

SERVICE



WIFAC MAAKT '24/7 SERVICE'-BELOFTE OOK ECHT WAAR

MAATWERK IN SERVICE LAAT MACHINES OPTIMAAL PRESTEREN

Wifac is een handelshuis dat zichzelf vooral ook als serviceorganisatie beschouwt. Ivo Brouns, service manager bij Wifac, legt uit waar die mentaliteit vandaan komt: "Ons 24/7 denken en handelen komt voort uit onze oorsprong in de krantenindustrie. De voortdurende staat van paraatheid die daar is vereist, is meer dan ooit ook van toepassing op de huidige vellenoffset-markt. Wifac zorgt ervoor dat machines optimaal presteren."

Wifac onderscheidt zich met 24/7 service.

Hoe belangrijk is die non-stop ondersteuning?

"De automatiseringsgraad en digitalisering van onze prepress-apparatuur, drukpersen en afwerkinstallaties gaat steeds verder. Denk daarbij aan verregaande ontwikkelingen en verbeteringen op het vlak van inline inspectietools, servobesturingen, volautomatische voorinstellingen en realtime verbindingen met MIS systemen. Dat vereist gespecialiseerde kennis, die ook buiten kantooruren beschikbaar moet zijn. Daarom bieden wij non-stop ondersteuning."

"Die ondersteuning kan trouwens vaak via een storingsanalyse op afstand worden geboden. Zo'n 85 procent van de oproepen wordt tegenwoordig al remote verholpen. In alle andere gevallen kan

de klant rekenen op ons team van ervaren en goed opgeleide engineers. En dankzij een goede storingsanalyse vooraf kan de technicus dan snel en gericht aan de slag."

"Onze 24/7 paraatheid is belangrijk voor zowel nieuwe als bestaande klanten die uiteraard maximaal resultaat willen behalen uit hun investeringen in high-end productiemiddelen. Wifac is het enige handelshuis in de Benelux dat die service niet alleen belooft, maar ook echt waar maakt."

Service is een breed begrip. Wat heeft Wifac allemaal te bieden?

"Wifac verleent service op drukpersen, maar ook op prepress- en afwerkapparatuur. En dat omvat, behalve het oplossen van eventuele storingen, >

BREED SERVICEPAKKET

Wifac biedt services aan op alle geleverde machines en software. Gespecialiseerde vakmensen van het Wifac-team staan in de Benelux klaar om u te ondersteunen bij het verder verbeteren van uw productiviteit en efficiëntie. Denk daarbij aan:

- // Optimalisatie van bedrijfsprocessen en workflow.
- // Machine-technische inspecties.
- // Reviseren van machines.
- // Verbeteren van druktechnische prestaties.
- // Professioneel periodiek en preventief onderhoud.
- // Vakkundig verhelpen van storingen in apparatuur of software.
- // Herstel door eigen specialisten bij storing of stilstand van machines.
- // Deskundige verhuizingen van productiemiddelen inclusief transport en projectmanagement.

Naast alle service-mogelijkheden van Wifac, biedt Koenig & Bauer nog interessante extra tools, bijvoorbeeld:

- // Visual Support
- // Press Call
- // Predictive Analysis
- // Machine-inspectie
- // Print Quality Test

- ook het installeren of ombouwen van machines, het geven van druinstructies aan operators, het uitvoeren van preventief onderhoud en zelfs het verhuizen van complete drukkerijen.”

“We streven ernaar om installaties liefst in eigen beheer uit te voeren, zodat we vanaf het begin volledig bij het project betrokken zijn. Het projectmanagement doen wij in alle gevallen zelf - en dat begint zodra de overeenkomsten getekend zijn. Vanaf dat moment staan we de klant terzijde met advies rond de opstelling van de installatie, bouwkundige aspecten zoals de fundering, elektriciteit, water- en luchtaansluitingen, enzovoort.”

“Dankzij deze werkwijze kennen wij alle details van de specifieke machine en de installatie. Bovendien raken we vertrouwd met het bedrijf van de klant, en we bouwen een relatie op met zowel de operators als de bedrijfsleiding. Dat zorgt er allemaal voor dat onze engineers sneller en effectiever kunnen handelen bij vragen of storingen. Daardoor worden stilstanden verkort en gaat de productiviteit verder omhoog.”

Hoe goed werkt dat in de praktijk?

“Dat kunnen onze klanten natuurlijk het beste vertellen. Neem bijvoorbeeld Enveloprint, waar we hebben geadviseerd bij de keuze voor een nieuwe pers. Na de installatie van een hi-tech 8-kleurenpers van Koenig & Bauer hebben we ook de operators begeleid om de potentie van deze machine optimaal te kunnen benutten. Directeur Ed van Craaikamp zegt daarover: ‘Wifac kent het hele proces, beschikt over het complete overzicht en zorgt voor uitstekende begeleiding. Ik vind dat prettig werken.’” (zie pagina 34-35 in dit magazine)

“Ook Bert Teunissen, directeur van Koninklijke Drukkerij De Vries in Sneek, prijst onze serviceorganisatie. Hij zegt: ‘De installatie van de pers is feilloos verlopen en de planning is tot op de dag precies gevolgd. Ook de training en instructies op de nieuwe pers werden uitstekend verzorgd. We kunnen bovendien 24 uur per dag, 7 dagen per week op ondersteuning rekenen. Dat garandeert continuïteit in de productie.’” (zie pagina 6, 27 en 28 van Packfacts)

SERVICE FACTS WIFAC 2021

// Aantal field engineers	18
// Aantal service desk medewerkers	5
// Project & Service managers	2
// Service uren 2021	29.000
// Aantal service calls 2021	1729
// Aantal objecten in service 2021	460

“Om diezelfde reden is Grafische Groep Matthys zeer content met de samenwerking. Bij hen installeerde Wifac vorig jaar een Koenig & Bauer Rapida 106 X 8-kleurenpers met lak én we bouwden de koudfolie installatie over. Pascal Matthys stelt: ‘Het is ook onze enige pers, dus we moeten op de machine kunnen vertrouwen. Gelukkig kent de pers weinig storingen en zelden stilstand. Bovendien kunnen we altijd op 24/7 ondersteuning vanuit Wifac en Koenig & Bauer rekenen.’” (zie pagina 30, 31 en 32 van Packfacts)

“Bij Senefelder zie je eveneens dat de ondersteuning door Wifac een belangrijke rol speelt bij de investering in een nieuwe pers van Koenig & Bauer. Technisch directeur Thomas Spekschoor vertelt over die keuze: ‘Dat zit hem in de hoge automatiseringsgraad en de algehele performance van de machine. En zeker ook in de kracht van de Wifac organisatie zelf, als het gaat om bijvoorbeeld 24/7 service en onderhoud.’” (zie pagina 4-5 in dit magazine)

EVEN VOORSTELLEN: SJORS DOGGE, DRUKINSTRUCTEUR BIJ WIFAC

Sjors Dogge (55) is als ervaren drukinstructeur een bekend gezicht in de grafische branche. Hij is blij zijn kennis, passie en ervaring nu bij Wifac in te zetten: "Als de drukker mij vertrouwt, dan krijgen we alles voor elkaar."

Sjors begon, na een grafische opleiding in Eindhoven, zijn drukkersloopbaan in 1989. "Ik heb altijd al plezier gehad in techniek. Een van de eerste persen waar ik aan stond,

moest nog helemaal handmatig worden bediend – nou, dan leer je het vak wel. Daarna heb ik alle technologische ontwikkelingen meegemaakt, van ctp tot volledige persautomatisering." Ondertussen schoolde hij zich ook tot praktijkopleider en stagebegeleider. Bijna 15 jaar geleden maakte hij de overstap naar het vak van drukinstructeur: "Behalve met techniek moet je daarbij vooral ook goed met mensen kunnen omgaan. En elke drukkerij is anders."

Sinds 1 januari is Sjors onderdeel van het team bij Wifac, waar hij op termijn Cees Hoogeboom zal opvolgen: "Hier kan ik weer doen waar ik echt goed in ben." Hij gaat graag met de Koenig & Bauer persen aan de slag: "Het draait in de praktijk niet alleen om die pers, maar zeker ook om efficiency en performance. Daar worden hoge eisen aan gesteld en als drukinstructeur stel je de drukker in staat die doelstellingen ook echt te halen."



Dat zijn onderling zeer verschillende bedrijven?

"Iedere klant heeft natuurlijk zijn eigen specifieke wensen en noden ten aanzien van service, machinebeschikbaarheid, responstijden en voorspelbaar, planmatig onderhoud. Daarom kijkt ons servicemanagement samen met de klant naar de specifieke omstandigheden en wensen om tot servicemaatwerk te komen."

"Sommige klanten laten storings aan het toeval van de techniek over, terwijl andere klanten extreem gericht zijn op gepland en voorspelbaar onderhoud. Er zijn drukkerijen met een eigen technische dienst die wij kunnen opleiden voor eerste lijns onderhoud en reparaties, en andere bedrijven rekenen juist graag volledig op onze service. In alle gevallen zorgt Wifac voor een passend servicepakket."

Hoe waarborgt Wifac het niveau en de continuïteit van zijn service?

"Al onze technici hebben tussen de 10 en 30 jaar

jaar relevante ervaring in hun vakgebied. Voordat corona de nieuwe realiteit werd, vonden vrijwel alle fabrieksopleidingen en nascholingscursussen fysiek op locatie bij onze leveranciers plaats. Door corona is een zeer actieve vorm van e-learning op het gebied van technische training opgezet. Onze engineers kunnen deze online trainingen 'anytime en 'anywhere' volgen. Daarmee is de effectiviteit en actualiteit van de trainingen bovendien sterk toegenomen."

"Deze nieuwe learning tools zijn alvast uiterst nuttig gebleken om de snelle ontwikkelingen op het gebied van automatisering en digitalisering bij te kunnen houden. Dat helpt ons om het service level steeds te blijven verbeteren."

"Om ervoor te zorgen dat ons serviceteam ook in de toekomst op volle sterkte blijft, houdt Wifac nauw contact met scholen, voor het aantrekken van jonge, ambitieuze technici. Bovendien laat Wifac één van de eigen technici nu opleiden tot (inline) meettechniek specialist. Hiervan zijn wereldwijd slechts een handvol gecertificeerde specialisten te vinden. En begin 2022 hebben we met Sjors Dogge nog een nieuwe maar zeer ervaren drukinstructeur in het team mogen verwelkomen." ■



www.wifac.nl/service