

ホソカワアルピネのサービスブランド BLUESERV BLUESERV, the Service Brand of Hosokawa Alpine

ホソカワアルピネ AG

Hosokawa Alpine AG

ABSTRACT

Hosokawa Alpine AG created in 2017 the service brand BLUESERV out of the long existing service division to show that the aftersales service is an important part of the company. A good aftersales service is the key factor for customer satisfaction and long-term good relationship.

Currently BLUESERV has in Augsburg 26 employees in sales and support and a further 11 field technicians for maintenance and repair of the system worldwide. With additional BLUESERV service bases and own service technicians in France, Spain, Poland, Russia and our certified service partners in the MENA region and South East Asia, we are close to our customers.

ホソカワマイクロアルピネ社は、テーラーメイドの粉体機器の世界トップサプライヤーです。製薬、食品、化学、鉱物からリサイクルまで、あらゆる業界向けのソリューションを提供しています。

我々の提供するソリューションは、システムの製作・設置と試運転にとどまりません。お客様にとってサプライヤーを決める重要な要素であるアフターサービスにおいても、お客様のニーズに適合し、生産システムをカスタマイズすることが必須であると我々は考えています。

2017年、ホソカワアルピネはアフターサービスについてBLUESERVというブランドを構築いたしました。BLUESERVのサービスエキスパートはシステムのライフサイクル全体を通じてお客様をサポートします。

スペアパーツの供給、修理作業、定期的な予防保守など、基本的なサービス提供にとどまりません。時間の経過とともに

Hosokawa Alpine AG is famous as a top supplier for tailor-made powder processing system, creating solutions for all industries, from pharmaceuticals, food, chemicals, minerals to recycling.

But it doesn't end with installing and commissioning of the systems. One very important factor for our customers in the decision process which supplier to choose is the after sales service. All the service products have to fit the needs of the customer, tailor-made as the production system itself.

In 2017 Hosokawa Alpine AG decided to give the after sales service a face under the brand BLUESERV. The service experts from BLUESERV support our customers during the whole lifecycle of their system.

There are of course all the basic services like spare part supply, repair works and regular preventive maintenance. But this is by far not all BLUESERV offers to our customers. Over time requirements for the systems change. Be it a change in product properties, reduction of energy consump-



BLUESERV エンブレム
BLUESERV emblem.



ホソカワアルピネ AG
Hosokawa Alpine AG.



BLUESERV のサービスエキスパート
The service experts from BLUESERV.

ニーズは変化します。製品特性の変更，エネルギー消費量の削減，耐摩耗性の向上，粉塵爆発性粉体に関する規制の変更，またはお客様の生産改善など様々です。

BLUESERV は、お客様と話し合い、最適なソリューションを提案します。そして生産ラインの寿命を延ばし、お客様が安全かつ効率的に運用できるように提案します。

我々は、将来へ向け大きな可能性を秘めるリモートサービスにも取り組んでいます。リモート接続により、当社所在地アウクスブルクからソフトウェアの変更やプロセスの問題、さらには機械的な問題の根本的な原因を突き止めることができます。これにより、サービスコストが削減されるだけでなく、お客様にとって重要なのは、問題解決までの時間が短縮されることです。

これまでの、すべてのサービススペシャリストが当社のアウクスブルクやラインガルテンにいるため、世界中のお客様にサービスを提供することが困難でした。移動時間とコストは、ヨーロッパ以外のお客様がサービス提供を求めることを躊躇する大きな問題でした。これを解決するために、私たちは BLUESERV ネットワークを世界中に拡大してまいります。ヨーロッパでは、BLUESERV の拠点として他のホソカワグループ会社、現時点ではフランス、ポーランド、サンクトペテルブルク、スペインのグループ会社に自社のサービス技術者を配置しております。

独自のオフィスがない地域では、認定サービスパートナーと協力して NENA 地域では BLUESERV MENA を、東南アジアでは BLUESERV Singapore を展開しており、今後もネットワークを継続的に拡大していきます。

BLUESERV の主な目的は、お客様に困ったことがあっても決して一人ではないという環境を提供することにあります。お客様はいつでもどこでもパートナーとしてホソカワアルピネを頼りにしていただくことができます。

tion, better wear protection, changes in the regulations for dust explosive powders or any other requests the customer has to improve his production.

The service experts from BLUESERV discuss the requirements with the customer to find the best solution. With the modernisation of the installed systems we extend the operational life of the production lines and enable the customer to operate them safe and efficient.

A big growth potential in the future is remote services. With the remote connection, we can do software changes, identify process problem or even find the root cause of mechanical problems out of the office in Augsburg. This not only reduces the service cost, but more important to our customers, it reduces the time to solve the problem.

Having all the service specialist located in Augsburg and Leingarten made it difficult to serve our worldwide located customers. Traveling time and costs were the key issues that customers outside central Europe were reluctant to ask for service visits. To solve this, we are expanding our BLUESERV network around the world. In Europe we work together with other Hosokawa Companies as BLUESERV bases with own service technicians, currently in Hosokawa Micron France, Hosokawa Alpine Poland, Hosokawa Micron Sankt Petersburg, Hosokawa Solids SL in Spain.

In areas without an own office we decided to work with certified service partners to provide the BLUESERV MENA in the Middle East and North Africa region, and BLUESERV Singapore in South East Asian region. We will continuously grow our network in the coming years.

The key target of BLUESERV is to give the customer the experience that he is never alone with his needs. He can rely on Hosokawa Alpine AG as a partner anytime, anywhere.



HOSOKAWA
BLUESERV

連絡先	ホソカワアルピネAG	Contact Us	Hosokawa Alpine AG
URL	www.hosokawa-alpine.com		
住所/ADS	Peter-Dörfler-Str.13-25, D-86199, Augsburg, Germany		
TEL/FAX	TEL: +49-821-59-06-0 FAX: +49-821-59-06-101		