SIKORA EXTRA

Draht und Kabel Magazin

SIKORA Geräte im weißen Design

SIKORA EXTRA
Ausgabe #3/2016
www.sikora.net

Sonderthema:
Rückflussdämpfung (SRL) **S. 4**
und FFT-Frequenzanalyse

SIKORA Website Features S. 8
Varianten des X-RAY 6000 S. 10
SIKORA führt neues CRM-System ein S. 14

MIT PRÄZISION PUNKTEN.

Impressum/Publisher

Herausgeber/Publisher
SIKORA AG, BREMEN

Anschrift der Redaktion/Editor's Office
SIKORA AG, Bruchweide 2, 28307 Bremen,
Deutschland/Germany
Tel.:/Phone: +49 421 48900 0
communications@sikora.net, www.sikora.net

Next Events

- wire China
  26. – 29.09.2016
  Shanghai, China
  Halle W1, Stand F62

- Internationale Maschinenbaumesse
  03. – 07.10.2016
  Brünn, Tschechien

- Wire & Cable India
  05. – 07.10.2016
  Mumbai, Indien

Follow us on **Twitter** www.twitter.com/sikoranet

Follow us via **RSS** www.sikora.net/de/rss

v.l.: Dr. Christian Frank, Harry Prunk

Sehr geehrte Kunden, Partner und Geschäftsfreunde,

dieser Sommer stand wieder einmal ganz im Zeichen des Fußballs. Ähnlich wie die deutsche Nationalmannschaft, setzen wir bei SIKORA auch auf beste Vorbereitung, Erfahrung und Training sowie höchste Präzision „Made in Germany“. Im Fußball gewinnt man damit möglicherweise Titel – unsere Kunden gewinnen dank dieser Strategie definitiv einen zuverlässigen Partner und die Gewissheit, mit den SIKORA Messgeräten stets optimale Produktionsziele zu erreichen.

Punkten auch Sie mit Präzision und optimieren Sie Ihren Herstellungsprozess dank der vielfältigen Mess-, Regel-, Inspektions-, Analyse- und Sortiermöglichkeiten. Zwei erfolgreiche Geräte sind zum Beispiel der SPARK 6030 HF und der PREHEATER 6000 TC. Beide Geräte werden bereits in vielen Produktionslinien weltweit eingesetzt und kontinuierlich den steigenden Anforderungen der Draht- und Kabel-Branche angepasst. Lesen Sie nach, welche neuen Features jetzt verfügbar sind.

Bleiben Sie mit uns am Ball. Zum Beispiel mit unserem umfassenden Service-Leistungsportfolio. Ob Unterstützung durch unsere Mitarbeiter am SIKORA Stammsitz, in den SIKORA Niederlassungen weltweit oder bei Ihnen direkt im Werk – gemeinsam erreichen wir immer das Ziel.

Sprechen Sie uns gerne für eine individuelle Beratung an.

Viel Freude beim Lesen!

Herzlichst,

Dr. Christian Frank
Vorstandsvorsitzender der SIKORA AG

Harry Prunk
Vorstandsmitglied der SIKORA AG

RÜCKFLUSSDÄMPFUNG (SRL) UND FFT-FREQUENZANALYSE

Einsatz der SIKORA Messgeräte

Die Herstellung modernster Kabelprodukte, z.B. Nachrichtenkabel, erfordert eine ständige Überwachung der Kabeldurchmesser, der Konzentrizität und/oder der Kabelkapazität hinsichtlich kleinster, periodisch auftretender Kabelparameterschwankungen.

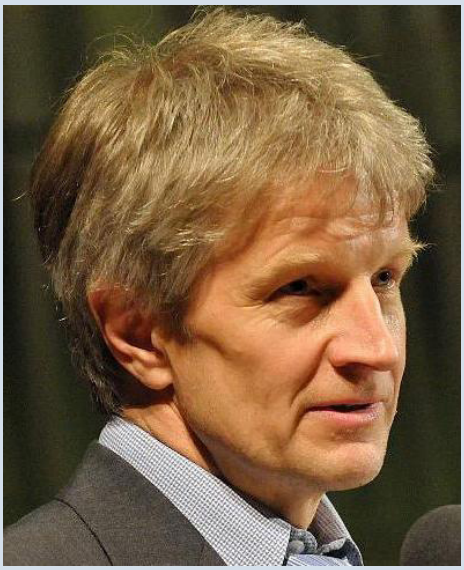
Diese Schwankungen können z.B. durch Unregelmäßigkeiten wie ein „Pumpen" des Extruders, Unwucht drehender Teile, periodische Schwankungen der Liniengeschwindigkeit, zyklische Änderung des Verschäumungsgrades und/oder periodische Unregelmäßigkeiten bei der Leitervorwärmung verursacht werden.

Vorhersage der Rückflussdämpfung

Die am häufigsten verwendete Methode zur Qualitätsüberprüfung von Daten- und Hochfrequenzkabeln ist die Messung der Rückflussdämpfung einer Kabellänge als Funktion der Betriebssignalfrequenzen, die später einmal auf dem Kabel übertragen werden sollen. Die Rückflussdämpfung (SRL) stellt das Verhältnis – ausgedrückt in dB – zwischen eingespeistem Signal und den entlang der gesamten Kabellänge zum Eingang hin rückreflektierten Signalanteilen dar.

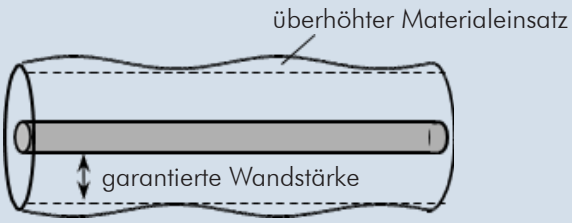
Während Reflexionen, die durch zufällig auftretende, kleinere Unregelmäßigkeiten verursacht werden, vernachlässigt werden können, sollten Reflexionen, die durch periodisch wiederkehrende Kabelparameterschwankungen auftreten, erkannt und eliminiert werden.

Deutlich wird dies anhand der folgenden Abschätzung: Durch eine Unregelmäßigkeit im Produktionsprozess werden in die Kabelisolation periodisch wiederkehrende „Dellen" in einem Abstand von 10 cm gedrückt. Legt man eine Reflexion von 0,1 ‰ des eingespeisten Signals an jeder dieser Störstellen zugrunde, lässt sich unter Vernachlässigung der Kabeldämpfung bei 1.000 Störstellen auf einer Kabellänge von 100 m die maximale Gesamtreflexion zu 1.000 x 0,1‰ = 10% abschätzen, was einer Rückflussdämpfung von 20dB entspricht. Dieser Wert der Rückflussdämpfung liegt dann vor, wenn sich die Signale aller Einzelreflexionen am Kabeleingang in Phase addieren.



Prof. Dr.-Ing. Werner Blohm, Professor für Ingenieurwissenschaften an der Jade Hochschule, Wilhelmshaven und freier Berater der SIKORA AG:

„Der Einsatz der FFT-Frequenzanalyse bietet nicht nur bei der Fertigung von Nachrichtenkabeln Vorteile. Auch Hersteller anderer Kabel können von diesem modernen Kontrollwerkzeug profitieren, indem etwa die Ursachen periodisch auftretender Durchmesserschwankungen aufgespürt werden, und durch deren Beseitigung der Produktionsprozess im Sinne einer Materialersparnis optimiert wird. Entsprechend der Abbildung lässt sich so der Verbrauch an Isolationsmaterial bei gleichbleibender garantierter Wandstärke auf ein Minimum senken."



Um die Kabelqualität zu optimieren sowie die Ausschussmenge zu reduzieren, ist es essentiell, die Auswirkungen periodischer Unregelmäßigkeiten auf die spätere Rückflussdämpfung

SIKORA CAPACITANCE 2000 Series – Kapazitätsmessung mit Multi-Zonen-Technik

des fertigen Kabels möglichst frühzeitig zu erkennen und durch Anpassung der Produktionsparameter zu eliminieren. Die Online-Prädiktion der Rückflussdämpfung aus Kurzzeit-Kabelkapazitätsdaten liefert hierfür nötige Informationen.

SIKORA Konzept: FFT-Analyse und Prädiktion der Rückflussdämpfung im Messkopf

SIKORA bietet für die Qualitätskontrolle von Telefonadern, Datenleitungen und Koaxialkabeln eine Palette an Messsystemen (z.B. CENTERVIEW 8000, CAPACITANCE 2000) an. Was die Messgenauigkeit, die Messwertauflösung und die Messrate betrifft, erfüllen diese Geräte alle Voraussetzungen, um FFT-Analysen und SRL-Vorhersagen erfolgreich auszuführen. Leistungsstarke digitale Signalprozessoren sind standardmäßig in den Messköpfen enthalten. Aufgrund der damit im Messkopf vorgehaltenen Rechenleistung ist SIKORA in der Lage, einen digitalen Spektrum-Analysator sowie eine Prädiktion der Rückflussdämpfung direkt im Messkopf zu realisieren. Das bedeutet, dass die Online-Berechnung des Spektrums der Kabelparameterschwankungen sowie die Online-Vorhersage der Rückflussdämpfung dort ausgeführt wird, wo die Eingangsdaten (d.h. die Durchmesser-, Exzentrizitäts- oder Kabelkapazitätsmesswerte) mit hoher zeitlicher und Amplitudenauflösung sowie hoher Präzision bei minimalem Messwertrauschen zur Verfügung stehen. Eine problematische (i.d.R. analoge) Übertragung hochratiger

Auf dem vertikalen 22"-Widescreen-Monitor des ECOCONTROL 6000 werden FFT-Analyse und Produktionsdaten übersichtlich angezeigt

Einzelmesswerte ist nicht nötig. Für den Kabelhersteller entfällt die aufwendige Aufstellung, Konfiguration und Verkabelung mehrerer Einzelgeräte. Außerdem wird das Risiko der Verfälschungen der Analyseergebnisse durch Einkopplung elektromagnetischer Störungen auf ein Minimum reduziert, da keine breitbandige Datenübertragung erforderlich ist.

SIKORA CENTERVIEW 8000 – Berührungslose Konzentrizitätsmessung

Fazit

Die Vorteile des Einsatzes einer Frequenzanalyse in der Kabelfertigung lassen sich wie folgt zusammenfassen:
(1) Erfassung von periodisch auftretenden Defekten zu einem frühen Zeitpunkt im Produktionsprozess,
(2) Feedback an den Maschinenführer quasi in Echtzeit,
(3) Bereitstellung hilfreicher Informationen über die Quellen der periodisch auftretenden Defekte und
(4) mittels Prädiktion des Rückflussdämpfungsverlaufs können die Auswirkungen der Unregelmäßigkeiten auf das fertige (Daten- oder HF-) Kabel unmittelbar angezeigt werden.

In der nächsten Ausgabe des SIKORA EXTRAs erfahren Sie, wie Sie durch den Einsatz der SIKORA Messgeräte Rückschlüsse auf potentielle Fehlerquellen in der Produktionslinie erkennen und so die „Zustandsüberwachung" bzw. „vorbeugende Wartung" sicherstellen.

SPARK 6030 HF SELBSTTEST-MODUL

Schneller und einfacher Austausch kalibrierter Leiterplatten

Offen betriebene Mess- und Prüfmittel müssen laut Europäischer Norm regelmäßig überprüft werden. Bei Spark-Testern werden dementsprechend die Genauigkeit der Hochspannung, der Berührungsstrom und die Funktion (Empfindlichkeit) geprüft. Wie bereits in früheren SIKORA EXTRA Ausgaben vorgestellt, bietet der SPARK 6030 HF (optional) ein 3-stufiges Selbsttest- und Kalibriersystem inklusive SIKORA App zur mobilen Überwachung und Auswertung der Messergebnisse an. So wie jedes Eichnormal kalibriert werden muss, so unterliegt auch das entsprechende Test-Modul der regelmäßigen Kontrolle. Zur Unterstützung dieses Prozesses hat SIKORA das Modul und den SPARK 6030 HF weiterentwickelt.

Weiterentwicklung des Moduls

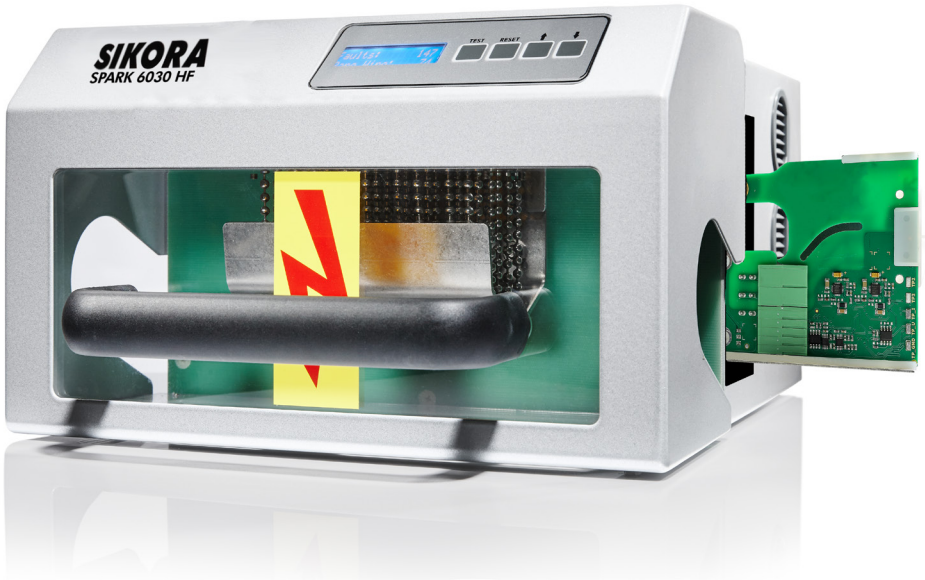
Neu ist das einfach zu wechselnde Modul, das alle Testfunktionen vereint und über eine zusätzliche Öffnung im Gehäuse des SPARK 6030 HF gewechselt werden kann.

Kalibrierung des Moduls

Um die Anforderungen gemäß ISO 9000:2000 zu erfüllen, empfiehlt SIKORA eine jährliche Kalibrierung des Spark-Testers. Da mit dem Upgrade alle Funktionen direkt im Modul integriert sind, wird zur Kalibrierung einfach das komplette Modul ausgetauscht – eine Einsendung des kompletten Geräts zu SIKORA sowie der Einsatz eines SIKORA Service-Technikers ist nicht erforderlich.

Sicherer Betrieb

Wie auch bei der Vorgängerversion des Moduls werden der Empfindlichkeitstest sowie die Berührungsstromkontrolle durchgeführt. Beim Empfindlichkeitstest werden 20 Durchschlagsfehler in 20 Sekunden simuliert, die der Spark-Tester lückenlos erkennen muss. Bei der Berührungsstromkontrolle wird die Berührung der Kugelkettenelektrode durch den Bediener während des Betriebs des SPARK 6030 HF simuliert. Hierbei darf ein definierter Wert nicht überschritten werden, um die Sicherheit des Bedieners nicht zu gefährden. Das Kalibriermodul misst kontinuierlich die Genauigkeit der Testspannung. Die Norm für Spark-Tester verlangt eine Genaugkeit von +/- 5%. Der Test ist erfolgreich, wenn auch dieses Kriterium erfüllt ist.



SIKORA SAGT DANKE

So erfolgreich waren die wire 2016 und Wire Expo

2016 ist ein besonderes Jahr für SIKORA. Mit der Einführung einer neuen Corporate Designs zum Jahreswechsel erscheint das Traditionsunternehmen im neuen Gewand. Davon und von dem dazugehörigen neuen Standkonzept konnten sich die zahlreichen Besucher auf der wire 2016 in Düsseldorf (vom 04. bis zum 08. April) und der wire Expo in Uncasville, USA (vom 08. bis 09. Juni) überzeugen.

Auf der wire wurde ein Besucherzuwachs von 17% verzeichnet und auf der wire Expo in den USA informierten sich ebenfalls zahlreiche Besucher am SIKORA Stand, was auf ein immer stärker werdendes Interesse an den innovativen SIKORA Lösungen zurückzuführen ist.

Messen wie die wire und wire Expo, bieten die Gelegenheit, sich direkt mit Kunden und Interessierten auszutauschen und geben einen besseren Eindruck von den Visionen und Anforderungen des Marktes.

Wir möchten uns auf diesem Wege für Ihr Vertrauen und die langjährige Treue bedanken. Bei SIKORA steht der Kunde im Mittelpunkt und Ihre Zufriedenheit ist unser oberstes Ziel.

Ihr SIKORA Messe Team

SIKORA GERÄTE JETZT IN WEISS

Seit Anfang dieses Jahres zeigt sich SIKORA im neuen Design, das im Rahmen eines einheitlichen Corporate Design Relaunches entwickelt wurde. Weiße und blaue Präzision lautet das ganzheitliche Kommunikationskonzept. Mit der Neugestaltung sämtlicher Kommunikationsmedien, wie Webseite, Broschüren, Produktanzeigen oder Messestände, soll der Innovationsanspruch der SIKORA Produkte und Service-Leistungen auch in der Kommunikation Ausdruck finden. Viele Kunden konnten bereits während der Messe wire 2016 in Düsseldorf einen ersten Eindruck von dem neuen Erscheinungsbild gewinnen.

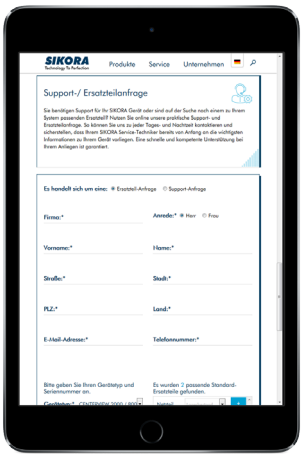
Im Zuge der Einführung des neuen Designs wurde ebenfalls die Farbe der SIKORA Systeme geändert. Nachdem sich die Modelle der FIBER Series 6000 und LASER Series 6000 bereits seit einigen Jahren in Weiß präsentieren, werden ab sofort auch alle anderen Geräte serienmäßig in Weiß ausgeliefert. Damit fügt sich auch das Produktdesign nahtlos in die neue SIKORA das neue Erscheinungsbild ein.

Ein weiterer Vorteil: Verschmutzungen durch Kühlwasser-Kalkrückstände sind auf der weißen Lackierung am wenigsten sichtbar.

SIKORA WEBSITE

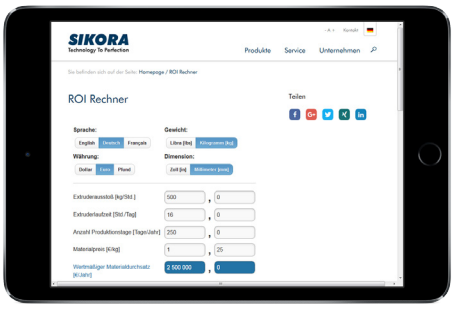
Vier Features, die Sie kennen sollten

Mit der Neuauflage der SIKORA Corporate Identity (CI) und den zugehörigen Kommunikationsmedien bietet das Traditionsunternehmen aus Bremen seinen Kunden noch mehr Service und Unterstützung. Hier sind vier Features, die Kunden auf der Unternehmenswebseite finden, die die Zusammenarbeit sowie den Einsatz der Messgeräte noch effektiver machen.



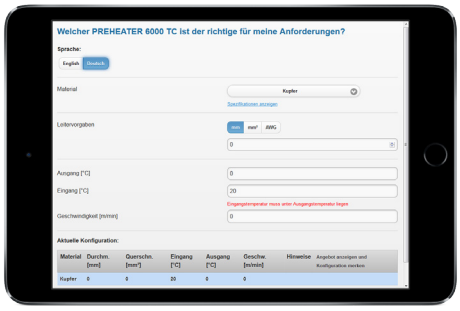
Support- und Ersatzteilanfrage

Unter www.sikora.net/services finden Sie eine Übersicht der wichtigsten Service-Angebote von SIKORA. Erfahren Sie hier, wie SIKORA Sie sowohl bei der Installation und Inbetriebnahme, der Wartung und Kalibrierung aber auch bei Schulungen unterstützen kann. Ein besonderes Highlight ist die Support- und Ersatzteilanfrage. Hier können Sie schnell und zielgerichtet Ihre Anfragen zu Service-Leistungen und Ersatzteilen an die SIKORA Service-Abteilung schicken – und das rund um die Uhr.
Füllen Sie einfach das Formular auf der Seite aus und ein Service-Mitarbeiter wird sich schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen. Ihr Vorteil: Dank Ihrer Eingaben kann der SIKORA Mitarbeiter sich bereits vor dem ersten Kontakt mit Ihren Daten vertraut machen – für eine schnelle und passgenaue Beratung.



ROI Rechner

Investitionen müssen sich rechnen. SIKORA Mess- und Regelgeräte helfen Produzenten von Drähten und Kabeln, den Materialverbrauch auf ein Minimum zu reduzieren und Ausschuss durch Fehler in der Produktion durch Echtzeit-Messergebnisse zu vermeiden. Wann sich das SIKORA X-RAY 6000/ PRO in Ihrer Linie amortisiert, können Sie mit dem übersichtlichen Return Of Investment (ROI) Rechner unter www.sikora.net/roi kalkulieren.



Leistungsrechner

Zur berührungslosen Messung der Leitertemperatur bietet SIKORA drei verschiedene PREHEATER 6000 TC Modelle an. Welcher der richtige für Ihre Produktionslinie ist, können Sie mit dem SIKORA Leistungsrechner berechnen. Unter https://www.sikora.net/ph-calc2/index.html oder auf der PREHEATER 6000 TC Produktseite können Sie Ihre spezifischen Produktionsdaten eingeben und erhalten die passende Geräteempfehlung.

SIKORA App

Mit der SIKORA App für die Messköpfe der LASER Series 6000 oder dem SPARK 6030 HF können Sie immer und überall alle wichtigen Produktionsdaten (Messwerte, Trend, Statistik, Videosignale und Produktposition im Messfeld sowie Prüfspannung, Anzahl der Durchschläge und Blankstellen) in Echtzeit abrufen. Laden Sie sich unter www.sikora.net/laser6000 oder www.sikora.net/spark die iOS oder Android Version kostenlos herunter und verbinden Sie Ihr Smartphone direkt mit Ihrem SIKORA Messkopf.

PREHEATER 6000 TC – NEUES FEATURE

Elektromagnetische Bremse für Kurzschlussscheibe

Eine zuverlässige Leitervorheizung ist bei der Herstellung von Adern, insbesondere von Datenkabeln und Fahrzeugleitungen, die Basis für eine optimale Haftung der Isolation auf dem Draht bzw. eine kontrollierte Aufschäumung. Mit dem PREHEATER 6000 TC (Temperature Controlled) bietet SIKORA eine innovative Lösung für präzises Vorheizen des Leiters, die Grundlage für eine qualitativ hochwertige Kabelproduktion und damit eine verlässliche Steuerung des Prozesses.

Elektromagnetische Bremse

SIKORA bietet die Vorheizsysteme jetzt mit einer elektromagnetischen Bremse an. Diese bremst die Kurzschlussscheibe, auf der der Draht geführt und erwärmt wird, automatisch ab, sollte beispielsweise der Draht reißen. Das neue Feature trägt somit zur Sicherheit und Prozessoptimierung während der Kabelherstellung bei.

Der PREHEATER 6000 TC – jetzt mit elektromagnetischer Bremse

SIKORA X-RAY 6000 / 6000 PRO

Vielseitig einsetzbar für höchste Präzision in allen Linien

Mit den unterschiedlichen Durchmesservarianten der Röntgenmesssysteme X-RAY 6000 und X-RAY 6000 PRO bietet SIKORA ein weitgefächertes Geräteportfolio zur exakten Bestimmung des Durchmessers, der Wanddicken und Konzentrizität sowie der Ovalität in nahezu allen Kabelproduktionslinien.

X-RAY 6070 und 6120

Die Isolation der Adern und Ummantelungen von Kabeln und Glasfasern unterliegt höchsten Qualitätsanforderungen und -normen, die zur Gewährleistung der Sicherheit und der ökonomischen Herstellung eingehalten werden müssen. Für Durchmesser von 6 bis 110 mm eignen sich besonders die Röntgenmessgeräte **X-RAY 6070** sowie **X-RAY 6120**.

Durchmesser ab 0,05 mm

Für Kabel mit einem Durchmesser von 0,05 bis 25 mm bietet SIKORA die berührungslosen Messgeräte der CENTERVIEW 8000 Serie an. Mit der 8-Punkt-Exzentrizitäts-, 4-Achs-Durchmesser- und 8-Punkt-Ovalitätsmessung garantieren sie, gerade in der Automobil- oder Kommunikationsbranche, spezifikationskonforme Kabel.

Welches X-RAY 6000 passt zu Ihrer Linie?

Für immer gleichbleibende Prozessen bzw. Anwendungen während der Produktion einschichtiger Kabel gleichen Typs, bei denen der Fokus auf einer Visualisierung der Messwerte liegt, empfiehlt SIKORA das X-RAY 6000.

Für Produktionslinien, in denen unterschiedliche Produkte gefertigt werden und aufgrund mehrerer Materialschichten Zeilensensoren mit höherer Auflösung erforderlich sind, ist das X-RAY 6000 PRO die richtige Wahl. Mit dem serienmäßig zugehörigen Anzeige- und Regelgerät ECOCONTROL 6000 werden die Daten übersichtlich angezeigt und zur Analyse gespeichert. Das Prozessorsystem wird zudem für eine automatische Regelung der Liniengeschwindigkeit bzw. der Extruder-Drehzahl eingesetzt und garantiert damit die Einhaltung der vorgegebenen Spezifikationen.

SIKORA
Technology To Perfection

Qualität in perfekter Form.

Mit Leidenschaft entwickeln wir zukunftsweisende Mess- und Regelgeräte für die Qualitätssicherung von Kabeln, wie das Röntgenmesssystem **X-RAY 6000 PRO**. Eine innovative Lösung mit Röntgentechnologie, die alle Produktparameter präzise misst, die Produktqualität maßgeblich steigert und Kosten einspart.

- hoch-qualitative Produkte durch die kontinuierliche Messung von Wanddicke, Konzentrizität, Durchmesser und Ovalität von bis zu 3 unterschiedlichen Materialschichten
- automatische Regelung unter Berücksichtigung der Minimalwerte in Kombination mit leistungsstarken Prozessorsystemen
- reproduzierbare Prozesse

www.sikora.net/xray6000

wire CHINA

Besuchen Sie uns vom 26. bis 29. September 2016 auf der wire China in Shanghai.

Halle W1, Stand F62

UMFANGREICHES SERVICE ANGEBOT

Jörg Hischer und Maximilian Bövingloh, Serviceleiter und Director Global Customer Service SIKORA AG, über den SIKORA Service

Herr Hischer, Sie sind verantwortlich für die Ausarbeitung und Organisation der SIKORA Wartungsprogramme. Was ist der entscheidende Vorteil für Kunden, die sich für ein Wartungsprogramm entschließen?

Hischer: Der häufigste Beweggrund für Kunden, sich für ein SIKORA Wartungsprogramm zu entscheiden, ist das Bewusstsein, zu jeder Zeit einen kompetenten Partner zu haben, der in jeder Situation unterstützend zur Seite steht. SIKORA bietet verschiedene Varianten der Programme je nach Gerät, Produktionslinie und Laufzeit an. Eines haben sie aber alle gemeinsam: Von regelmäßigen Wartungen und Kalibrierungen bis zum fachmännischen Austausch von Bauteilen – SIKORA übernimmt die Planung und Durchführung aller anfallenden Aufgaben.

Herr Bövingloh, Sie organisieren seit sieben Jahren den internationalen Einsatz der SIKORA Außendienst-Service-Mitarbeiter. Welche sind die häufigsten Service-Anfragen von Kunden?

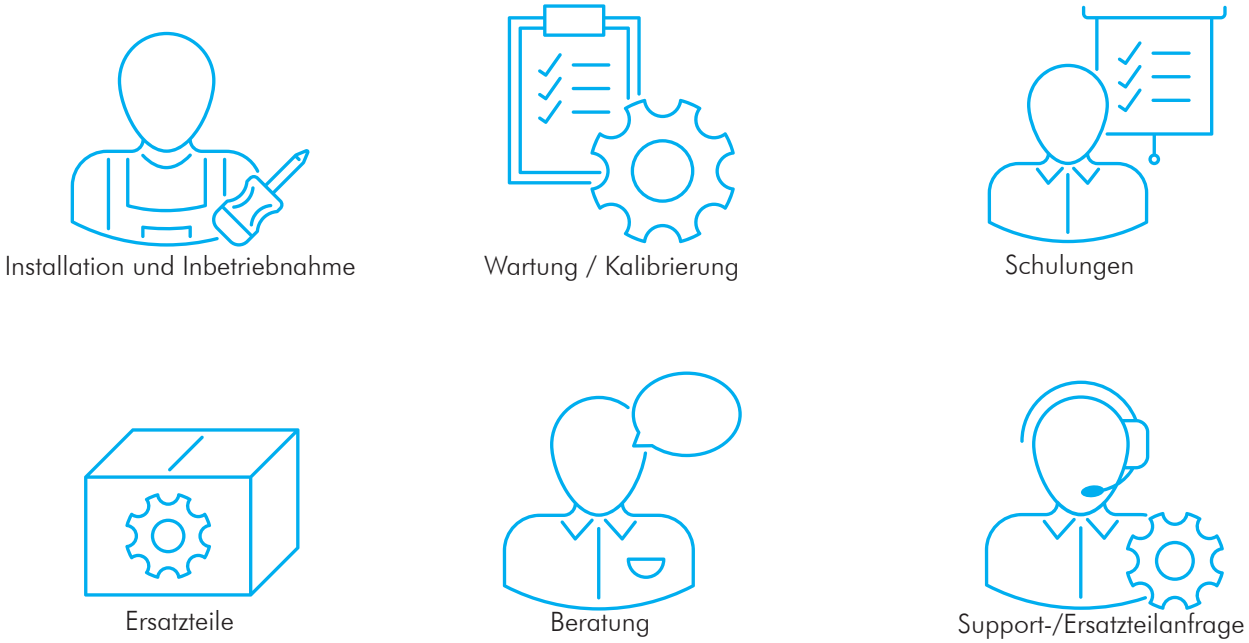
Bövingloh: Besonders gefragt ist unsere Service-Leistung „Wartung und Kalibrierung“, da viele unserer Kunden diese Arbeit outsourcen. SIKORA Geräte sind über viele Jahre täglich im Einsatz und tragen wesentlich zur Steuerung und Optimierung der Extrusionsprozesse bei. Das Thema „Preventive Maintenance“ – Vorsorgliche Wartung – hat in diesem Zusammenhang höchste Bedeutung. Bei SIKORA haben wir den Anspruch, mit Kompetenz und Lösungswegen zur Seite zu stehen. So kann auch aus einer unschönen Situation eine positive Erfahrung für den Kunden werden.

Welche anderen Service-Leistungen bietet SIKORA weltweit an?

Maximilian Bövingloh und Jörg Hischer, Director Global Customer Service und Serviceleiter SIKORA AG im Gespräch:

„Unser Leistungsportfolio deckt alle Kundenanforderungen optimal ab.“

SIKORA Service-Portfolio



Bövingloh: Unser Leistungsportfolio deckt alle Kundenanforderungen optimal ab. Bereits vor dem Kauf eines Gerätes stehen wir unseren Kunden mit *Beratungen* zu passenden Technologien und bestmöglichen Einsatzorten innerhalb der Linie zur Seite. Ist ein Gerät gekauft, bieten wir selbstverständlich eine fachmännische *Installation und Inbetriebnahme* an, die wir meist mit *Bediener-Schulungen* kombinieren, um die effektivste Nutzung zu garantieren. Neben den *Reparaturen* unterstützen wir unsere Kunden im Bedarfsfall auch mit telefonischem *Support* und haben auch immer die ideal passenden *Ersatzteile* für die Systeme auf Lager. Da SIKORA Geräte häufig über einen sehr langen Zeitraum eingesetzt werden, können diese mit *Upgrades/Refurbishments* auf den aktuellen Stand der Technik erweitert werden.

Planung und Vorbereitung sind bei Service-Einsätzen sicherlich ebenso wichtig, wie die eigentliche Durchführung. Wie stellen Sie sicher, dass alle Informationen berücksichtigt werden?

Bövingloh: Unsere Mitarbeiter verfügen über langjährige Erfahrungen und wissen, wie sie sich optimal vorbereiten. Darüber hinaus können unsere Service-Techniker auf umfassende Dokumentationen zu allen Einsätzen zugreifen, die nach jedem Auftrag erstellt und archiviert werden. Produktspezifikationen, Anlagenparameter und viele weitere Daten zur Produktionsstätte des Kunden sind in unserer hauseigenen Datenbank gespeichert. Diese ist seit der Gründung des Unternehmens kontinuierlich gewachsen und wurde erst kürzlich, durch die Einführung des neuen CRM-Systems, auf den aktuellen Stand der Technik gebracht.

Hischer: Bei jedem Service-Einsatz helfen uns selbstverständlich Informationen des Kunden über durchzuführende Arbeiten. Auch deswegen haben wir unser neues Support- und Ersatzteilanfrage-Formular auf der SIKORA Homepage eingeführt. Hier kann der Kunde uns jederzeit erreichen und uns mit den wichtigsten Informationen zu seinem Gerät versorgen. Neben dem Gerätetyp und der zugehörigen Seriennummer, kann hier auch das benötigte Ersatzteil ausgesucht werden. Ein Feld zur Beschreibung des Anliegens sowie die Möglichkeit, beispielsweise ein Bild hochzuladen, runden das Formular ab und ermöglichen unseren Service-Technikern, sich optimal auf das Planungsgespräch vorzubereiten und ggf. schon ein Angebot zu erstellen.

ZUKUNFTSORIENTIERTE KUNDENKOMMUNIKATION

SIKORA führt neues CRM-System ein – für mehr Transparenz weltweit

Für ein Unternehmen wie SIKORA, dem der Wert guter Kundenkommunikation und -bindung essentiell ist, ist der Schritt zu einer einheitlichen weltweiten Kommunikationsdatenbank die logische Konsequenz. 2015 wurde daher das Customer Relationship Management (CRM) System eingeführt. Die Software wurde individuell den speziellen Anforderungen von SIKORA angepasst und ist heute das Herzstück der Vertriebs- und Service-Kundenkommunikation in Bremen – bis 2017 werden alle SIKORA Niederlassungen weltweit angeschlossen sein.

Im Zeitalter der Massenproduktion und Massenabfertigung laufen viele Unternehmen Gefahr, durch zunehmend unpersönlichen Kontakt und unzureichende Betreuung Kunden langfristig zu verlieren. Deswegen wurden bereits früh Unternehmensprozesse und Konzepte entworfen, die diesem Trend entgegenwirken. Ein Beispiel für ein solches Konzept ist die Einführung des Key Accountings, also der „Ein-Ansprechpartner"-Philosophie. Eine Praxis, die bei SIKORA schon seit Jahren gang und gäbe ist.

Vorteile für den Kunden – Transparenz

Die Verwendung einer globalen Unternehmensdatenbank bedeutet vor allem für den Kunden eine enorme Zeitersparnis. Sollte der persönliche Ansprechpartner einmal nicht erreichbar sein, ist jeder Mitarbeiter, durch den Zugriff auf Hintergrundinformationen und Historie, in der Lage, schnell und zielsicher auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden einzugehen. Das garantiert eine hohe Reaktionsgeschwindigkeit.

Vorteile für den Kunden – Qualitätsmanagement

Seit der Anbindung der Service-Abteilung zu Beginn des Jahres, haben die SIKORA Service-Mitarbeiter über die zentrale Datenbank Zugriff auf alle Produktinformationen eines Kunden, können frühere Reise- und Reparaturberichte gebündelt abrufen und so Eventualitäten des Auftrags besser vorhersehen und vorbereiten. Zudem schafft die automatisierte Geräteverwaltung eine detailliertere Übersicht aller SIKORA Produkte weltweit, was unter anderem online Rückschlüsse auf die „Mean Time Between Failures" (MTBF) zulässt und Neu- und Weiterentwicklungen der Messsysteme unterstützt.

Sonja Hülscher
Projektverantwortliche SIKORA CRM

„CRM integriert und optimiert abteilungsübergreifend alle kundenbezogenen Prozesse und hilft uns somit, die Beziehung zu unseren Kunden noch stärker in den Mittelpunkt zu stellen."

Vorteile für den Kunden – Zentralisierung
Mit Niederlassungen und ständigen Vertretungen auf allen Kontinenten betreut SIKORA Kunden weltweit. Zudem werden die Mess- und Regelgeräte sowie Inspektions-, Analyse- und Sortiersysteme in den Branchen Draht und Kabel, Rohr und Schlauch, Glasfaser und Kunststoff eingesetzt. Entsprechend lag der Fokus bei der Einrichtung des SIKORA CRM-Systems auf der Verbindung zwischen Vertrieb-, Service- und Marketing-Daten.

Vorteile für SIKORA
Neben der effizienteren Kundenbetreuung, die sich aus dem Einsatz zentralisierter Daten ergibt, profitieren Kunden und SIKORA durch schlankere und effizientere Prozesse, die sich positiv auf ein effektiveres Zeit- und Kostenmanagement auswirken. Darüber hinaus bietet die Anbindung der weltweiten Niederlassungen Prozessverbesserungen durch eine einheitliche interne Kommunikationsstruktur.

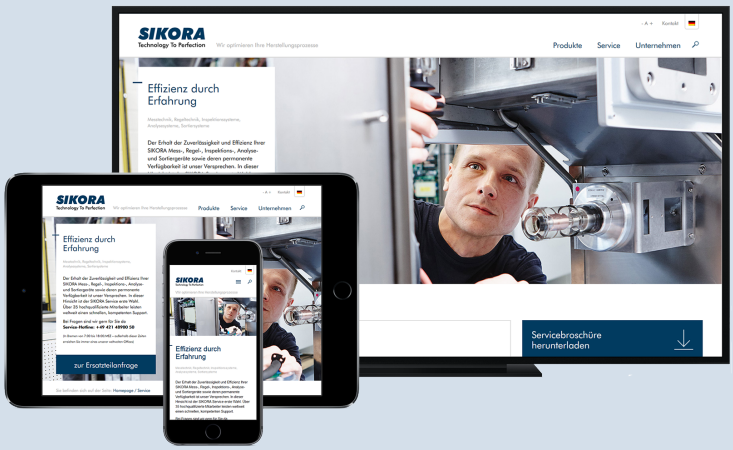
GEWINNSPIEL

Ihr Feedback ist gefragt

Auf Seite 8 dieser EXTRA Ausgabe haben wir Ihnen vier wichtige Funktionen der neuen SIKORA Webseite vorgestellt.

Damit wir unser Angebot immer aktuell an Ihren Bedürfnissen ausrichten und Ihnen auch weiterhin besten Service und Unterstützung in jeder Situation garantieren können, schicken Sie uns bitte Ihre Anmerkungen, Verbesserungsvorschläge oder Kritik zu diesen Funktionen.

Jede Einsendung nimmt automatisch an der Verlosung teil.



Schicken Sie uns eine E-Mail mit Ihren Anregungen, Ihrem Lob oder Ihrer Kritik bis zum 16.09.2016 an:
communications@sikora.net

Passend zum Fußball-Sommer, gibt es einen von drei Weber Smokey Joe Holzkohlegrills zu gewinnen
(Abbildung ähnlich)

Jede Einsendung nimmt an der Verlosung teil. Mitarbeiter der SIKORA AG und SIKORA Holding GmbH & Co. KG und deren Angehörige dürfen leider nicht mitmachen. Jede Person kann nur einmal teilnehmen. Wir werten die erste E-Mail, alle nachfolgenden E-Mails werden als ungültig betrachtet. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Viel Erfolg!

Die richtige Lösung des letzten Rätsels lautete:

LASER 2100

Herzlichen Glückwunsch an die Gewinner!
- Dennis Belzer
- H. Moghimi
- David Graff

SIKORA
Technology To Perfection

SIKORA AG
Bruchweide 2 · 28307 Bremen
Deutschland
Tel.: +49 421 48900 0
www.sikora.net
sales@sikora.net

BRASILIEN
sales@sikora-brazil.com

CHINA
sales@sikora-china.com

FRANKREICH
sales@sikora-france.com

INDIEN
sales@sikora-india.com

ITALIEN
sales@sikora-italia.com

JAPAN
sales@sikora-japan.com

KOREA
sales@sikora-korea.com

RUSSLAND
sales@sikora-russia.com

TÜRKEI
sales@sikora-turkey.com

UKRAINE
sales@sikora-ukraine.com

USA
sales@sikora-usa.com

VEREINIGTE ARABISCHE EMIRATE
sales@sikora-uae.com

KG/SB/DH 07/16 MD 1400