



Servicequalität eine Herausforderung für die Maschinenhersteller

Stefan Kleditzsch, KAMA GmbH

14. FFI Technik Forum, Mai 2022



128 Jahre **Innovation**
im Maschinenbau

Kompetenz in
Stanzen, Veredelung
und **Faltschachtel**

Eigene Produktion mit
hoher **Fertigungstiefe**

100% Made in Germany

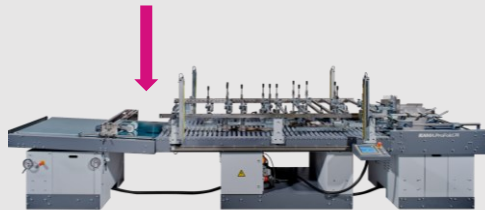
Spezialist für Short Runs





ProCut 76

*Genialer Allrounder mit
werkzeuglosem Inline-Ausbrecher*



ProFold 74

*Modularer Generalist für eine
breite Produktpalette*



FlexFold 52i

*Vollautomatischer Spezialist
für die Faltschachtel*

Kleines, feines Produktprogramm!

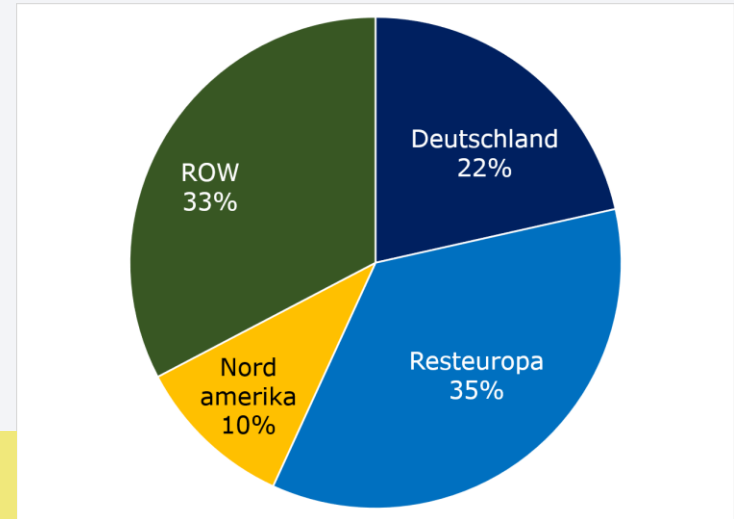
- Variabler Einsatz von Technikern
- Effiziente Teileversorgung
- Plattformstrategie

Installationen im Markt weltweit (seit 2000)



- Flachbettstanz- und Prägemaschine
ProCut 76, B2 Format: **430** Maschinen
- Flachbettstanz- und Prägemaschine
ProCut 58, A3+ Format: **85** Maschinen
- Faltklebemaschinen
ProFold 74, FlexFold 52i: **160** Maschinen

Kernmärkte sind Deutschland, Europa, die USA und Asien, in den Segmenten Akzidenz und Verpackung.



- Eigenes **Werks-Service-Team** mit Anwendungs- und Servicetechnikern in Dresden
- Individueller Service – beim Kunden vor Ort und Remote
- Sales- und Service-Hub in Südostasien
- Eingespielte **Service-Partner** bei unseren Distributoren in wichtigen Märkten/Zeitzonen (USA, China, Japan, Europa), geschult für Installation, Anwenderschulung und Service auf Level 1 und 2
- Bewährte Aufteilung in weiteren Ländern: Installation durch KAMA, First-Level-Service durch Distributor



Service I: Remote Support



- **ALLE** KAMA Maschinen seit 2012 mit Remote Zugang ausgerüstet
- Software-Updates jederzeit möglich
- Zentrale Fehleranalyse und Remote Support vom Werk mit **direkter** Unterstützung durch Service, Konstruktion bzw. Elektrokonstruktion und eigener Softwareentwicklung
- Produktionsüberwachung möglich



Remote Service in der Regel für den Kunden kostenfrei!!

- Relevante Ersatzteile jederzeit sofort verfügbar, auch für Maschinen älter als 10 Jahre. Teile sind häufig „rückwärts kompatibel“, Einzelfertigung möglich.
- KAMA Vorteile sind die hohe Fertigungstiefe (der Inhouse-Produktion) und der hohe Anteil an Eigenteilen, Mindestbestand im ERP-System
- Zentrales Teilelager für Produktion und Ersatzteile im Werk (sowie dezentral bei Distributoren, z.B. USA, China)
- Pufferbestand für Zukaufteile
- Verfügbarkeit weit über 10 Jahre hinaus gesichert, keine Abkündigung von Eigenteilen

- Keine pauschalen Service- und Wartungsverträge
- Kundenspezifische, angepasste Angebote für eine kleinere Anzahl Kunden (z.B. Check und Wartung ein/zweimal im Jahr)
- Insgesamt wenig Service-Fälle durch robuste Bauweise und hohe Zuverlässigkeit der KAMA Maschinen (verschleiß- und wartungsarm)
- Ersatzteilkonzepte und Rescue-Kit für Verschleißteile
- Zusätzliche Schulung/Trainings, z.B. bei neuem Personal/Bediener
- Telefonischer Technik-/Applikationssupport, i.d.R. kostenfrei
- After-Sales-Beratung für zusätzliche Ausstattung/Tools für effiziente Fertigung, z.B. wenn der Kunden neue Produkte/Applikationen anbieten möchte



- Push durch die Pandemie: von Online-Demos für alle Produkte bis Remote-Support via Handy, Teamviewer und VPN-Zuschaltung
- Vollständige Remote-Installation und Training möglich, Beispiel Malaysia 2020
- Remote-Schulung der Serviceteams der Distributoren und Support bei Nachrüstung (z.B. Big Bite, Heißfolie, SBU)
- Remote Fehlersuche und -behebung
- Erklär-Videos: Bibliothek im Aufbau





Vielen Dank für Ihr Interesse.

KAMA GmbH
info@kama.info
+49 351 270 360
www.kama.info



Stefan Kleditzsch
KAMA Sales Manager
kleditzsch@kama.info
+49 175 4379877

