

Un service de pointe 24 heures sur 24

En optant pour une installation d'enduction clé en main de CemeCon, y compris ses périphériques, on obtient bien plus qu'une technologie de premier ordre. L'équipe Customer Care se charge de la planification, fournit une solution complète incluant l'ensemble des périphériques et l'intègre dans l'infrastructure existante du client. De plus, les experts sont disponibles 24 heures sur 24, sept jours sur sept - par hotline et service en ligne - et assurent également le suivi des clients sur place. Christian Franke fait partie de l'équipe Customer Care à Würselen et montre comment lui et ses collègues des centres de revêtement de CemeCon dans le monde entier aident les clients technologiques à relever les défis du revêtement au quotidien.

„Christian Franke (à gauche) et l'équipe Customer Care sont à la disposition des clients technologiques (en bas) dans le monde entier, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.“

Lors de l'achat d'une ligne de revêtement clé en main, les clients sont formés dans le plus grand centre de revêtement au monde pour outils de coupe à Würselen et sur place, directement sur l'installation. CemeCon leur permet ainsi d'utiliser l'installation en toute sécurité et de remédier eux-mêmes rapidement aux pannes. Si des questions surviennent au cours de l'exploitation quotidienne, Christian Franke et ses collègues du Customer Care se tiennent à disposition sur la hotline 24h/24 et 7j/7. Le client ne doit pas craindre les barrières linguistiques : Rien qu'à Würselen, les collaborateurs parlent en tout 19 langues - et cela ne comprend pas les filiales et partenaires internationaux. „Avec l'autorisation du client, j'accède à l'installation via le service en ligne dans le processus et je peux voir ce que le client voit sur l'écran de son installation. Je peux alors lancer le diagnostic avec lui“, explique Christian Franke pour décrire les premières étapes dès qu'un client demande de l'aide par téléphone.

„L'ÉCHANGE PERMANENT entre tous les spécialistes DIFFÉRENTS DÉPARTEMENTS fait partie du quotidien de CemeCon. Ainsi, nous accumulons continuellement des expériences aussi bien dans le DÉVELOPPEMENT ET LA CONSTRUCTION D'INSTALLATIONS QUE DANS notre SERVICE DE REVÊTEMENT. Le client profite énormément de cette CONCENTRATION DE COMPÉTENCES.“

Ensuite, trois scénarios différents sont en principe envisageables : „Dans la grande majorité des cas, nous pouvons résoudre les questions dans les plus brefs délais et le client peut continuer à travailler“, explique Christian Franke.

„Un message typique est par exemple l'absence d'un gaz de processus. Cela se produit par exemple lorsque la vanne n'a pas été ouverte après le remplacement du réservoir. On n'en est pas toujours directement conscient. En quelques minutes, le problème est résolu et le client peut continuer le revêtement“.



Grâce à l'accès à distance en ligne, Christian Franke voit ce que le client voit sur l'écran de l'installation et peut l'aider rapidement.

Dans certains cas, une autre cause se cache derrière le message. „Il peut s'agir par exemple d'une jauge de pression défectueuse“, explique Christian Franke. „Nous clarifions cela aussi par téléphone et faisons envoyer la pièce de rechange correspondante directement au client“.

„Les installations CemeCon sont les TECHNOLOGIES LES PLUS AVANCÉES du marché. Je m'amuse, de travailler chez le LEADER DU MARCHÉ et d'aider à développer ces technologies CONTINUER À DÉVELOPPER.“

Comme différentes pièces de rechange sont disponibles en grande quantité dans l'entrepôt du siège social à Würselen - notamment grâce à notre propre service de revêtement -, elles peuvent généralement être expédiées le jour même et arriver chez le client en un rien de temps. Grâce à la conception conviviale de la machine et à la formation intensive reçue lors de l'achat de l'installation, le remplacement de la pièce s'effectue rapidement et facilement sans autre aide de CemeCon.



Comme CemeCon travaille elle-même quotidiennement avec plus de 40 installations dans son propre service de revêtement sur place, la plupart des pièces de rechange sont en stock et peuvent être expédiées le jour même.

„C'est avec plaisir que nous assistons personnellement le client sur place. Dans le monde entier, nos techniciens de service sont sur place dans les 48 heures“, explique Christian Franke, qui aime encore se concerter avec ses collègues avant de se rendre sur place. „Comme tous les domaines d'activité sont représentés ici chez CemeCon à Würselen, l'échange permanent entre tous les spécialistes fait partie du quotidien. C'est ainsi que nous accumulons continuellement des expériences, aussi bien dans le développement et la construction d'installations que dans notre service de revêtement. Le client profite énormément de cette concentration de compétences“.



Christian Franke se réjouit lorsque le client peut apprendre de son savoir-faire.

Christian Franke apprécie beaucoup son travail au sein de l'équipe Customer Care : "Les installations de revêtement HiPIMS et diamant de CemeCon sont les technologies les plus avancées du marché. J'ai du plaisir à travailler chez le leader du marché et à aider à développer ces technologies". Des mises à jour de processus, de logiciels et de matériel complètent le programme et assurent un développement continu des installations de revêtement du client.

„Une INSTALLATION D'ENDUCTION CEMECON n'est pas seulement une machine ! C'est 30 ans DE PASSION POUR L'INGÉNIERIE et le résultat de notre EXPÉRIENCE QUOTIDIENNE DANS notre SERVICE D'ENDUCTION. Nous ne nous satisferions pas nous-mêmes de moins !“

Bernd Hermeler, CMO CemeCon AG.

[Ligne d'assistance téléphonique 24 h/24](#)

[Clé en main](#)

[Industrie de l'usinage](#)

[Service à l'échelle mondiale](#)

[Centre de revêtement](#)

[Sécurité des processus](#)

[Installation de revêtement](#)

Transfert de connaissances

customer care

Spare parts

Fast response times

Coating service