

Presse Information

Kundendienst

Kurzmeldung

Feige Filling – Ein starker Dienstleistungspartner im Bereich Kundendienst

Feige Filling ist weltweit nicht nur führender Hersteller von Abfülltechnik; auch das Thema „Kundendienst“ wird im Unternehmen groß geschrieben.

Als starker Partner im After-Sales-Service stellt Feige Filling auch hier seine Marktführerschaft unter Beweis. Das Unternehmen bietet seinen Kunden ein breites Spektrum an Dienstleistungen, die stets den Anforderungsprofilen der Anlagenbetreiber entsprechen. Dadurch erreicht Feige Filling für seine Kunden sowohl eine maximale Anlagenverfügbarkeit als auch eine maximale Zufriedenheit im Umgang mit der Abfüllanlage. Das Ergebnis ist eine hohe Zuverlässigkeit und Präzision der Abfüllanlage im täglichen Betrieb, so dass der Produktionsausstoß an gefüllten Gebinden auf dem vom Kunden gewünschten hohen Niveau bleibt! Um eine optimale Kundenbetreuung erzielen zu können, ist der Kundendienst bei Feige Filling als eigener Geschäftsbereich im Unternehmen integriert. Kundenorientierte Serviceprozesse sichern nachhaltig die schnelle Erfassung und Umsetzung von Serviceleistungen bei den Kunden:

- Anlagenmontagen / Inbetriebnahmen
- Service-Hotline
- Anlagenoptimierungen
- Anlagenprüfungen
- Serviceverträge
- Inspektionen / Wartungen
- Mitarbeiterschulungen
- Teleservice
- Ersatzteildienst

Feige Filling – Ein starker Dienstleistungspartner im Bereich Kundendienst, der mit einer optimalen Kundenbetreuung eine hohe Kundenzufriedenheit erzielt.

(Mehr in der ausführlichen Meldung im Folgenden)

Ausführliche Meldung

Feige Filling – Ein starker Dienstleistungspartner im Bereich Kundendienst

Feige Filling ist weltweit nicht nur führender Hersteller von Abfülltechnik; auch das Thema „Kundendienst“ wird im Unternehmen groß geschrieben.

Als starker Partner im After-Sales-Service stellt Feige Filling auch hier seine Marktführerschaft unter Beweis. Das Unternehmen bietet seinen Kunden ein breites Spektrum an Dienstleistungen, die stets den Anforderungsprofilen der Anlagenbetreiber entsprechen. Dadurch erreicht Feige Filling für seine Kunden sowohl eine maximale Anlagenverfügbarkeit als auch eine maximale Zufriedenheit im Umgang mit der Abfüllanlage. Das Ergebnis ist eine hohe Zuverlässigkeit und Präzision der Abfüllanlage im täglichen Betrieb, so dass der Produktionsausstoß an gefüllten Gebinden auf dem vom Kunden gewünschten hohen Niveau bleibt! Um eine optimale Kundenbetreuung erzielen zu können, ist der Kundendienst bei Feige Filling als eigener Geschäftsbereich im Unternehmen integriert und in drei Bereiche gegliedert (Service, Ersatzteile, Anlagenoptimierungen). Die nachstehende Beschreibung aus dem Bereich der Anlagenoptimierung zeigt deutlich auf, dass Feige Filling ein starker Dienstleistungspartner im Bereich Kundendienst ist.

Anlagenoptimierungen – Ein starker Dienstleistungsbereich von Feige Filling

Die Anlagen sollen an neue Einsatzbedingungen angepasst werden:

- Umbau auf neueste Ausführungen
- Umbau auf andere Einsatzbedingungen
- Erweiterungen
- Leistungsoptimierungen
- Verfügbarkeitsoptimierungen

Ein Fallbeispiel:

Der Fassfüllautomat in einem großen Mineralölunternehmen war schon etwas in die Jahre gekommen, doch bedingt durch regelmäßige Wartungen, arbeitete er zuverlässig. Die eingebauten Steuerungskomponenten wie SPS und Sensor-Aktor System waren jedoch Auslauftypen. Hierdurch ist die Verfügbarkeit und Sicherstellung der Ersatzteilversorgung nicht mehr gegeben. Auch wünschte man sich eine verbesserte Funktion bei der Unterspiegelabfüllung. Nach eingehender Aufnahme des Ist-Zustandes vor Ort durch einen Techniker der Firma Feige, wurde ein entsprechender Umbau vorbereitet.

Die speicherprogrammierbare Steuerung wurde durch eine moderne Simatic S7 ersetzt. Das Programm wurde in der Vorbereitungsphase im Stammwerk Feige auf die neue Programmiersprache umgesetzt und um neue Features erweitert. Für die Fernwartung und Störungsbehebung ist die SPS mit einem Modem ausgerüstet.

Das Sensor-Aktor System wurde gegen einen PROFI-Bus basiertes System Wago I/O 750 gewechselt, wobei die Sensoren und Magnetventile weitgehend in der Abfüllmaschine verblieben. Die Buskoppler und Eingangsbaugruppen für die Sensorik sind in Steuerkästen montiert und mit einem Sichtfenster versehen. So kann der Zustand der Eingänge ohne großen Aufwand direkt an der Maschine beobachtet werden. Die Kästen wurden in den Stationen montiert. Die Buskoppler und Ausgangsbaugruppen für die Magnetventile montierte Feige in die vorhandenen Pneumatikschränke. Die Wägeelektronik ersetzte man durch die neueste Generation der Feige Waagen.

Dieses Gerät bietet:

- die Möglichkeit bis zu 255 Produktdatensätze zu speichern
- ein selbstoptimierendes Dosierprogramm
- eine zyklische Überprüfung auf sicherheitsrelevante Zustände der Fülleinheit, z.B. Auflaufsicherung
- Durchführung von Toleranzkontrollen
- die Möglichkeit von Tarakontrollen
- Durchflusskontrolle und Füllzeitüberwachung
- eine hell leuchtende Textanzeige für Betriebs- und Störungsmeldungen
- schnelle, vollständige und fehlerfreie Eingaben durch Dialogführung und alphanumerische Tastatur
- diverse statistische Auswertungen

Die Kommunikation mit der SPS erfolgt über PROFI-Bus DP, so dass hier ein jederzeit erweiterbarer Datenaustausch möglich ist. Die neue Auswerteelektronik wurde an Stelle der bestehenden mit Hilfe einer Adapterplatte montiert. Die Bedienung des Fassfüllautomaten blieb unverändert, so dass keine Schulung des Bedienpersonals nach dem Umbau nötig war. Die vorhandene Fassaushubvorrichtung in der Füllstation wurde komplett durch Eine der neuesten Bauart ersetzt. Das Ausheben erfolgt durch pneumatisch gesteuerte Balgzylinder. In diesem Fassaushub ist die Wägezelle bereits integriert. Daher entfiel das vorhandene Waagenunterwerk.

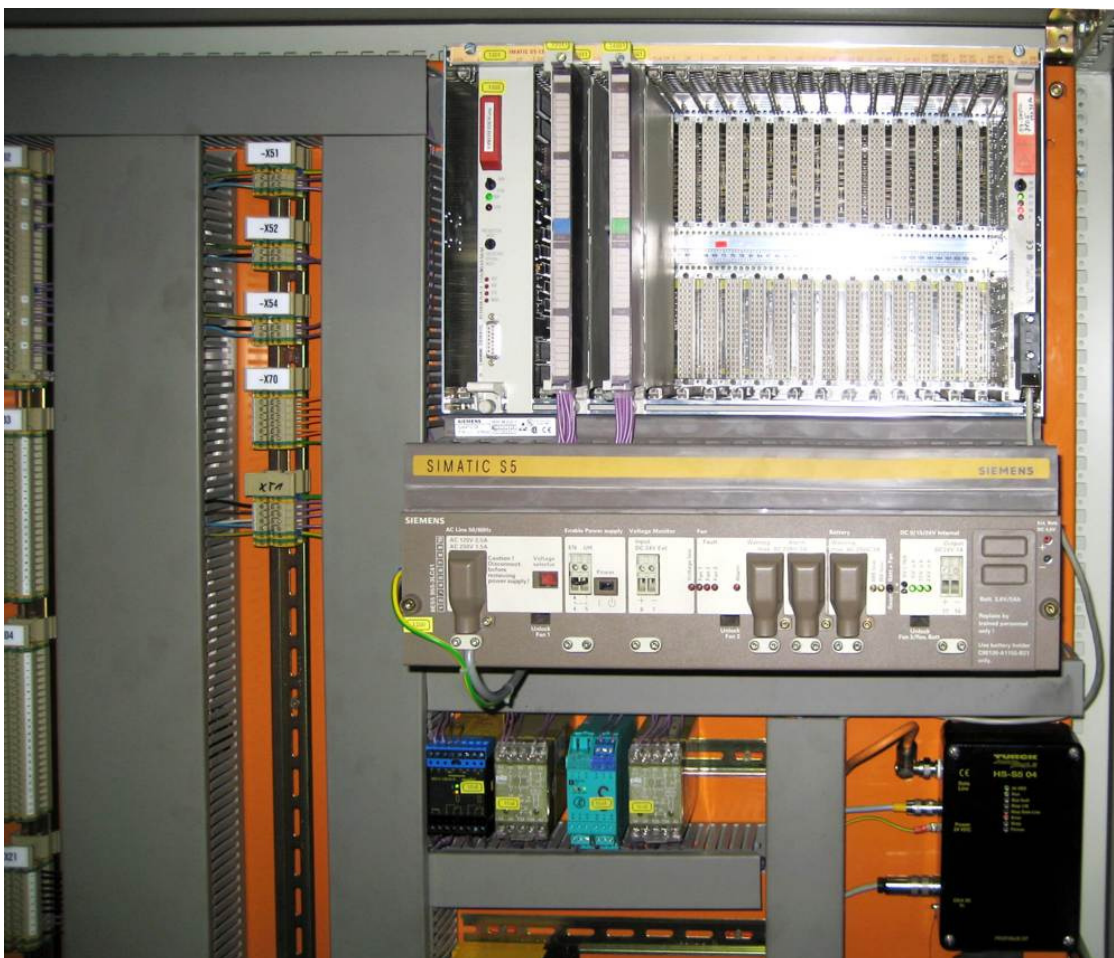
Die Hubbewegung des Füllventils bei Unterspiegelbefüllung wurde von der bisherigen festen Einstellung auf eine gewichtsgesteuerte Ausführung umgebaut. Ein Austauschen der Ventilöffnung aus dem Produkt wird dadurch verhindert. Der Füllrüssel bewegt sich nach einer definierten Zunahme der Abfüllmenge um ein entsprechendes Maß aufwärts. Dazu werden am Feige-Wägeterminal die Werte für das Gewichtsintervall (kg) in der Produktdatei hinterlegt.

Dieser Anwendungsfall ist ein Beispiel für die **Leistungsstärke des Bereiches „Anlagenoptimierung“** von Feige Filling, der in vielen verschiedenen Fällen Anlagen auf neue Kundenanforderungen anpasst. Dies können z.B. neue Gebinde, erhöhte Nennausbringungen oder wie in diesem Fall die Modifikation auf eine gesicherte Verfügbarkeit und Ersatzteilversorgung sowie einen aktuellen Softwaresupport sein. Die Möglichkeit der Fernwartung verhindert längere Stillstandszeiten und die neuen Funktionen verbessern das Abfüllergebnis.

Das Fallbeispiel aus dem Bereich Anlagenoptimierungen steht auch repräsentativ für die Leistungsfähigkeit und absolute Kundenorientierung der weiteren Serviceleistungen von Feige Filling:

- Anlagenmontagen / Inbetriebnahmen
- Service-Hotline
- Anlagenprüfungen
- Serviceverträge
- Inspektionen / Wartungen
- Mitarbeiterschulungen
- Teleservice
- Ersatzteildienst

Feige Filling – Ein starker Dienstleistungspartner im Bereich Kundendienst, der mit einer optimalen Kundenbetreuung eine hohe Kundenzufriedenheit erzielt.



Bildunterschrift 1:
Steuerung vor dem Umbau



Bildunterschrift 2:

Steuerung nach dem Umbau

Fotos: Feige Filling, Bad Oldesloe

Weitere Informationen:

Feige GmbH, Abfülltechnik

Rögen 6a • D-23843 Bad Oldesloe

Tel. 04531-89 09-322 • Fax 04531-87 296

info@feige.com • www.feige.com