnik resultierten, ausschließlich vom Standort in Kreuztal bearbeitet.

Auch Inbetriebnahmen neuer Anlagen und komplexe Umbauprojekte hat Georg vollständig online von Kreuztal ausgeführt. Bei Hulamin in Südafrika zum Beispiel hat Georg im Produktbereich „Bandanlagen“ den umfassenden Umbau einer Querteilanlage zur einer kombinierten Querteil- und Umwickellinie vorgenommen, ohne dass eigenes Personal vor Ort war. Auch die Vorinbetriebnahme von fünf Walzenschleifmaschinen des Produktbereichs

Presse Fakten

„Werkzeugmaschinen“ für die Baowu Steel Group Corp., Ltd. am Standort Zhanjiang in der chinesischen Provinz Guangdong erfolgte vollständig remote von Kreuztal aus.

Das technische Herzstück des „Georg Life Cycle Management“ ist der „GEORG connectedservice“. Er umfasst alle Serviceaktivitäten von der Online-Fehleranalyse über die Beauftragung, den Online-Support und gegebenenfalls die Arbeit an der Anlage bis zur Abrechnung.

Mark Georg, der Geschäftsführer von Georg, setzt auf die digitalen Tools: „Es muss nicht jedes Mal jemand in das Flugzeug steigen, wenn es in einem Werk etwas zu tun gibt. Mit „GEORG connectedservice“ haben wir schon viele Vor-Ort-Montageeinsätze vermieden. Und mit weiteren digitalen Tools bauen wir den Service zurzeit weiter aus: zum Beispiel mit einem digitalen Ersatzteilkatalog oder proaktivem Service. Viele Maschinen melden sich schon jetzt autonom bei uns, wenn Serviceleistungen anstehen oder ein Ersatzteil benötigt wird. Der Kunde generiert dann online einen Service Request, alles geht deutlich schneller als früher mit Papier und Bleistift.“

Axel Sturm und sein Team werden das Spektrum der Business Unit deutlich erweitern: „Mit vielfältigen Serviceleistungen begleiten wir den Kunden über den gesamten Lebenszyklus seiner Anlage, damit er insgesamt mehr aus der Investition herausholen kann: mehr Sicherheit, mehr Produktivität, mehr Rendite. Deshalb bieten wir vermehrt auch Online-Trainings mit Webinaren, Beratungsleistungen sowie Modernisierung und Umbau von Anlagen.“

3.800 Zeichen einschließlich Leerzeichen und Vorspann

<p>Kontakt: Heinrich Georg GmbH Maschinenfabrik</p> <p>Thomas Kleb Leiter Marketing & Kommunikation Langenauer Straße 12 57223 Kreuztal Tel.: +49.2732.779-539 www.georg.com E-Mail: thomas.kleb@georg.com</p>	<p>Ansprechpartner für die Presse: VIP Kommunikation Die Content-Agentur für Technik-Themen Dr.-Ing. Uwe Stein</p> <p>Dennewartstraße 25-27 52068 Aachen Tel.: +49.241.89468-55 www.vip-kommunikation.de E-Mail: stein@vip-kommunikation.de</p>
---	--

Abbildungen

Download der hochauflösten Abbildungen: [Pressefotos Georg](#)

<p>Bild 1: Der digitale Zwilling macht es mit der GEORG smartcontrol Steuerung möglich, die Arbeitsprozesse der Kunden auch von Kreuztal aus vollständig virtuell zu simulieren und zu testen.</p> <p>Dateiname: Georg_Zwilling-3.jpg</p>	
---	--

Presse Fakten

<p>Bild 2: Zu Schulungs- und Testzwecken kann wahlweise mit dem realen Bedienpult oder dem virtuellen Pendant gearbeitet werden.</p> <p>Dateiname: Georg-crm-roll-shop_02_half.jpg</p>	
<p>Bild 3: Kontaktaufnahme mit GEORG über das HMI an einer Anlage</p> <p>Dateiname: Georg_connectedservices_2.jpg</p>	
<p>Bild 4: Fehlersuche mittels Tablet PC</p> <p>Dateiname: Georg_remote-service.jpg</p>	
<p>Bild 5: Axel Sturm, Leiter des neu geschaffenen Produktbereichs Service</p> <p>Dateiname: Georg_A_Sturm</p>	

Bildrechte: Heinrich Georg Maschinenfabrik

Über die Heinrich Georg Maschinenfabrik

GEORG ist der Spezialist für anspruchsvolle und wirtschaftliche Lösungen in der Coilverarbeitung und im Werkzeugmaschinenbau, die den klassischen Maschinenbau mit intelligenten Prozessoptimierungs- und Servicelösungen verknüpfen. Die fortschrittlichen Bandanlagen, die weltweit führenden Produktionsanlagen für die Transformatorenindustrie sowie die modernen Werkzeugmaschinen für die Walzenbearbeitung sind weltweit in renommierten Unternehmen im Einsatz. Sie leisten einen wichtigen Beitrag zur Prozessoptimierung und damit zum wirtschaftlichen Erfolg der Kunden. Die hoch automatisierte Produktpalette wird durch eine Reihe von Beratungs-, Planungs- und Serviceleistungen ergänzt, und kommt bei anspruchsvollen und standardisierten Anwendungen zum Einsatz.



mit uns **technisch überlegen**

Presse Fakten

Das in dritter Generation geführte Familienunternehmen mit über 500 Mitarbeiter*innen und weltweiten Vertriebs- und Serviceniederlassungen bedient besonders die Märkte Energie, Mobilität und Industrie.

Weitere Informationen unter: georg.com