Kundenzufriedenheit durch Service

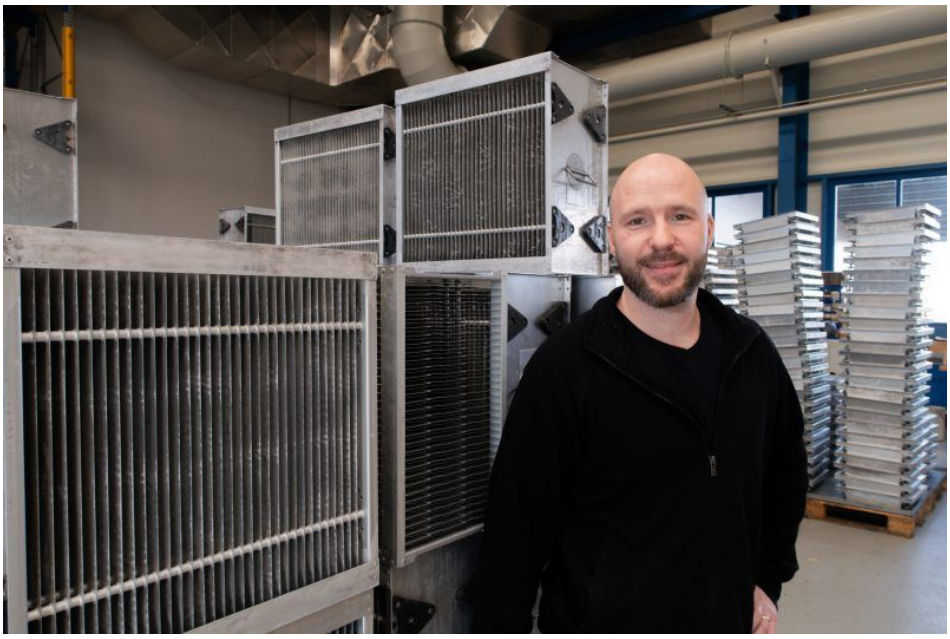
Artikel vom **10. März 2025**
Luftfreinhaltung: Anlagen und Verfahren

Seit 50 Jahren ist die Filtration schadstoffhaltiger Luft das Fachgebiet der Büchel GmbH – von der Analyse der Maschinen und der Beratung des Kunden über die Planung von kompletten Luftaufbereitungsanlagen sowie die Installation der Absauglösung bis hin zur regelmäßigen Wartung. Service spielt dabei eine zentrale Rolle für die Kundenzufriedenheit.



Verschmutzte Filter werden umweltgerecht in der vollautomatischen Waschanlage gereinigt. Mit der kombinierten Wasserbad- und Ultraschallreinigung sind 90 Prozent der Filter nach einmaliger Anwendung bereits vollständig gesäubert (Bild: Büchel).

Das Serviceteam des Absaugspezialisten Büchel GmbH übernimmt nicht nur Service-Tätigkeiten vor Ort beim Kunden, sondern auch Aufgaben im Hintergrund während der Planung. Die Service-Leitung koordiniert dabei die Einsatzplanung von Wartungen und Reparaturen, die Tourenplanung sowie die Organisation von verschiedenen betrieblichen Abläufen.



Wartung und Reinigung der Filter ist zentraler Bestandteil der Serviceleistungen von Büchel. Autor Thomas Frey zeigt die gereinigten und eingelagerten elektrostatischen Filter, die schnell beim Kunden getauscht werden können (Bild: Büchel).

Zu den Kernleistungen im Service gehören die Wartung und der Austausch für sämtliche von Büchel vertriebenen bzw. gefertigten Filter, zum Beispiel mechanische Staubfilter, Elektrostate und Emulsionsnebelabscheider. Das gilt sowohl für Einweglösungen als auch für regenerative Filter. Eine weitere zentrale Aufgabe ist die Wartung der RLT-Anlagen, die gesetzlich vorgeschrieben jährlich stattfinden muss. Das gilt ebenso für eingebaute Brandschutzklappen in den Absauganlagen. Zudem wartet das Team die Flammensperren im Austauschverfahren. Das Innenleben einer Flammensperre wird ausgetauscht, von Ölrückständen gereinigt und wiederverwendet. Bei den regelmäßigen Wartungsarbeiten wird auch die Elektronik an den Absaugungen überprüft.

Vorteile von Wartungsverträgen

Büchel bietet seinen Kunden beim Anlagenkauf auch Wartungsverträge an. Die Mehrheit der Kunden entscheidet sich dafür. Die Wartungsverträge tragen dazu bei, dass die Absauganlagen effizient und langfristig betriebsbereit bleiben, denn eine regelmäßige Wartung der Filter ist entscheidend für einen reibungslosen Betrieb. Ob mechanisch oder elektrostatisch, sind die Filter verschmutzt, müssen sie ausgetauscht werden. Wer das vernachlässigt, riskiert eine starke Rauchentwicklung oder eine Verstopfung der Filter, sodass die Anlage nicht mehr arbeiten kann. Ein Wartungsvertrag bietet den Vorteil, dass solche Probleme vermieden werden. Basierend auf der Anlagengröße und den abgesaugten Maschinen plant der Absaugspezialist zusammen mit dem Kunden die Wartungsintervalle. In der Regel erfolgt eine halbjährliche Wartung bei 60 bis 80 Prozent der Kunden, manchmal ist sie auch dreimal im Jahr angebracht. Nur selten, also bei sehr schmutzigen Produktionsbedingungen, werden die Anlagen auch viermal jährlich gewartet. Die Wartungsverträge stellen sicher, dass die Produktion kontinuierlich läuft, denn das Serviceteam interveniert, bevor die Filter einen kritischen Verschmutzungsgrad erreichen und Probleme in der Fertigung oder auch bei der Reinigung verursachen. Langfristig gesehen kann eine Vernachlässigung der Filterwartung zu erheblichen Problemen führen: Verbleiben die Filter zu lange in der Anlage, wird die Reinigung schwieriger. In solchen Fällen ist eine automatische Reinigung in der Waschanlage oft nicht mehr möglich und die Filter

müssen manuell gereinigt werden. Dies führt zu höheren Kosten für den Kunden. Daher ist eine regelmäßige Wartung entscheidend, um die Anlage in einem funktionsfähigen Zustand zu halten und unnötige Kosten zu vermeiden. Daneben überprüfen die Techniker bei der Wartung auch Verschleißteile, beispielsweise Kontakte oder bei älteren Anlagen auch Keilriemen, und tauschen diese bei Bedarf aus. Auch kleinere Reparaturen, zum Beispiel bei elektronischen Komponenten, erledigt das Service-Personal vor Ort, wenn es zeitlich in das Wartungsintervall passt, gleich mit. So erhalten Anwender quasi ein »Rundum-sorglos-Paket«.

Branchen-Besonderheiten

Büchel sieht sich dabei in den verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Herausforderungen konfrontiert, die direkte Auswirkungen auf die Auswahl der passenden Filtertechnologie haben. In der Metallverarbeitung beim Einsatz von Kühlschmierstoffen (KSS) auf Ölbasis funktionieren elektrostatische Filter besonders effektiv. Hier gibt es zum einen nur eine geringe Korrosion, zum anderen ist die Reinigung von Filtern und Anlagen wegen des dünnflüssigen Mediums unkompliziert. Bei der Verwendung von Emulsionen als KSS steigt im Vergleich der Reinigungsaufwand etwas an. Die KSS-Konsistenz ist dickflüssiger und in der feuchteren Umgebung gibt es mehr Korrosion. Bei Absauganlagen im Kunststoffsektor findet man den höchsten Verschmutzungsgrad. Kunststoff-Emulsionsgemische und Kunststoffpartikel lagern sich sowohl in der Anlage als auch in den Filtern sehr stark ab. Das erhöht den Reinigungsaufwand insbesondere vor Ort erheblich. Zudem erreichen elektrostatische Filter ab einem bestimmten Feuchtigkeitsgrad nicht mehr ihre höchstmögliche Leistung, dann müssen Emulsionsnebelabscheider eingesetzt werden.

Umweltgerechte Reinigung

Der Absaugspezialist legt großen Wert auf eine umweltgerechte Reinigung der Filter in seiner automatischen Waschanlage, die die verschmutzten Filter in nur zwei Schritten säubert: Zuerst werden sie im Ultraschallbad, dann im Wasserbad-Whirlpool gereinigt – beides vollautomatisch. Danach wird jeder Filter überprüft und bei Bedarf repariert. Im Anschluss sind die Filter wieder ohne Einschränkungen einsatzfähig. So können 90 Prozent der Filtersätze gesäubert werden. Aber auch bei sehr hartnäckigem Schmutz sind die Filter nicht unbrauchbar: Dann ist ein zweiter Durchgang in der Anlage oder auch eine manuelle Reinigung möglich. Kunden mit einem Wartungsvertrag erhalten so stets voll funktionsfähige Filter. Im Rahmen des Austauschprozesses werden nur Filtersätze mit intakter Funktionalität verwendet. Eventuell notwendige Reparaturen und Neuanschaffungen trägt Büchel. Diese transparente Vorgehensweise stärkt das Vertrauen der Kunden und trägt dazu bei, gemeinsam nachhaltige Praktiken zu etablieren und den ökologischen Fußabdruck zu minimieren. Mit mittlerweile rund 1000 austauschbaren Filtersätzen ist ein reibungsloser Tausch gewährleistet. Das implementierte Pfandsystem erleichtert dabei nicht nur den Betriebsablauf, sondern spart auch den Kunden bares Geld. Die Serviceteams fahren mit bereits gereinigten und geprüften Filtern zu den Kunden und tauschen diese vor Ort einfach gegen die verschmutzten Elemente aus. So stehen die Produktionsanlagen nicht länger als unbedingt nötig, und die Kunden müssen keinen Lagerplatz für Filter vorhalten. Ein großer Umweltvorteil der Waschanlage ist die Wasseraufbereitung mittels eines Vakuumverdampfers. Im Kreislaufsystem wird das gleiche Reinigungsmedium circa zwei Tage lang verwendet und dann wiederaufbereitet. Durch den Vakuumverdampfer können etwa 95 Prozent wieder genutzt werden. Der restliche Wasserbedarf wird mit Regenwasser aus der Zisterne gedeckt. Das macht einen Anschluss an die Kanalisation überflüssig. Der Schmutz wird gesammelt und fachgerecht entsorgt. Darüber hinaus stammen etwa 70 Prozent des für die Waschanlage benötigten Stroms aus eigenen Fotovoltaikanlagen. Die Wärme zum Aufheizen des Wassers erzeugt größtenteils ein

eigenes Blockheizkraftwerk.

Hohe Kundenzufriedenheit

Um Anwendern nicht nur hochwertige Produkte, sondern auch einen umfassenden und zeitnahen Service bieten zu können, setzt der Absaugspezialist auf eine hohe Eigenfertigung vieler Produkte und Ersatzteile, verbunden mit einer entsprechenden Lagerhaltung aller relevanten Teile. Dies ermöglicht eine schnelle Verfügbarkeit, um zeitnah reagieren zu können. Die Service-Fahrzeuge sind mit den gängigen Ersatzteilen ausgestattet, was die Flexibilität und Reaktionsfähigkeit des Teams vor Ort weiter steigert. Täglich sind sechs Fahrzeuge in ganz Deutschland unterwegs. So können auch kurzfristig Lösungen angeboten und ein reibungsloser Ablauf sichergestellt werden. Diese Kombination erleichtert den Zugang zu Ersatzteilen und sorgt erfahrungsgemäß für eine hohe Kundenzufriedenheit. Diese ist für Büchel von sehr großer Bedeutung, da fast ausschließlich maßgeschneiderte Lösungen für anwendungsspezifische Anforderungen gefertigt werden. Im Sinne einer kontinuierlichen Verbesserung werden die Kunden aktiv um Rückmeldungen gebeten, die wieder in interne Prozesse einfließen, um Schwachstellen zu identifizieren und kontinuierlich die Produkte sowie Dienstleistungen zu optimieren.

Hersteller aus dieser Kategorie

Nestro Lufttechnik GmbH
Paulus-Nettelnstroth-Platz
D-07619 Schkölen
036694 41-0
info@nestro.de
www.nestro.de
Firmenprofil ansehen

© 2025 Kuhn Fachverlag