



Persönlicher Service auf 3000 m ü. M.

An einem verlängerten Wochenende macht ein auszufallen drohender Motor Seilbahnbetreibern besonders Sorgen. Der Service Motoren & Generatoren in Kleindöttingen setzte alles daran, die Anlage des Kunden in Les Diablerets am Laufen zu halten.

Am Mittwoch Nachmittag vor Fronleichnam – einem Feiertag in vielen Kantonen und deutschen Bundesländern – ging bei der lokalen Business Unit Motoren & Generatoren in Kleindöttingen ein dringender Anruf von «Glacier 3000» ein, einem Unternehmen, das mehrere Luftseilbahnen und Skilifte in der Region von

Les Diablerets in den Waadtländer Alpen betreibt. Gemeldet wurde ein Problem mit einem Lüftermotor in der Anlage. Er mache Geräusche, die vermuten liessen, dass er nicht mehr lange laufen würde.

Ein Ausfall wäre verheerend gewesen: Bei einem Defekt hätte dem Betreiber der Ausfall einer ganzen Seilbahnlinie gedroht, mit entsprechenden finanziellen Folgen.



Die Bergstation von Glacier 3000 in den tief verschneiten Alpen.

Glacier 3000

Die Gstaad 3000 AG betreibt unter dem Namen «Glacier 3000» ein Wintersportgebiet und Sommerausflugziel mit drei Luftseilbahnen, drei Skiliften und drei Sesselbahnen in der Region Les Diablerets/Gstaad. Die jüngste, im Oktober 2014 eröffnete Attraktion ist der «Peak Walk»: Die 107 Meter lange Hängebrücke verbindet auf rund 3000 Metern über Meer zwei Berggipfel miteinander.

Weitere Infos: www.glacier3000.ch

Bald stellte sich zudem heraus, dass der fragliche Motor veraltet war. Anstelle einer Reparatur drängte sich also ein Ersatz auf.

Motor in kürzester Zeit geliefert

Uwe Wohlgemuth, Leiter Domestic Sales der Geschäftseinheit Motoren & Generatoren, fand mit seiner Erfahrung und den geeigneten Tools die Lösung in Menden in Deutschland, wo ABB ein Logistikcenter unterhält. So stellte sich die nächste Herausforderung: den Motor möglichst schnell zum Kunden zu bringen. Nicht einfach, die nötigen administrativen Schritte – Angebot ausarbeiten, Bestellung verbuchen, Zoll- und Frachtpapiere erstellen, Transport und Auslieferung organisieren) in kürzester Zeit umzusetzen, zumal der Feiertag in manchen Regionen beider Länder anstand.

Doch arbeiten im Service bedeutet, flexibel zu sein, in allen beteiligten Abteilungen, mit dem gemeinsamen Ziel, den Kunden zufriedenzustellen. Um die weiteren Schritte einzuleiten, wurde zuerst das Angebot an Fronleichnam über das Verkaufstool ABB Motorcare an den Kunden übermittelt, denn dessen Unterschrift war eigentlich Bedingung für die Auslieferung. Aber aufgrund einer Überlastung der Mailbox des Kunden erreichte diesen die Offerte über ABB Motorcare nicht unge-

hend. So wurde der Motor Richtung Zoll geschickt, noch ohne dass alle Formalitäten geklärt waren.

Am Freitag Mittag traf der Motor in Kleindöttingen ein, etwas später auch die unterschriebene Bestellung des Kunden. Den kurzfristigen Transport ins knapp 200 km entfernte Les Diablerets offerierte ein angefragter Schweizer Spediteur zu einem irrwitzig hohen Preis – rund viermal mehr, als der Transport des Motors über die rund 600 km aus Menden gekostet hatte.

Service team in Rufbereitschaft

Auf Anfrage berichtete der Kunde, dass der Lüftermotor laufe, die beunruhigenden Geräusche aber langsam lauter würden. Vorsorglich vereinbarte das Team in Kleindöttingen mit dem Kunden einen Pikettdienst übers Wochenende, um bei einer dramatischen Zunahme der Störgeräusche oder gar einem Ausfall des Motors den Ersatz selbst nach Les Diablerets zu bringen. Das tat Uwe Wohlgemuth dann am Montag, weil auch ein weiterer Spediteur einen Fantasiepreis verlangte und er zugleich die Chance wahrnehmen wollte, einen direkten Kontakt mit dem Kunden zu knüpfen.

So traf er am Montag kurz nach Mittag in den Waadtländer Alpen ein und übergab

den Ersatzmotor an Kurt von Siebenthal, Leiter Technik von Glacier 3000. Er sollte beim Betriebsunterbruch in der folgenden Nacht eingebaut werden. Von Siebenthal und Wohlgemuth unterhielten sich über die gesamte Anlage sowie über das Alter und die künftige Instandhaltung der Motoren im Speziellen. «Hier kann man wirklich sehen und spüren, dass der Dienst am Kunden erste Priorität genießt», zeigte sich von Siebenthal beeindruckt vom Gebotenen.

Am Ende des Tages fuhr Uwe Wohlgemuth zufrieden zurück ins Mittelland. Am nächsten Morgen erkundigte er sich bei von Siebenthal, wie der Motorenwechsel gelaufen sei. Gut, so die Antwort des Leiters Technik; der Motor habe gepasst und sei nun im Betriebseinsatz. Aber er habe schon ein weiteres Anliegen, das er gerne besprechen würde ... sehr zur Freude von Wohlgemuth.

Weitere Infos: uwe.wohlgemuth@ch.abb.com