

## PRESSEMITTEILUNG

# Besser Schrauben in Eigenregie

**Neue Self-Service-Option (SSO) liefert Anleitung für den Tausch von Cat Ersatzteilen gleich mit.**

**GARCHING BEI MÜNCHEN (SR).** Die einen lassen sie machen, die anderen wollen lieber selbst Hand anlegen: Wartungen an Baumaschinen. Für die Gruppe der Selberschrauber hat Caterpillar die neue Self-Service-Option (SSO) ins Leben gerufen, um für sie den Instandsetzungsprozess zu vereinfachen und bei routinemäßigen Reparaturarbeiten in Eigenregie Hilfestellung zu geben. „Bei uns wird niemand im Stich gelassen, wenn er selbst zur Ratsche, zum Druckluftschrauber oder zum Drehmomentschlüssel greift, während er ein Ersatzteil tauschen will, sondern er bekommt gleich die passende Anleitung dazu, wie er vorgehen soll. Mit solchen Reparaturoptionen unterstützen wir Kunden mit Ersatzteilen, Service-Anleitungen und technischem Support, damit sie die Maschinenleistung aufrecht erhalten“, so Thomas Steimer, Zeppelin Produktmanager für den Service.

Wer seine Baumaschinen selbst warten will, bestellt die dafür nötigen neuen oder überholten Teile – die an die jeweilige Maschine gekoppelte Anleitung zeigt Schritt für Schritt an, was zu tun ist. Bereits beim Kauf erfolgt ein Hinweis auf die Komplexität der Arbeiten. Ergänzt werden die Hinweise für den Tausch von Komponenten, der gleich miterledigt werden kann. Neben Anweisungen wird auch auf Sicherheitsrichtlinien hingewiesen und wie eine saubere Reparatur erfolgen muss. Empfohlen werden auch Werkzeuge mit Bezugsquelle, die benötigt werden, wenn an Cat Baumaschinen geschraubt wird. Was hier für die sachgemäße Reparatur erforderlich ist, wird optional zum Kauf angeboten.

Zeppelin hat die SSO zunächst freigeschaltet für Cat Radlader 906M und 908M. Zukünftig sollen sukzessive weitere Modelle freigegeben werden. Die SSO wurde zunächst für 300 Kompaktmaschinen entwickelt, darunter Minibagger, Delta- und Kompaktlader, kleine Radlader, Baggerlader, Telehandler, Mobilbagger sowie Planiertrauben. Geplant ist, das Angebot auszuweiten. Werden neue Modelle in den Markt eingeführt, wird auch das SIS (Service Information System) entsprechend weiter ausgebaut und angepasst. Wer den Service nutzen will, muss bereits einen Zugang dafür haben und so auf die Informationen zugreifen können, die das elektronische Service-Tool bietet, in dem alle Informationen für Cat Produkte von 1977 bis heute hinterlegt sind. Hierzu zählen an die zwei Millionen Service-Grafiken, 1,5 Millionen Teilenummern und 44 000 Ersatzteil-/ Service-Dokumente. Laut Herstellerangaben entspricht

dieses Tool mehr als 25 000 Büchern, die mit wenigen Mausklicks sofort verfügbar sind. Somit erhalten Kunden, die diese Tools nutzen, Unterstützung bei gängigen Reparaturschritten.

Im Fall der SSO betrifft das zentrale Komponenten des Motors, Motorperipherieteile wie Anlasser, Lichtmaschinen und Kraftstoffpumpen, Kühler, Betriebsbremsen für den Antriebsstrang und Hydraulikersatzteile. Und wie funktioniert der neue Service? Zuerst muss die Seriennummer der Maschine im Kundenportal herausgesucht werden, für die Reparaturoptionen angezeigt werden sollen. Dann öffnen Anwender das SIS und klicken auf Reparieren. Danach müssen die betreffende Maschinenkomponente, die repariert oder ausgewechselt werden soll, und die Service-Anweisungen ausgewählt werden. Die SSO enthält eine vordefinierte Liste von Cat Originalteilen. Sie können neu oder überholt worden sein und sind auf das jeweilige Maschinenmodell zugeschnitten. Anschließend öffnet sich ein neues Fenster. Die Serviceanleitungen, die in mehreren Sprachen erhältlich sind, führen dann Schritt für Schritt durch die Reparatur samt Hinweisen zu Sicherheit und Kontaminationskontrolle. Auch können über die Warenkorbfunktion im SIS alle weiteren benötigten Teile für die Reparatur mit einem Klick dazu bestellt werden.

Caterpillar Händler wie Zeppelin beraten Kunden bei der Anwendung. Wer Interesse hat, kann sich an die zuständigen Ansprechpartner in der jeweiligen Niederlassung wenden, die alles Nötige in die Wege leiten, aber auch noch unsichere Kunden bei Fragen zu der entsprechenden Reparatur unterstützen.

Bild: Die neue Self-Service-Option (SSO) unterstützt Selbstschrauber bei routinemäßigen Reparaturarbeiten.

Foto: Caterpillar/Zepplin

Zur Veröffentlichung, honorarfrei. Belegexemplar oder Hinweis erbeten.

## Über die Zeppelin Baumaschinen GmbH

Die Zeppelin Baumaschinen GmbH ist Europas führende Vertriebs- und Serviceorganisation der Baumaschinenbranche und seit 1954 in Deutschland Vertriebs- und Servicepartner von Caterpillar Inc., dem weltgrößten Hersteller von Baumaschinen. Mit 1.776 Mitarbeitern und einem 2021 erwirtschafteten Umsatz von rund 1,14 Milliarden Euro ist die Zeppelin Baumaschinen GmbH die größte Gesellschaft des Zeppelin Konzerns. Zum Produktprogramm zählen neue und gebrauchte Caterpillar Baumaschinen im Bereich von 1 bis 150 Tonnen Einsatzgewicht, zum Dienstleistungsspektrum gehören der Service, der bundesweit flächendeckend in 35 Niederlassungen erfolgt, sowie die Beratung und die Finanzierung für die Maschinen. Die Zentrale und der juristische Sitz der Zeppelin Baumaschinen GmbH befinden sich in Garching bei München.

Weitere Informationen unter [zeppelin-cat.de](http://zeppelin-cat.de).

## Über den Zeppelin Konzern

Der Zeppelin Konzern bietet Lösungen in den Bereichen Bauwirtschaft, Antrieb und Energie sowie Engineering und Anlagenbau. Das Angebot reicht von Vertrieb und Service von Bau-, Bergbau, Forst- und Landmaschinen über Miet- und Projektlösungen für Bauwirtschaft und Industrie bis hin zu Antriebs- und Energiesystemen sowie Engineering und Anlagenbau und wird durch digitale Geschäftsmodelle ergänzt. Zeppelin ist weltweit an mehr als 340 Standorten in 43 Ländern und Regionen vertreten. Im Geschäftsjahr 2021 erwirtschafteten fast 11.000 Mitarbeiter einen Umsatz von 3,7 Milliarden Euro. Der Konzern organisiert seine Zusammenarbeit in sechs Strategischen Geschäftseinheiten (Baumaschinen Zentraleuropa, Baumaschinen Nordics, Baumaschine Eurasia, Rental, Power Systems, Anlagenbau) und dem Strategischen Management Center Zeppelin Digit. Die Zeppelin GmbH ist die Holding des Konzerns mit juristischem Sitz in Friedrichshafen und der Zentrale in Garching bei München. Der Zeppelin Konzern ist ein Stiftungsunternehmen. Seine Wurzeln liegen in der Gründung der Zeppelin-Stiftung durch Graf Ferdinand von Zeppelin im Jahr 1908.

Weitere Informationen unter [zeppelin.com](http://zeppelin.com).

### **Zeppelin Baumaschinen GmbH**

Andreas Denk, Leitung Kommunikation

Graf-Zeppelin-Platz 1

85748 Garching-bei München

Tel.: 089 32000-341

[andreas.denk@zeppelin.com](mailto:andreas.denk@zeppelin.com)