

Ralph Ammann, Hannoversch Münden

# SWAT – „Service With Answers Today“

## ► Proxes Gruppe stellt innovatives Dienstleistungskonzept vor.

Die internationale Maschinenbauer-Unternehmensgruppe Proxes reift weiter zum ganzheitlichen Technologieanbieter. Hierbei werden nicht „nur“ Maschinen angeboten, sondern ein umfangreiches „Rundum sorglos Paket“ bestehend aus Technologie und 25 Dienstleistungen – passend zu den Kundenbedürfnissen – offeriert.

Die internationale Proxes-Gruppe hat sich auf den Bau von Maschinen und Anlagen für unterschiedliche Branchen, wie der Lebensmittel-, Pharma-, Chemie- und der Kosmetikindustrie spezialisiert. Zu den Unternehmen der Gruppe ge-

hören die schweizerische FrymaKoruma AG, die deutsche Stephan Machinery GmbH und die niederländische Terlet B.V. Daneben kombiniert die Proxes System Solutions GmbH, ebenfalls in Deutschland ansässig, die Expertise aller Firmen und bildet ganz-

heitliche Prozesslinien mit Schwerpunkt in der durchgängigen Automatisierung. Symbolisch für die Unternehmensphilosophie und den Dienstleistungsgedanken haben wir uns mit Marco Schweizer, VP Global Customer Services, ausgetauscht:

Angelehnt an die schnelle Eingreiftruppe der US-Polizei: Das neue SWAT-Konzept der Proxes-Gruppe stellt die Dienstleistungen in den Fokus der Arbeit.



**SWAT**  
SERVICE WITH ANSWERS TODAY

**DMW - Die Milchwirtschaft:**

**„Was ist SWAT und wofür steht es?“**

Marco Schweizer: „Die SWAT – „Service With Answers Today“ – vereint das Dienstleistungsversprechen aller Schwesterfirmen innerhalb der Proxes-Gruppe und beschreibt die gemeinsame Verpflichtung aller Mitarbeiter gegenüber unseren Geschäftspartnern. Der harmonisierte Einsatz von Erfahrung sowie Spezialisierungen, welche die Proxes-Gruppe durch ihre einzigartigen Menschen und Firmen bündelt, war das logische Saatgut einer gruppenweiten Service Strategie und Organisation – der SWAT Initiative.

Die Anlehnung an die aus dem Fernsehen bekannten SWAT-Einheiten als schnelle Eingreiftruppen der US-Polizei ist dabei durchaus beabsichtigt. Wir werden keine Türen eintreten, aber wir werden die schnelle und zuverlässige Eingreiftruppe im Dienst unserer Kunden sein, damit diese in ihrem Marktfeld noch erfolgreicher werden. „

**DMW - Die Milchwirtschaft:**

**„Auf welchen Werten basiert die Initiative?“**

Marco Schweizer: „Neben der Tradition der starken Marken bilden drei weitere Punkte das Fundament der SWAT Stossrichtung – Vertrauen, Kompetenz und Weitblick.

Mit über 100.000 erfolgreich installierten Maschinen und Anlagen, sowie über 300 gemeinsamen Firmenjahren an Erfahrung in der Prozessindustrie, können wir auf eine untermauerte Historie zurückblicken. Wenn wir in den Herstellungshallen unserer Kunden, am offenen Herzen der Wertschöpfungskette, eine Anlage betreuen dürfen, stellt dies für uns ein Privileg dar.

Selbstverständlich ist auch die Digitalisierung in Zusammenhang mit IIoT und Industrie 4.0 Bedürfnisse, welchen wir Hand reichen wollen und können.

Mit der SWAT Initiative geben wir unserem Dienstleistungsgedanken ein neues Gesicht und vereinen die qualifiziertesten Personen und Ideen aus der ProXES Gruppe.“

**DMW - Die Milchwirtschaft:**

**„Was macht das Konzept so besonders?“**

Marco Schweizer: „Das Vorbild unserer SWAT Task Force verbindet erstklassige Ein-

satzmittel mit mustergültiger Planung. Diese Präzision wollen wir in unsere Branche überführen und mit den Fähigkeiten unserer Mitarbeiter kombinieren.

Idealerweise sind es kurzzeitige Interventionen gepaart mit maximaler Effizienz über den gesamten Produktlebenszyklus der Maschine oder Anlage. In mancher Hinsicht klingt dies wie der Einheitsbrei aus jedem Dienstleistungsflyer, demgegenüber spiegelt es aber exakt das Anliegen unserer Kunden – Anlagenverfügbarkeit.“

**DMW - Die Milchwirtschaft:**

**„Was können die Kunden von der SWAT erwarten?“**

Maro Schweizer: „Mit dem Schulterschluss mehrerer Marktführer in der Proxes-Gruppe haben wir nun weitaus umfangreichere Möglichkeiten als jede Einzelgesellschaft für sich. So zählen wir heute ein Dienstleistungsportfolio von mehr als 25 Produkten, massgeschneidert für die Kunden und den aktuellen Stand im Lebenszyklus der jeweiligen Technologie.

Dieser ist in sechs Bereichen gegliedert und umfasst folgende Gebiete: „Consulting, Analyse und Forschung“, „Geschwindigkeit, Qualität, Compliance & Präzision“, „Effizienz, Sicherheit, Hygiene und Automation“, „Produktivität & Nachhaltigkeit“, „Troubleshooting, Notfall“ sowie „Wissen & Weiterbildung“.

Für die Milchwirtschaft als Teil der Lebensmittelindustrie wären mögliche Aspekte einer Zusammenarbeit bspw. die Optimierung von Reinigungsprozessen und Hygienesdesign, Steigerung der Maschineneffizienz, eine Verbesserung der Umweltbilanz, eine Weiterentwicklung bestehender oder die Neuentwicklung künftiger Produkte. Auch Dokumentationsfragen und das Qualitätsmanagement könnten Teile einer Kooperation sein.

Künftig werden die Interaktionen zwischen Kunde und Proxes auch nahtlos über ein innovatives Kunden-Online-Portal erfolgen.“

**DMW - Die Milchwirtschaft:**

**„Welches Serviceversprechen können Sie den Kunden geben?“**

Marco Schweizer: „Jeder Kunde zählt und jedes Anliegen wird ernst genommen! Ob



„Sie wollen produzieren, die SWAT beschützt Sie!“

Marco Schweizer, VP Global Customer Services der Proxes GmbH

multinationaler Großkonzern oder lokale Käse-Manufaktur, ob reguläre Ersatzteilbestellung, Großumbau oder Service Anfrage, jeder ist willkommen.

Auch sehen wir fundierte Beanstandungen als wertvollen Teil unseres Auftrages. Dies in Übereinstimmung mit unserem Anspruch fortwährend dazuzulernen und uns den immer neuen Anforderungen anzupassen. Mitunter unterstreicht dies unser Versprechen «wir lassen auch in schwierigen Zeiten niemanden allein zurück».

Die konsequente Weiterführung der SWAT Initiative inkludiert auch den Aufbau von de-



dizierten SWAT Centren, welche an den Standorten alle Konzeptaktivitäten zusammenfasst.“

#### **DMW - Die Milchwirtschaft: „Agilität anstelle Reaktion - eine Philosophie der SWAT?“**

Marco Schweizer: „Das Vertrauen vorausgesetzt, lag der Grundgedanke im Service Bereich schon immer nahe, dass die Zeit den essenziellen Faktor in all unseren Tätigkeiten darstellt:

Wie schnell kann reagiert werden, wenn eine Ausnahmesituation in der Produktion beim Kunden eintrifft? Welche unmittelbaren Möglichkeiten haben wir, um entsprechende Hilfestellung zu gewährleisten?

Was vergessen wird, ist aber der vorgelagerte Punkt der Prävention. Mit dem SWAT Team wollen wir den Kunden auf seiner Reise von Tag 1 an aktiv begleiten und beraten. Feuerwehrrübungen und Notfälle sollen erst gar nicht auftreten.“

#### **DMW - Die Milchwirtschaft: „Was ist der größte Erfolgsfaktor des neuen Konzepts?“**

Marco Schweizer: „Die SWAT beschreibt eine Philosophie der Gesamtunternehmung und bleibt nicht die Aufgabe einer einzelnen Abteilung. Somit profitieren unsere Partner von einem breiten Netzwerk an Experten in den Bereichen Applikationsprozess, Hygiene, Sicherheit, Automation, Qualifizierung oder klassisch aus Mechanik und Elektrik.

Wir schauen gemeinsam als Team hinter, sowie neben die Technologie und greifen gerne auch noch so kreative Ideen unserer Auftraggeber auf.“

#### **DMW - Die Milchwirtschaft: „Wo sehen Sie SWAT Service in Zukunft? Was ist Ihre Vision?“**

Marco Schweizer: „In der anhaltenden Zeit der Digitalisierung, der globalen Vernetzung und der Nutzung von neuen Technologien (bspw. Augmented Reality), nimmt der An-

spruch an den Servicelieferanten stetig an Komplexität zu. Auch das Umweltbewusstsein und die Ressourcenknappheit werden zwingend einen noch wichtigeren Stellenwert einnehmen. Diese Herausforderungen gilt es, heute schon bestmöglich mit der SWAT zu antizipieren und gemeinsam mit den Kunden disruptive Lösungen zu erarbeiten.

Im übertragenen Sinne bevorzugt der Kunde von morgen einen Partner, welchen er kaum wahrnimmt oder der sich unsichtbar durch die Produktion bewegt. In Zeiten der Sharing Economy werden wir mit neuen Geschäftsmodellen konfrontiert, welche nicht mehr den klassischen Maschinenverkauf im Zentrum begründen, sondern vielmehr eine reine Produktionskapazität fordert. Maschinenunterhalt, Reparaturen, Umbauten, Ersatzteilversorgung, Updates und viele weitere Dienstleistungen obliegen künftig in der Verantwortung des Technologielieferanten.“



Anlage zur Herstellung von Schmelzkäse (Fotos: Proxes)