

In jeder Beziehung Premium: Technologie und Service von CemeCon



Service, so vielfältig wie die Herausforderungen der Kunden und mit dem Anspruch, ein langjähriger, Erfolg bringender Partner zu sein

Mit einer Diamant-, DC- oder HiPIMS-Beschichtungsanlage von CemeCon erhalten Werkzeughersteller weit mehr als Hochleistungs-Technologie. Ein ganzheitliches Service-Angebot sorgt dafür, dass alle Beschichtungsprozesse langfristig „glatt laufen“. Die Freiheit, die die Inhouse-Beschichtung ermöglicht, wird dabei nahtlos ergänzt um die Gewissheit, dass in jedem Fall jemand da ist, der weiterhilft: persönlich, schnell, kompetent und immer auf Augenhöhe.

„Herausragende Technologie im eigenen Unternehmen gut geschult nutzbar zu machen, bringt Werkzeugherstellern am Markt bereits einen deutlichen Vorsprung. Wer darüber hinaus jederzeit auf einen erfahrenen Partner mit umfassendem Expertenwissen zählen kann, sichert sich zusätzliche, entscheidende Wettbewerbsvorteile“, erklärt Tanja Maubach, Produktmanagerin After-Sales bei CemeCon. Ihre Aussage basiert auf langjähriger Praxiserfahrung: „Einige der Kundenanlagen, die wir betreuen, liefern bereits seit über 25 Jahren konstant zuverlässige und leistungsstarke Beschichtungsergebnisse auf höchstem Niveau.“



Viele Techniker betreuen die Beschichtungsanlagen schon sehr lange und tragen aktiv zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der CemeCon Beschichtungstechnologie bei

Wertvolle Unterstützung von Anfang an

Dabei beginnt der CemeCon Service schon lange vor der Inbetriebnahme. Noch bevor sich die Anlagentür hinter der ersten Charge Zerspanwerkzeuge schließt, sind CemeCon Servicetechniker vor Ort beim Kunden aktiv: zur Installation, zur Einweisung und zur Schulung derjenigen, die die Anlage bedienen und überwachen. Alle Trainings finden dabei nach einem hohen, einheitlichen Qualitätsstandard statt und können sehr flexibel abgerufen werden. Das macht den Wissenstransfer auch kurzfristig möglich: „Bei Personalwechseln oder einer Erweiterung des Leistungsspektrums bieten wir gezielt individuelle Auffrischungs-Trainings an“, erläutert Tanja Maubach.





Hochwertige Verbrauchsmaterialien und originale Ersatzteile gehen nach Bestellung zumeist noch am selben Tag auf die Reise zum Kunden

Nimmt eine Anlage nach der Startphase ihre Arbeit auf, geht der CemeCon Service für den Kunden in die nächste Phase: Durch die Versorgung mit optimal abgestimmten Verbrauchsmaterialien, Wartungsdienstleistungen und eine umgehende Lieferung von Originalersatzteilen sichert er die langfristige Qualität von HiPIMS-, DC- und Diamant-Anlagen. Bestmöglich und rundum abgesichert sind dabei Kunden, die auf einen Servicevertrag mit CemeCon setzen. Sie profitieren abgesehen von jährlichen Wartungen zudem von einer erweiterten Garantie. Und auch das ist vertraglich garantiert: Rund um die Uhr und an sieben Tagen in der Woche stehen kompetente und erfahrene CemeCon Techniker bereit, um unverzüglich Unterstützung zu leisten.

Persönlicher Service statt Callcenter

Bei CemeCon landen Anrufe nicht im Callcenter oder auf dem Anrufbeantworter, sondern direkt bei einem fachkundigen Ansprechpartner, der sofort Bescheid weiß. „Wenn eine Anlage ungeplant stillsteht, zählt jede Sekunde. Unsere Techniker wissen das – und handeln entsprechend schnell“, so Andrea Merz, Executive Director Technology Transfer bei CemeCon. Dann wird die Situation per Onlinezugriff analysiert und oft bereits direkt gelöst. Oder das benötigte Ersatzteil wird aus der Ferne zielsicher identifiziert und an den Kunden versendet.



Rund um die Uhr und an allen Tagen der Woche beantworten fachkundige CemeCon Mitarbeiter Kundenanrufe und bieten per Fernzugriff oft direkt eine Lösung

CemeCon unterhält im unternehmenseigenen und weltweit größten Beschichtungszentrum in Würselen ein umfassendes Ersatzteillager für alle Anlagengenerationen, und die Artikel können in der Regel am selben Tag versendet werden. Der Einbau vor Ort ist meist durch die vorab geschulten Anlagenbediener absolut problemlos möglich. Sollte ein Vor-Ort-Einsatz durch einen CemeCon Techniker notwendig werden, erfolgt die Disposition umgehend – weltweit und effizient koordiniert –, und das passende Ersatzteil ist dank der perfekten Vorbereitung ebenfalls schon unterwegs. „Es sind diese persönliche Nähe und unser Gespür für die Dringlichkeit der Situation, die uns neben unserer führenden Beschichtungstechnologie besonders auszeichnen“, unterstreicht Andrea Merz.

Beständig an der Seite des Kunden

Auch die regelmäßige Versorgung mit Original-Verbrauchsmaterialien wie den Targets, CemeCon Reinigungslösungen für Werkzeuge oder technischen Ölen trägt essenziell zur dauerhaften Leistungsfähigkeit von Anlage und Peripherie bei und beeinflusst die Qualität der Beschichtungen maßgeblich. Die breite Palette an bestehenden und neu hinzukommenden Beschichtungsrezepturen

erlaubt neben spezifischen Sonderlösungen auch einen effektiven Know-how-Transfer an die Kunden. Im Webkatalog von CemeCon finden diese eine vollständige Übersicht, inklusive aller relevanten Informationen sowie der Möglichkeit, direkt zu bestellen. Bei Bedarf berät ein qualifizierter Ansprechpartner individuell: „Viele unserer Techniker sind – wie auch ich – schon sehr lange im Unternehmen. Sie haben die kontinuierlichen Weiterentwicklungen der CemeCon Beschichtungstechnologie in Teilen selbst vorangetrieben“, beschreibt Tanja Maubach.



Für den weltweiten Vor-Ort-Service ist das erfahrene Techniker-Team von CemeCon jederzeit einsatzbereit

„Nachhaltigkeit bedeutet für CemeCon, dass wir in der Geschäftsbeziehung weit über den reinen Verkauf hinausdenken. Vielmehr haben wir den Anspruch, unsere Kunden über viele Jahre partnerschaftlich zu begleiten und ihren langfristigen Erfolg zu sichern“, fasst die Produktmanagerin zusammen. Der basiert in puncto Premium-Beschichtung auf einem Premium-Service: kompetente Beratung, abgestimmte Schulungen, reaktionsschnelles, weltweites Troubleshooting aus der Ferne oder vor Ort, digitale Tools sowie hochwertige Verbrauchsmaterialien und originale Ersatzteile auch für Altanlagen. „Unser Service ist so vielfältig wie die Herausforderungen unserer Kunden. Und wir stehen dazu: Wer uns vertraut, soll sich absolut auf uns verlassen können – heute, morgen und in Zukunft.“

[Weltweiter Service](#)

[CC800® HiPIMS](#)

[CC800® Diamond](#)

[HiPIMS](#)

[Premium-Service](#)

Servicepaket

24h Hotline