

## Eine schnelle Eingreiftruppe für die Glasproduktion

- Floatglas-Produktionsanlagen müssen rund um die Uhr zuverlässig laufen.
- Grenzebach bietet seinen Kunden weltweit einen lückenlosen Service, um dies zu ermöglichen.
- In Zukunft wird eine digitale, zentrale Plattform den Service weiter verbessern.

Grenzebach  
Maschinenbau GmbH

Albanusstraße 1  
86663 Asbach-Bäumenheim/Hamlar  
Deutschland

Kontakt:  
Lisa Reitschuster  
Telefon: +49 906 982-2068  
lisa.reitschuster@grenzebach.com

[www.grenzebach.com](http://www.grenzebach.com)

**HAMLAR, STOLBERG, OSTERWEDDINGEN/Deutschland.** In kaum einer anderen Branche trifft das Motto „Zeit ist Geld“ so sehr zu wie in der Glasproduktion. Die Anlagen laufen 365 Tage im Jahr rund um die Uhr. Das erfordert absolute Zuverlässigkeit, denn jede Stunde Stillstand kostet eine erhebliche Summe. Maximale Verfügbarkeit ist daher einer der wichtigsten Faktoren.

Deshalb ist es unerlässlich, einen Partner an der Seite zu haben, der im Fall einer Störung oder eines Anlagenstillstands die Verfügbarkeit sofort und reibungslos wiederherstellen kann. Grenzebach mit Hauptsitz im bayerischen Hamlar hat hierfür eine interne Service-Infrastruktur aufgebaut, um Probleme jeglicher Art schnellstmöglich und effektiv zu lösen. Den Kunden wird eine umfassende Servicepartnerschaft über den gesamten Lebenszyklus der Anlage angeboten. Dazu gehören in erster Linie die ständige Erreichbarkeit über eine Hotline und die professionelle Unterstützung durch hervorragend ausgebildete, spezialisierte Technikerinnen und Techniker.

### 24/7-Bereitschaft für Kunden weltweit

Dieses Serviceteam steht bei Grenzebach für Kunden rund um die Uhr, sieben Tage die Woche zur Verfügung – weltweit. Bei einer Störung oder einer anderen Herausforderung wird umgehend gehandelt, damit die Anlage so schnell wie möglich wieder in Betrieb geht.

Dass dieses umfassende Serviceversprechen eingehalten wird, zeigen verschiedene Kundenstimmen, die den Grenzebach-Service in der Praxis erlebt haben. So haben beispielsweise die Mitarbeitenden von Saint-Gobain Stolberg im Jahr 2021 positive Erfahrungen mit dem Grenzebach-Service gemacht, nachdem sie von einem Hochwasser überrascht wurden und sofortige Hilfe benötigten:

„Im Jahr 2021 hatten wir in Deutschland eine enorme Flutkatastrophe“, berichtet Dr. Christoph Schmitz, Werksleiter der Saint-Gobain Glass Deutschland GmbH in Stolberg (Rheinland). „Das Wasser stand 50 cm hoch in unseren Schaltschränken. Wir waren gezwungen, unsere Produktion herunterzufahren. Das Grenzebach-Serviceteam war sehr schnell vor Ort, um den Schaden zu begutachten, und hat danach sofort gehandelt: Motoren wurden ausgetauscht und weitere Ersatzteile geliefert. Nach der Reparatur war die Anlage in nur fünf Wochen wieder in Betrieb.“

Erwin Schwertberger, Service Manager bei Grenzebach, der diesen Kunden betreut, erinnert sich: „Es war eine ziemlich einschneidende Situation für Saint-Gobain, aber unsere Leute haben alles getan, um die Produktionsfähigkeit in kürzester Zeit wiederherzustellen. Ich bin stolz auf die Leistung des Teams.“

Darin liegt ein weiterer Vorteil des Grenzebach-Services: Mit dem persönlichen Service-Manager steht jedem Kunden eine erfahrene Expertin bzw. ein erfahrener Experte zur Seite, der langfristig und individuell berät. So sind Glasproduzenten nicht nur optimal vor Ausfällen geschützt, sondern auch bestens auf veränderte Marktanforderungen oder notwendige Modernisierungen aufgrund von Abkündigungen vorbereitet.

### **Das Grenzebach-Serviceportfolio: Jederzeit erreichbar über die Hotline**

Über die Telefon-Hotline ist das Serviceteam von jedem Ort der Welt schnell und zuverlässig zu erreichen. Da die Technikerinnen und Techniker Fernzugriff auf jede Anlage haben, lassen sich Störungen oft direkt und umgehend lösen. Die derzeit garantierten Standard-Reaktionszeiten für Grenzebach-Servicevertragskunden liegen bei einer Stunde bis zum Rückruf des Technik-Teams und maximal zwei Stunden bis zum Fernzugriff auf die Anlage. In den allermeisten Fällen geht es sogar noch schneller.

### **Je nach Art und Schwere wird ein 3-stufiges Verfahren angewandt:**

- 1. Stufe: Die technische Fachkraft löst die Anfrage bereits beim ersten Anruf per Fernzugriff. Rund 90 Prozent der Service-Tickets können auf dieser Stufe erfolgreich bearbeitet werden.
- 2. Stufe: Sollte der Stufe-1-Support wider Erwarten die Störung nicht lösen, greift das Grenzebach Engineering mit zusätzlichem Fachwissen und ggf. dem Einsatz von Spezialistinnen und Spezialisten vor Ort ein.
- 3. Stufe: Wenn die technische Abteilung die Anfrage nicht lösen kann, erhält der Kunde Unterstützung von der Grenzebach-Entwicklungsabteilung.

### **Ersatzteile sind in kürzester Zeit vor Ort**

Gerade auf den höheren Stufen hängt viel von einer reibungslos funktionierenden Ersatzteilversorgung ab. Grenzebach kümmert sich auch darum: Eine intelligente Lagerhaltung mit schlanken, systemgestützten Prozessen ermöglicht eine hohe Ersatzteilverfügbarkeit und kurze Lieferzeiten in den meisten Regionen der Welt. Durch die neue „Fast-Lane“ können kritische Ersatzteile nun in wenigen Tagen an jeden beliebigen Ort geliefert werden.

### **Die Zukunft: digitale Unterstützung über eine zentrale Plattform**

Mit dem Service-Kundenportal [my.grenzebach.com](https://my.grenzebach.com) steht den Kunden künftig eine digitale Drehscheibe für den Service zur Verfügung. Auf dieser Plattform

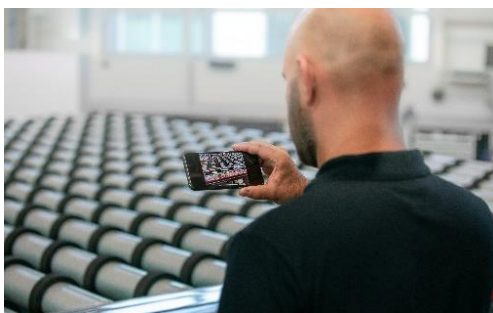
können sie sich einen Überblick über ihre Glasproduktionsanlagen verschaffen, Informationen austauschen, Anfragen stellen und Angebote einholen. Sie können Service-Tickets einreichen, Bilder hochladen und den aktuellen Status sowie eine Historie der Service-Tickets einsehen. Ebenfalls enthalten sind ein digitaler Ersatzteilkatalog und ein „Document Repository“ für Anleitungen, Dokumentationen und Video-Tutorials. Grenzebach bietet zudem Video-Tutorials an, die den Aufbau und die Funktionsweise der Systeme und Komponenten zu verschiedenen technischen Themen veranschaulichen, z.B. den Wechsel von Antriebstechnik bei Förderern oder Graphitblöcken im Zinnbad.

Florian Nagler, Vice President Sales Business Unit Glass bei der Grenzebach Maschinenbau GmbH, bringt es auf den Punkt: „Meine Kollegen und ich sehen es als unsere Aufgabe, für unsere Kunden als Wegbegleiter über die gesamte Lebensdauer einer Anlage da zu sein. Und das möchten wir noch weiter verbessern – auch wenn die Produktionslinien bereits eine sehr hohe Verfügbarkeit haben. Deshalb nutzen wir jede Möglichkeit des technischen Fortschritts, um unseren Kunden noch effizienter zu helfen.“

### Die Zahl der zufriedenen Servicekunden wächst

Das Grenzebach-Serviceangebot wird von den Glasherstellern sehr gut angenommen. Aktuell haben sich die meisten Kunden aus der Glasindustrie für einen Servicevertrag mit der 24/7-Hotline entschieden.

Auch Jens Schmidt, Process Engineer Cutting Line bei der AGC f | glass GmbH in Osterweddingen (Sachsen-Anhalt), ist überzeugt vom Grenzebach-Serviceangebot: „Eine hohe Anlagenverfügbarkeit ist für uns sehr wichtig, deshalb haben wir einen Servicevertrag mit regelmäßiger Wartung der Schneidetechnik und Stapeltechnik abgeschlossen – inklusive 24/7-Hotline und Schulung unseres Personals. Das Ergebnis ist eine sehr hohe Verfügbarkeit seit Inbetriebnahme der Anlage im August 2009.“



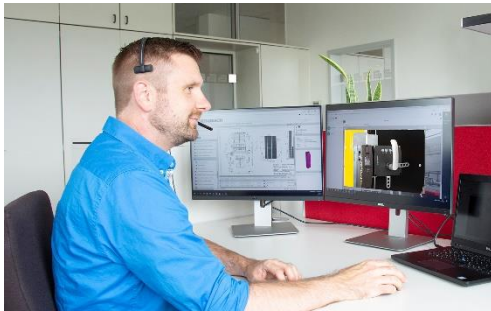
*Service bei Grenzebach: Für die Kunden wird alles getan, um einen reibungslosen 24/7-Betrieb ihrer Produktionsanlagen zu ermöglichen.*

*Quelle: Grenzebach*



*Die Schneidetechnik bei AGC f | glass ist seit 2009 in Betrieb. Die Serviceteams von AGC f | glass und Grenzebach kümmern sich gemeinsam um die Wartung.*

*Quelle: Grenzebach*



*Über die Telefon-Hotline ist das Serviceteam von jedem Ort der Welt aus schnell und zuverlässig erreichbar. Da die Technikerinnen und Techniker Fernzugriff auf jede Anlage haben, lassen sich Probleme oft direkt und umgehend lösen.*

*Quelle: Grenzebach*

*Hochwasser bei Saint-Gobain in Stolberg im Jahr 2021: Vier Mitarbeitende von Grenzebach waren vor Ort, um das kalte Ende der Floatglas-Anlage wieder in Betrieb zu nehmen.*

*Quelle: Grenzebach*

## Über Glas-Produktionstechnologie bei Grenzebach

Grenzebach liefert Anlagen für die Produktion und Weiterverarbeitung von industriellem Flachglas und verfügt mit über 300 verbauten Anlagen über einen großen Erfahrungsschatz. Unsere Branchenerfahrung wurzelt mitunter im Knowhow von CNUD EFCO und GFT, die seit 2019 Teil der Grenzebach Gruppe sind. Damit deckt Grenzebach nun einen Großteil der Gewerke einer Glasherstellungslinie ab: vom Zinnbad über den Kühlkanal bis zum Kalten Ende, von der Beschichtung bis zum Transport des Endprodukts ins Lager. Grenzebach versteht sich als zuverlässiger Partner, der seine Kunden über den gesamten Produktlebenszyklus begleitet – von der umfassenden Kompetenz im Heiß- und Kaltbereich profitieren Kunden vielfach.

## Über Grenzebach

Grenzebach bedient die globalen Märkte der Glas- und Baustoffindustrie sowie der Intralogistik mit maßgeschneiderten Automatisierungslösungen. Darüber hinaus erschließt das Unternehmen stets neue Anwendungsgebiete wie verschiedene Recyclingverfahren, das Rührreibschweißen, die Automatisierung der Additiven Fertigung oder die digitale Vernetzung. Grenzebach zählt zu den weltweiten Technologieführern seiner Märkte. Fertigungsstandorte in Deutschland, Rumänien, USA und China sowie weltweite Vertretungen ermöglichen Kundenservice vor Ort. Mehr als 3.000 installierte Anlagen in 55 Ländern stehen für Qualität und Zuverlässigkeit – und das seit über 60 Jahren. Seit der Gründung ist die mittelständische Unternehmensgruppe im Besitz der Gründerfamilie und zählt mit einer Exportquote von über 90 Prozent zu den Global Playern.

**LinkedIn:**

<https://www.linkedin.com/company/grenzebach-group>

**YouTube:**

<https://www.youtube.com/TheGrenzebachGroup>