

REPORT

FEHLMANN



PICOMAX® 75

Präzisionszerspanung
neu definiert



Präsentation der neuen
FEHLMANN PICOMAX 75 an der PRODEX 2012

Kundennähe trotz globaler Präsenz

Der direkte Austausch mit unseren Kunden ist für uns wichtig und immer wieder spannend – auch über die Grenzen hinaus. Deshalb sind wir rund um die Erde an Fachmessen vertreten.

2012 und 2013 haben wir unser Schweizer Familienunternehmen und unsere Produkte in der Schweiz, in Europa und in Übersee an den bedeutendsten Fachmessen präsentiert. Erneut konnten wir viele spannende Menschen kennenlernen und interessante Gespräche führen. Ein besonderes Highlight war sicher die Premiere der FEHLMANN PICOMAX 75 an der PRODEX 2012.

Der direkte und persönliche Kontakt mit unseren Kunden ist für uns immer wieder spannend und inspirierend. In diesem Sinne freuen wir uns bereits auf die nächsten Begegnungen an einer Messe oder bei uns in Seon.



FEHLMANN-Messeteam



INTEC Leipzig, Deutschland



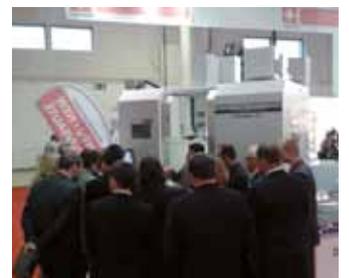
MACH-TOOL Poznan, Polen



BI-MU Rho, Mailand, Italien



Die & Mould Shanghai, China



Metalloobrotka Moskau, Russland

**Immer die aktuellen Messe- und Event-Termine finden:
www.fehlmann.com**



PRODEX, Basel



Stillstand ist Rückschritt

Sehr geehrte Kunden, Mitarbeitende, Lieferanten und Freunde des Hauses FEHLMANN

Die Verschiebung der Wertschöpfung in andere Länder und die Verwerfungen an den Währungsmärkten stellen Zulieferbetriebe wie auch Endprodukthersteller vor grosse Herausforderungen, die wir meistern müssen. Gefordert sind schnellere und verlässliche Reaktionszeiten bei kleineren Losgrößen und steigenden Werkstückgenauigkeiten, und dies zu tieferen Kosten. Der Markt verlangt eine stetig wachsende Produktivität!

Die Fertigungstechnologien entwickeln sich immer weiter, neue Schneidstoffe, Beschichtungen und Schneiden-Geometrien verlangen wiederum eine höhere Spindelleistung und Maschinendynamik.

Die 5-Achs-Bearbeitung ist aus der modernen Produktion nicht mehr wegzudenken. Sie erlaubt immer höhere Genauigkeiten bei noch kürzeren Bearbeitungszeiten. Die Werkstückautomation für den mannarmen Betrieb, zum Beispiel für die Nutzung der Nacht- und Wochenendstunden, ist in vielen fortschrittlichen Betrieben zum Standard geworden. Exotische, früher schwer oder gar nicht bearbeitbare Werkstoffe gehören heute zum Alltäglichen. Um in diesem Umfeld bestehen zu können, ist Stillstand als Rückschritt zu taxieren – ansonsten ziehen «die anderen» an einem vorbei. Es sind praxistaugliche und erprobte Lösungen gefragt, die nicht zu einem Versuchsprojekt ausarten!

Diesen Herausforderungen stellen wir uns bei FEHLMANN schon seit geraumer Zeit erfolgreich. Lesen Sie in diesem Report zum Beispiel, welche praxiserprobten und verbesserten Lösungen unsere neue FEHLMANN PICOMAX 75 bietet. Grundlage ist unsere langjährige Erfahrung im Bereich der 5-Achs-Bearbeitung, dem Motorspindelbau und der Automation. 2014 werden es 20 Jahre sein, seit FEHLMANN eigenentwickelte 5-Achs-CNC-Lösungen mit oder ohne Automation erfolgreich auf dem Markt anbietet. Nutzen Sie unsere Erfahrung für Ihre Fertigungsanforderungen!

Es freut mich besonders, dass wir als eigenständiges Familienunternehmen mit Produktionsstandort Schweiz sowohl die historische Nachfragekrise 2009 als auch die Wechselkurs-herausforderungen erfolgreich und aus eigener Kraft gemeistert haben. Dies insbesondere aufgrund der ausserordentlich hohen Motivation und Innovationskraft unserer Belegschaft. Ihr gebührt an dieser Stelle mein herzlicher Dank.

Gerne besprechen wir mit Ihnen, sehr geschätzte Kunden, unsere Lösungen für Ihre Produktionsanforderungen! Wir danken Ihnen herzlich für Ihr Vertrauen und freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

Es grüsst Sie freundlich

Frank Fehlmann
Geschäftsführer

02 FEHLMANN global

Rück- und Ausblick



04 Im Fokus

Zukunftsorientierte Investitionen
Investition in China



06 Technik & Entwicklung

Neu! FEHLMANN PICOMAX 75

Technische Innovationen
Nachhaltigkeit



10 Kunden & Arbeit

FEHLMANN aus Kundensicht

12 Service

FEHLMANN-Kundendienst

13 Spezial

Lösungsorientiert überzeugen



14 FEHLMANN intern

Unsere Verlässlichkeit ist zertifiziert
Fit – heute und in Zukunft

IMPRESSUM

Herausgeber Fehlmann AG Maschinenfabrik, Birren 1,
5703 Seon / Switzerland Auflage 10 000 Exemplare
Erscheinung September 2013
Kontakt mail@fehlmann.com, Tel. +41 62 769 11 11

Moderne Infrastruktur und Produktionsmittel als Qualitätsgaranten

Um eine durchgängig hohe Qualität und Präzision zu gewährleisten, investieren wir kontinuierlich in unseren Maschinenpark.

Bei der Fehlmann AG befinden sich Kompetenz, Fachwissen und Erfahrung unter einem Dach. Dieses geballte Know-how erlaubt uns eine hohe Fertigungstiefe mit gewichtigen, mittel- bis langfristig messbaren Vorteilen. So stellen wir mit eigener Kraft eine durchgängige Qualität und Präzision sicher. Schlanke Prozesse sorgen zudem für direkte Wege, kurze Lieferzeiten sowie eine höhere Verfügbarkeit beim Service. Last, but not least begünstigt die grosse Fertigungstiefe auch die Schonung der Ressourcen.

Investitionen, die sich lohnen

Wer mit einer hohen Fertigungstiefe produziert, muss seinen Maschinenpark laufend überwachen und modernisieren. Deshalb werden bei FEHLMANN Ausrüstungen und Produktionsmaschinen kontinuierlich den aktuellsten Technologien angepasst. Unseren Fachleuten stehen Maschinen zur Verfügung, die eine ergonomische Handhabung sicherstellen und eine systematisierte, schlanke Produktion erlauben – zum Vorteil unserer Kunden.



Ein moderner Maschinenpark ermöglicht die präzise Bearbeitung grosser und komplexer Teile.

FEHLMANN PICOMAX® 56 TOP (Touch Or Program™)

Die TOP-Maschine für den manuellen und CNC-Einsatz mit innovativem FEHLMANN-Bedienungskonzept: handlich, schnell und wirtschaftlich.

MERKMALE UND HIGHLIGHTS

- Manuell und CNC – zum wirtschaftlichen Fräsen und Bohren von Kleinserien und Einzelteilen
- Neuartiges Bedienungskonzept vereint den 3-Achs-CNC als auch den manuellen Betrieb über Bohrhebel und Handräder
- Effizient und schnell, auch ohne Programmierkenntnisse
- Komplexe Teile einfach und wirtschaftlich bearbeiten, mit der Heidenhain TNC 620 und den grafisch unterstützten Zyklen
- Leistungsstark und vielseitig
- Platzsparend, dank ergonomischer, kompakter Bauweise





Neues FEHLMANN-Vorführcenter in China

Auch im wirtschaftlich dynamischen China ist FEHLMANN seit 2011 mit einer Niederlassung vertreten. Rund 100 Kilometer von Shanghai entfernt, in Suzhou, Provinz Jiangsu, liegt sie: die Fehlmann China Ltd.

Als reine Verkaufs- und Service-Niederlassung berät und betreut das FEHLMANN-Team bestehende Kunden hauptsächlich aus Europa sowie auch Neukunden in China. Das schlagkräftige Team kennt die chinesische Kultur und die lokalen Eigenheiten und unterstützt die Kunden und Vertriebspartner erfolgreich.

Der gelungene Auftakt im chinesischen Markt hat zur Entscheidung geführt, die bisherigen Aktivitäten zu erweitern. Dazu wurde der frühere Standort im SIP-Bürogebäude (Suzhou Industrial Park) in ein Gebäude in der Free Trade Zone verlagert. Der neue Standort eignet sich optimal für das geplante Ersatzteillager, mit dem ganz Asien versorgt wird.

Zu den Hauptaufgaben der Fehlmann China Ltd. zählen

- Service und Schulungen
- Gewinnung und Unterstützung von internationalen und nationalen Neukunden
- Stärkung der Marke FEHLMANN in China
- Unterstützung der lokalen Vertriebspartner

Am heutigen Standort – auf ca. 800 m² mit einer Reparaturwerkstatt, einem Showroom sowie Räumlichkeiten für Büros, Seminare und Meetings – kann die Fehlmann China Ltd. ihre erfolgreichen Aktivitäten im chinesischen Markt weiter entfalten und stärken.



Fehlmann China Ltd.

Building E, EPZA

No. 200 Middle Suhong Road

Suzhou Industrial Park

Suzhou (215021) China

Telefon +86 512 629 665 03

Fax +86 512 629 665 03

info@fehlmann.com

www.fehlmann.com



FEHLMANN PICOMAX® 75

Präzisionszerspanung neu definiert

Die neue 3- bis 5-achsige CNC-Fräsmaschine von FEHLMANN besticht durch ihren hohen Kundennutzen.



Schnell und flexibel: Kurze Umrüstzeiten und effiziente Produktion von Serien jeder Grösse bis hin zum Einzelteil dank hauptzeitparallel beladbarem und automatischem Werkzeugwechsler mit bis zu 80 Werkzeugen.



Zukunftssicher: Modulare Erweiter- und Automatisierbarkeit sowie CNC-Steuerung der neuesten Generation (Heidenhain iTNC 530) mit optimal abgestimmter Dynamik.



Präzis: Werkstücke mit makellosen Oberflächen und perfekter Masshaltigkeit dank höchster Präzision, thermischer Stabilität und dem neuen, festigkeitsoptimierten Aufbau für hohe Steifigkeit.



Platzsparend: Kompaktes, durchdachtes Design für perfekte Zugänglichkeit und beste Bedienergonomie. Auf dem Tisch können Paletten bis zu 320 x 320 mm ebenso aufgebaut werden wie ein Teilapparat FEHLMANN ATS 200.

**NEUHEIT IN BEWÄHRTER
SCHWEIZER QUALITÄT!**

Die FEHLMANN-typische, hervorragende Bedienergonomie erlaubt angenehmes Arbeiten. Dank den grosszügigen Abmessungen ist das Werkstück auf dem Arbeitstisch sehr gut zugänglich. Am besten überzeugen Sie sich bei einem Besuch vor Ort: Wir öffnen Interessierten auf Voranmeldung gerne die Türen und führen die FEHLMANN PICOMAX 75 mit all ihren Vorzügen vor.



Neue Steuerungsgeneration

FEHLMANN setzt seit über 30 Jahren auf Heidenhain. Mit der neuen Generation der HSCI-Steuerungen wird diese Erfolgsgeschichte um ein weiteres Kapitel reicher: Neben einer sehr benutzerfreundlichen Bedienung gibt es viele weitere Highlights, wie beispielsweise die erweiterte Werkzeugverwaltung.

Die voll digitale Heidenhain-Steuerung verfügt über eine optimierte Bewegungsführung, kurze Satzverarbeitungszeiten und spezielle Regelungsstrategien. Sie wird bei FEHLMANN standardmässig mit den Heidenhain-Funktionen zur 5-Achsen-Bearbeitung und schnellem HSC-Fräsen, dem elektronischen Handrad sowie verschiedenen von FEHLMANN entwickelten Zyklen ausgerüstet.

Das Werkzeugmanagement wurde von FEHLMANN überarbeitet und noch benutzerfreundlicher gestaltet, was die hauptzeitparallele Beschickung von Werkzeugen erleichtert. Z.B. können neu eingespeiste Werkzeuge so markiert werden, dass sie beim ersten Aufruf automatisch vermessen werden. PDF-Dokumente und Bilder lassen sich einfach am 19"-Steuerungsbildschirm darstellen.

Serienmässig integrierte Bearbeitungszyklen, die grafische Unterstützung und die grosse Speicherkapazität sowie eine schnelle Satzverarbeitung tragen dazu bei, dass diese Steuerung allen Werkstatanforderungen gewachsen ist.

Vor 20 Jahren: FEHLMANN-Automation und 5-Achs-Technologie

Vor bald 20 Jahren läutete die FEHLMANN PICOMAX 82 das Zeitalter des High Speed Cutting (HSC) und der 5-achsigen Bearbeitungstechnologie ein.

Erste Automationslösungen, wie die Roboterbeschickung der Fräszelle mit Erowa Robot, wurden umgesetzt. Was damals als Pionierleistung begann, ist konsequent weiterentwickelt worden. Heute bietet die VERSA- und PICOMAX-Maschinenfamilie mit dem FEHLMANN MCM 7 (MCM: Milling Center Manager) die neueste Generation der Automatisierung. MCM 7 ermöglicht auch Multi-Machine-Lösungen und lässt praktisch keine Wünsche offen.



Kurz-Stangen-vorschub zu ATS 200 CNC

Zum Teilapparat ATS 200 CNC von FEHLMANN ist jetzt ein automatischer Kurz-Stangen-vorschub erhältlich.

Die Neuheit ermöglicht die Bearbeitung von Kurz-Stangen bis 20 mm Durchmesser und überzeugt durch einfache Handhabung, schnelle Montage und Demontage.



Cleveres Nullpunktspannsystem

Ein Teilefertiger hat sich die grosse Aufspanfläche der FEHLMANN PICOMAX 56 optimal zu Nutze gemacht:

Mit dem Nullpunktspannsystem kann er die Maschine blitzschnell ein- und umrichten. Die Anordnung ermöglicht Arbeiten auf dem Schraubstock und die 4-Achsen-Bearbeitung auf dem AT 125 CNC-Teilapparat.

Die Schwenkbrücke wurde vom Kunden selbst konzipiert und mit einer Führungsbuchse auf der Gegenspitze der FEHLMANN-Maschine montiert.



1000ste FEHLMANN PICOMAX® 20, das musste gefeiert werden!

Die Fertigstellung der 1000sten FEHLMANN PICOMAX 20 würdigte Geschäftsführer Frank Fehlmann mit einer Rückschau und einer kleinen Feier.



FEHLMANN
Typ P18



FEHLMANN
PICOMAX 20

Das Montageteam der 1000sten
FEHLMANN PICOMAX 20



Energieeffizienz und Nachhaltigkeit

Als traditionsreiches und zukunftsorientiertes Familienunternehmen stehen wir seit jeher für Qualität ein – diese kommt auch im sorgsamem Umgang mit den natürlichen Ressourcen zum Ausdruck.

Auf den Energieverbrauch unserer Maschinen richten wir bereits bei der Entwicklung grosses Augenmerk. Dabei wird der Verbrauch bei Spitzenbelastung ebenso berücksichtigt wie jener während den Ein- und Umricht-Operationen. Denn die optimale Auswahl der verfügbaren Technologien und Antriebe umfasst bei uns alle Betriebszustände.

Aus Tradition umweltfreundlich

Das Umweltbewusstsein hat bei uns Tradition. So wurden bereits beim Bau des Gebäudes Kriterien wie optimale

Gebäudeisolation und eine durchdachte Ausrichtung der Fenster für beste Temperierung und Lichteinstrahlung berücksichtigt. Das Gebäude wurde bewusst mit mehreren Etagen gebaut, um Bauland optimal zu nutzen.

Zur Reduktion des CO₂-Ausstosses leisten wir mit dem hohen Eigenfertigungsgrad und dem zentralen Produktionsstandort einen wichtigen Beitrag, weil bei uns Transportwege auf das Minimum reduziert werden.

Testimonials

Die Präzisions-Fräsmaschine FEHLMANN PICOMAX 56 TOP wurde 2011 erstmals dem Fachpublikum vorgestellt. Diese komplett neu entwickelte Maschine vereint mit ihrem patentierten Bedienungskonzept den manuellen mit dem CNC-Betrieb – handlich, schnell und wirtschaftlich. In der Praxis überzeugt diese Maschine durch ihre Vielseitigkeit und Präzision.

Heute werden weltweit bereits mehrere hundert PICOMAX 56 TOP in den vielfältigsten Branchen eingesetzt. Unternehmen aus dem PICOMAX 56 TOP-Kundenkreis schildern ihre persönlichen Erfahrungen und Meinungen. Herzlichen Dank für die freundliche Auskunft.



Fijnmechanische Industrie De Berk B.V., Echt/Niederlande

John Hendriks, Inhaber

Die Fijnmechanische Industrie De Berk B.V. ist mit ihren vier Mitarbeitern spezialisiert auf die kundenspezifische Herstellung von Einzelteilen und Kleinstserien. Gearbeitet wird mit STEP-Files und CAD/CAM. «Wir hatten bereits eine PICOMAX 54 in unserem Maschinenpark. Für die Fertigung anspruchsvoller Einzelprodukte benötigten wir eine hochpräzise Maschine von bester Qualität. Aufgrund unserer Erfahrungen war klar, dass wir die PICOMAX 56 TOP beschaffen würden.»



PAGET Frères, Morez/Frankreich

Gérard und Alain Paget, Inhaber

Im französischen Jura, der Hochburg der Brillenfertigung, stellt die PAGET Frères Maschinen für die optische Industrie her. Zudem werden Lohnaufträge für

die Präzisionsfertigung von Teilen angenommen, zum Beispiel aus der Uhrenindustrie. «Die PICOMAX 56 TOP ist für unser Einsatzgebiet die optimale Kombination von klassischer Teilebearbeitung und CNC-Produktion. Eine wichtige Rolle spielt auch die gut zugängliche und robuste vierte Achse, die flexible Umrüstbarkeit und die angenehme, einfache Reinigung. Das Renommee der Marke FEHLMANN und die durchwegs guten Beziehungen zu unseren Ansprechpartnern haben uns in unserer Wahl bestätigt. Wir freuen uns auf die Lieferung der zweiten Maschine, die in Kürze folgt.»



Forsvarets Forskningsinstitutt FFI, Kjeller/ Norwegen

Trond Askeland, Werkstattchef

Das Institut ist seit 1946 die wichtigste Forschungs- und Entwicklungsanstalt für Wehrtechnik in Norwegen und beschäftigt über 700 Mitarbeiter. Die Prototypenwerkstatt unterstützt die Forschungsprojekte mit der Fertigung von hochkomplexen Einzelteilen mit extremen Präzisionsanforderungen. «Die PICOMAX 56 TOP ist wie auf unsere Anforderungen zugeschnitten. Die hohe Genauigkeit und die Flexibilität bilden die Hauptgründe, weshalb wir uns für diese Maschine entschieden haben. Die Kombination von manueller und CNC-Bearbeitung bietet für uns grosse Vorteile.»



O. A. G. Officina Artigiana Giannini, Genova/Italien

Paolo Giannini, Inhaber

O. A. G. produziert für ihre Kunden Spritzgussteile aus Polymeren und Duroplasten. Die benötigten Werkzeuge und Spritzgussformen stellt O. A. G. selbst her. Auf der PICOMAX 56 werden Elektroden und Formdübel gefertigt, zumeist in Warmarbeitsstahl 2343 ESU der Härte 50-52 HRC. «Durch die hohe Genauigkeit und die perfekte Reproduzierbarkeit der PICOMAX 56 TOP benötigen die Werkstücke keine manuelle Nachbearbeitung. Dies spart uns Zeit und Kosten. Für die PICOMAX 56 TOP haben wir uns aufgrund ihrer Vielseitigkeit und der hohen Präzision entschieden.»



Ausbildungszentrum Swissmechanic St.Gallen-Appenzell, St.Gallen/Schweiz Hanspeter Scheu, Präsident Swissmechanic St.Gallen-Appenzell

Als Ausbildungszentrum ist Swissmechanic für die Durchführung von überbetrieblichen Kursen für die Berufe Polymechaniker, Produktionsmechaniker und Mechanikpraktiker verantwortlich. «Die PICOMAX 56 TOP ist sowohl von der Konstruktion als auch der Technologie her auf dem aktuellsten Stand. Die zusätzlichen TOP-Funktionen eignen sich hervorragend für die Ausbildung unserer jungen angehenden Berufsleute. Von Vorteil ist auch, dass die Maschine sehr kompakt gebaut ist. Die Heidenhain-Steuerung ist in unseren Ausbildungsbetrieben sehr verbreitet. Als Schweizer Familienunternehmen mit hoher eigener Fertigungstiefe bietet FEHLMANN auch nach Jahren einen sehr guten Service.»



Feinmechanik Jacquemai AG, Aichenflüh/Schweiz

Kurt Jacquemai, Besitzer, und
Samuel Scheuermeier, Bediener

Als KMU mit sechs Mitarbeitern und zwei Lernenden ist die Feinmechanik Jacquemai AG spezialisiert auf die Herstellung von Spritzformen für Kleinteile mit besonderen Anforderungen. Ausgewindewerkzeuge für Schnecken und Zahnräder sind von den Kunden aus der Autobranche, der Uhrenindustrie und der Medizintechnik besonders gefragt. «Das Hartfräsen von Einsätzen ist mit der PICOMAX 56 TOP ebenso selbstverständlich geworden wie das Bearbeiten von filigranen Kupferelektroden. Mit dem Teilapparat können wir auf ganz einfache Weise Kühlkanäle an runden Teilen fertigen. Insgesamt konnten wir die Durchlaufzeiten senken und produzieren erst noch um einiges präziser. Durch das vielseitige Konzept der PICOMAX 56 TOP können wir in der Werkzeugherstellung ganz neue Lösungswege beschreiten. Besonders überzeugt hat uns die auf unseren Nutzen ausgerichtete Beratung von FEHLMANN.»



Manuell und im CNC-Einsatz einfach TOP

Report: Handrad und Bohrhebel waren kaufentscheidend. Bei solch einer Aussage fühlt man sich im Werkzeugmaschinenbereich um Jahrzehnte zurückversetzt.

Thomas Weissfloch, Leiter Formenbau bei STAEDTLER Mars GmbH & Co. KG, Nürnberg: So komisch das klingen mag, genau diese Eigenschaft hat die FEHLMANN PICOMAX 56 TOP bei der Firma STAEDTLER Mars zur wirtschaftlichsten Lösung gemacht.

Report: Weshalb ist die manuelle Bedienung für Sie so wichtig?

Thomas Weissfloch: Die Fertigung von einfachen Bauteilen mit Losgrößen bis zehn Stück geschieht auf der FEHLMANN PICOMAX 56 TOP in kürzerer Zeit, als wir für die Programmierung eines Bearbeitungszentrums benötigen würden.

Report: Sie könnten also eine rein konventionelle Maschine einsetzen?

Thomas Weissfloch: Das Volumen von solchen manuellen Arbeiten würde nicht ausreichen, um die Maschine auszulasten. Mit der voll digitalen Heidenhain-CNC-Steuerung TNC620 können wir in der restlichen Zeit auch grössere Serien und komplexere Teile optimal fertigen.

Report: Hätten Sie nicht auch eine bestehende Maschine mit einer Steuerung nachrüsten können?

Thomas Weissfloch: Diese Möglichkeit stand für uns zu Beginn tatsächlich im Zentrum. Wir stellten aber schnell fest, dass wir mit den Kosten für Geometrie und eine neue Steuerung in die Region des Preises einer neuen Maschine kommen. Bei der FEHLMANN PICOMAX 56 TOP erhalten wir zudem einige einzigartige Vorteile. Gegenüber den 4000 min⁻¹ der bisherigen Maschine bietet die FEHLMANN PICOMAX 56 TOP eine ölgekühlte Motorspindel mit bis zu 12000 min⁻¹ und eine deutlich höhere Präzision. Zudem ist die Steuerung intuitiv zu bedienen und ermöglicht die Datenübertragung ohne Postprozessor über einen Datenstick.

Report: Herr Weissfloch, vielen Dank für Ihre Ausführungen.

FEHLMANN PICOMAX 56 TOP (Touch Or Program™)

Die TOP-Maschine für den manuellen und CNC-Einsatz mit innovativem FEHLMANN-Bedienungskonzept: handlich, schnell und wirtschaftlich.



Kompetent, effizient und persönlich – der FEHLMANN-Kundendienst

Modernen Werkzeugmaschinen kommt in der Produktion eine Schlüsselrolle zu. Daher ist es entscheidend, dass sich Kunden zu 100 Prozent auf deren Verfügbarkeit verlassen können. Umso wichtiger sind bei Störungen schnelle und kostengünstige Problemlösungen. Roman Weber, Leiter Kundendienst, äussert sich im Report-Interview zu diesem Spannungsfeld.

Report: Herr Weber, was ist der Hauptgrund für die hervorragende Zufriedenheit der FEHLMANN-Kunden?

Roman Weber: Der Hauptgrund ist meines Erachtens die hohe Produktqualität der FEHLMANN-Werkzeugmaschinen. Falls sich trotzdem einmal ein Problem ergeben sollte, sind wir für unsere Kunden schnell, kompetent und unbürokratisch da.

Report: Können Sie das genauer ausführen?

Roman Weber: Die Service-Techniker in unseren Hauptmärkten Deutschland, Schweiz und übriges Europa arbeiten von dezentralen Standorten aus. Im Bereich der technischen Ausbildung pflegen wir eine enge Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern aus Ost-Europa, Asien und weiteren Ländern. Somit profitieren



unsere Kunden von kürzesten Reaktionszeiten und tiefen Anreisekosten. Weiter haben wir aufgrund unserer hohen Eigenfertigungstiefe die benötigten Ersatzteile am Lager und können diese innert kürzester Zeit – auf Wunsch mit Expresslieferdienst – unseren Kunden zustellen.

Alle Service-Techniker, meistens langjährige und allesamt äusserst kompetente Teammitglieder, werden in unserem Werk ausgebildet. Da FEHLMANN alle wesentlichen Baugruppen und Teile selber herstellt, ist ein enormer Fundus an Know-how vorhanden und kann für die Aus- und Weiterbildung aus erster Hand genutzt werden. Das reduziert die Service-Einsatzdauer wesentlich.

Report: Wodurch zeichnet sich der FEHLMANN-Kundendienst besonders aus?

Roman Weber: Wir haben schon seit Jahren eine sehr effiziente Ticketing-Lösung in unserem ERP im Einsatz. Dadurch verkürzt sich die Problemlösungszeit in unserer Hotline-Abteilung auf ein Minimum. Ganz wichtig finde ich, dass der Kunde bei uns persönlich und mit hoher Kompetenz beraten und nicht in einem anonymen Call-Center abgefertigt wird. Er muss sein Problem nicht X-mal wiederholen; das schafft Vertrauen, entlastet unsere Kunden zeitlich enorm und schont die Nerven.

Report: Welche weiteren Dienstleistungen bieten Sie an?

Roman Weber: FEHLMANN bietet umfassende Lösungen im Bereich Wartung, Service und Ersatzteile an. Der Kunde kann von uns beispielsweise erwarten, dass – wenn immer möglich – vorparametrierte elektronische Baugruppen wie CNC-Steuerungen, Antriebe etc. angeliefert werden, was wiederum die Reparaturzeit im Werk des Kunden erheblich reduziert. EU-Kunden können die Rücksendung defekter Ersatzteile bequem über unsere Niederlassung in Mönshheim (DE) ohne Zoll-Formalitäten erledigen.



Durch unseren Reparaturservice im Hause bieten wir neuwertig aufgearbeitete Original-Austauschaggregate an, was wiederum die Kosten tief hält. Weiter können wir während der Revisionsdauer in unserem Werk Leihgeräte – zum Beispiel für Teil- und Schwenkapparate – anbieten und ermöglichen es dem Kunden so, sein eigenes Gerät wieder zu übernehmen.

Last, but not least möchte ich die für unsere Kunden kostenlose Hotline-Dienstleistung erwähnen, mit der so manche Problemlösung auch ohne Service-Einsatz stattfindet. Auch im Zeitalter von Internet und Ferndiagnose ist meines Erachtens der persönliche Kontakt entscheidend, um Probleme effizient einzukreisen und Lösungen anbieten zu können.

Report: Herr Weber, danke für Ihre Ausführungen.

So erreichen Sie unseren Kundendienst

Fehlmann AG Maschinenfabrik
5703 Seon / Switzerland
Telefon +41 62 769 12 80
Fax +41 62 769 11 93

Fehlmann GmbH
71297 Mönshheim / Germany
Telefon +49 7044 91580 60
Fax +49 7044 91580 69

Fehlmann China Ltd.
215021 Suzhou / China
Telefon +86 512 629 665 03
Fax +86 512 629 665 03

E-Mail service@fehlmann.com

Komplexe Herausforderungen – einfach gelöst

Bei der Lieferung oder beim Transport von Maschinen treffen wir hin und wieder herausfordernde Situationen an. Dank unserer grossen Erfahrung und unseren kreativen Köpfen finden wir auch bei komplexen Herausforderungen eine Lösung. Die Bilder dokumentieren Bereitstellung, Transport und Einbringung verschiedener Maschinen.





Überdurchschnittlich sein – unsere Zertifikate

ISO 9001 Re-Zertifizierung

Das Familienunternehmen Fehlmann AG entwickelt und produziert Präzisions-Werkzeugmaschinen fürs Fräsen und Bohren. Seit der Gründung im Jahre 1930 wurden über 12 000 Werkzeugmaschinen weltweit geliefert. Entwicklung, Produktion und Montage erfolgen mit über 180 Mitarbeitenden ausschliesslich im Stammwerk Seon in der Schweiz. Bei Fehlmann wird nicht nur montiert: Auf modernsten Produktionsanlagen werden Teile und Baugruppen mit hoher Fertigungstiefe in optimal aufeinander abgestimmter Präzision produziert. Die eigene Fertigung produziert nach dem Qualitätsstandard ISO 9001. Nach einem eingehenden externen Audit erreichte die Fehlmann AG am 14. März 2013 die Re-Zertifizierung nach SN EN ISO 9001 : 2008. Die bekannte Qualität und eine hohe Verfügbarkeit der Maschinen sind somit auch weiterhin garantiert.

Weitere Infos finden Sie hier: www.iso.org



D&B Rating Certificate

Die Fehlmann AG legt grossen Wert auf Verlässlichkeit. Dies gilt auch für den Bereich Finanzen. In Anerkennung der gesunden Finanzlage hat das Unternehmen im Jahr 2011 die D&B-Auszeichnung für finanzielle Stabilität und hohe Kreditwürdigkeit erhalten. Das D&B Rating Certificate ist die Qualitätsplakette für die Wirtschaft und steht für Zuverlässigkeit und Stabilität. Nur zwei Prozent der Schweizer Unternehmen erfüllen die Bedingungen für das D&B Rating Certificate.

Weitere Infos finden Sie hier: www.bisnode.ch



FEHLMANN-Berufsbildung – unsere Investition in die Zukunft

Junge Menschen von heute sind die Fachkräfte von morgen. Gerne nehmen wir unsere gesellschaftliche Verantwortung wahr und bieten qualitativ hochstehende Lehrstellen an.

FEHLMANN investiert kontinuierlich in die Aus- und Weiterbildung. So wurde zum Beispiel kürzlich unser Lehrbereich mit einer neuen FEHLMANN PICOMAX 56 TOP-Fräsmaschine (TOP: Touch Or Program™) ausgerüstet.

Zurzeit bildet FEHLMANN Lernende in den Berufen PolymechanikerIn, AutomatikernIn und Kaufmann/Kauffrau aus. Alle Lernenden werden bei uns vom ersten Tag an gefördert und optimal betreut.

Staufberglauf 2012 und 2013

Die FEHLMANN-Mitarbeitenden sind fit – in jeder Hinsicht. Das stellen sie jedes Jahr am Staufberglauf unter Beweis. Das FEHLMANN-Team gewann diesen anspruchsvollen Lauf 2012 souverän. Im Jahr 2013 erreichten die diversen Teams wiederum bemerkenswerte Platzierungen. Herzlichen Glückwunsch!



Startnr.	Name	Zeit
1.	Fehlmann AG Technologie	10:58,8
916	Drazan Milekic	10:58,1
915	Marcel Holliger	10:58,6
917	Philipp Siegrist	10:58,8
2.	Hasler AG rot	11:45,2
369	Florian Brünig	11:45,1
368	Helmut Vock	11:45,1
370	Costa Henrione	11:45,2
3.	Malergeschäft Bryner AG I	11:58,1
904	Stevan Marinkovic	11:57,7
905	Lisa Schimmer	11:57,8
903	Robert Schimmer	11:58,1

Rangliste Staufberglauf 2012

Rang	Startnr.	Team	Zeit
1.	1210	d'Robischwiler	08:27,5
2.	1212	Team Nutrilite	09:03,3
3.	1209	LG Homberg 1	09:15,8
4.	1207	Fehlmann Lernende 2	09:49,6
5.	1202	Team LG Staufberg	09:53,9
6.	1203	Fehlmann Verkauf	09:54,5
7.	1206	Fehlmann Lernende	10:15,9
8.	1211	Hasler AG	10:46,0
9.	1205	Fehlmann Inbetriebnahme	10:58,9
10.	1204	Fehlmann Einkauf	11:42,8
11.	1208	Fehlmann mixed	11:48,2

Rangliste Staufberglauf 2013 – Stafette



Bearbeitungszentren in Portalbauweise



Bearbeitungszentren



Fräs-/Bohrmaschinen



Service/Zubehör

Fehlmann AG Maschinenfabrik

Birren 1 – 5703 Seon/Switzerland

Tel. +41 62 769 11 11

mail@fehlmann.com – www.fehlmann.com

Your Precision Advantage.®

