

---

# ROVEMA CUSTOMER SERVICE

---



## ERSATZTEILE UND SERVICE



DOSIER  
SYSTEME



SCHLAUCHBEUTEL  
MASCHINEN



KARTONIER  
MASCHINEN



ENDVERPACKUNGS  
MASCHINEN



TURNKEY  
SYSTEME

 **ROVEMA**

Passion for packaging

---

# ERSATZTEILE UND SERVICE

---



Wir verstehen die kompetente und freundliche Beratung, Betreuung und Unterstützung unserer Kunden als essentiellen Bestandteil der Firmenphilosophie und wertvolle Dienstleistung in einer Branche technisch anspruchsvoller und komplexer Produkte. Der ROVEMA Customer Service vereint als eigener Geschäftsbereich der ROVEMA GmbH mit derzeit ca. 30 Mitarbeitern die Bereiche Ersatzteilservice und Kundendienst und begleitet Kunden von der Abnahme über die gesamte Lebensdauer einer Verpackungsmaschine.

Im ROVEMA Customer Service kümmern sich freundliche Ersatzteilverkäuferinnen um Anfragen, Bestellungen und Rechnungen für ROVEMA Ersatzteile. Die Bearbeitung technischer Angelegenheiten und die Entwicklung neuer Lösungen in Zusammenarbeit mit unseren Kunden sind die

Aufgaben erfahrener Ersatzteiltechniker. Im Bereich Kundendienst leisten engagierte Servicekoordinatoren telefonische Unterstützung und sorgen für einen reibungslosen Ablauf unserer Serviceeinsätze auf der ganzen Welt. Zudem stehen unsere zuverlässigen, zertifizierten und mehrsprachigen Servicetechniker unseren Kunden weltweit zur Verfügung.

Im Kundenservice eines international tätigen Unternehmens wie ROVEMA ist Fremdsprachenkompetenz nicht nur für unsere Servicetechniker von großer Bedeutung. Alle Mitarbeiter im ROVEMA Customer Service verfügen neben Deutsch- über gute Englischkenntnisse. Darüber hinaus beherrschen viele Mitarbeiter weitere Fremdsprachen wie Französisch, Spanisch, Polnisch, Russisch, Rumänisch und Kroatisch.



# ROVEMA SERVICEQUALITÄT

*„Wir gewährleisten unseren Kunden eine konstante Maschinenverfügbarkeit und eine verlässliche Produktion.“*



## **ROVEMA Qualität für Ihre Verpackungsmaschine.**

### **Hochwertige Ersatz- und Verschleißteile.**

Für eine konstante Funktionsfähigkeit Ihrer Verpackungsmaschine sind bei ROVEMA ständig mehr als 15.000 verschiedene Ersatz- und Verschleißteile ab Lager verfügbar. Um zudem immer ein zeitnahes Reagieren im Störfall zu ermöglichen, bieten wir sowohl für Neu- als auch für Bestandsmaschinen individuelle Ersatzteilkpakete. Sollten Sie maschinenspezifische Spezialteile für bestimmte Funktionen benötigen, fertigen wir diese nach Originalbauplan. Dabei haben wir für viele Eigenfertigungskomponenten attraktive Lieferzeiten.

### **Formatsätze für innovative Verpackungen.**

Hochwertige und passgenaue Formatsätze bieten wir für alle ROVEMA Maschinentypen an, von der Dosierungs- bis zur Endverpackungsmaschine. Darüber hinaus erhalten Sie bei uns ebenfalls Sonderausführungen (z. B. Begasung) sowie einzelne Komponenten eines Formatsatzes (z. B. Formschulter) und ROVEMA Dosierschnecken.



## **Modernisierungen.**

Wir bieten Ihnen zahlreiche innovative Nach- und Umrüstungen zur Steigerung von Effizienz und Flexibilität, Verschleißreduktion und Funktionserweiterung. So können Sie Ihre ROVEMA Maschine kontinuierlich an aktuelle technische Entwicklungen anpassen. Ausgewählte Beispiele für Modernisierungen:

- Beuteltragegriff
- Blockbodenbeutel
- Drucker
- Etikettierer
- Eurolochstanze
- Heißsiegelschweißung
- Impulsschweißung
- Rundlochstanze
- Schleiferbacke
- Servomotorische Vorabrollung
- Siegelbacken mit Wechselleisten
- Softwareerweiterung
- Splicer
- Stabilo Seal® am Rohr / im Rollenträger / stand-alone
- Umbau auf P@ck-Control Steuerung
- Vakuumverschluss für Schneckendosierung
- Zip-Applikator

## **Technische Kundeninformation.**

Technische Innovationen für Bestandsmaschinen kommunizieren wir monatlich per Mailing an unsere Kunden sowie Tochtergesellschaften und Vertretungen. Auf diesem Weg informieren wir ebenfalls über befristete Sonderaktionen, Schulungstermine sowie lieferantenseitig abgekündigte Maschinenkomponenten.

# ROVEMA SERVICEKOMPETENZ



## Umfassender Service.

Unsere Servicetechniker erbringen umfangreiche Dienstleistungen: Installation, Inbetriebnahme und Abnahme von Maschinen, Umbauten und Nachrüstungen, Austausch von Ersatz- und Verschleißteilen, Wartung, Fehlerbehebung und Einweisung des Bedienpersonals. Regelmäßige Schulungen bringen ihr Wissen auf den neuesten Stand. So sind sie immer auch Ansprechpartner für technische Fragen und Optimierungswünsche und können auf die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden eingehen. Einige unserer Servicetechniker fungieren auch als Trainer bei unseren Kundens Schulungen.

## Schulungen durch ROVEMA.

- Kompaktes und fundiertes technisches Wissen
- Inhalte: Bedienung, Wartung, Fehlersuche und Optimierung von ROVEMA Maschinen
- Grundlagen- und Aufbaukurse für die ROVEMA Standardsteuerung P@ck-Control
- Begrenzte Gruppengrößen und effektive Lernatmosphäre
- Auf Wunsch kundenspezifische Schulungen bei Ihnen vor Ort

## Fernwartung und Telefonsupport.

Jeder Zeit einen kompetenten Ansprechpartner zu haben ist besonders für unsere Kunden in Märkten mit hohem Zeitdruck und Lieferverbindlichkeiten von immenser Bedeutung.

Der ROVEMA Customer Service bietet:

- 24-Stunden Hotline
- Fernwartung per Internet (VPN), Mobilfunk und Modem
- Zeitnahe und effiziente Störungsbehebung
- Unkomplizierte Softwareübertragungen, auch über große geographische Distanzen

## Serviceverträge: Support – Service – Sicherheit.

Dank unseres flexiblen Baukastensystems kann Ihr ROVEMA Servicevertrag individuell gestaltet werden. Immer enthalten sind folgende Leistungen:

- Regelmäßige Überprüfung aller wichtigen Anlagenelemente auf Verschleiß, Funktion und Sicherheit durch einen qualifizierten ROVEMA Servicetechniker
- Unterweisung des Bedienpersonals an Ihrer Maschine
- Identifikation von Optimierungspotenzial
- Gratisnutzung unserer 24-Stunden Hotline

Zudem bieten wir Ihnen garantierte Antrittszeiten, z. B. eine Maximaldauer bis zum Eintreffen unseres Servicetechnikers bei Ihnen im Störfall.

Eine Verpackungsmaschine ist eine bedeutende Investition, bei deren Werthaltung Sie ein Servicevertrag unterstützt. Weitere überzeugende Vorteile:

- Kalkulierbare Wartungs- und Servicekosten
- Verbesserung des Wissens Ihres Bedienpersonals
- Vorbeugung von Störungen und Stillstandszeiten
- Sicherstellung der Maschinenverfügbarkeit
- Einhaltung von Lieferverbindlichkeiten

# ROVEMA SERVICEKONZEPT



## Weltweite Präsenz

Unser Service-System mit einem weltweiten Netzwerk an Tochtergesellschaften und Vertretungen wird kontinuierlich ausgeweitet und optimiert. Wir bieten unseren Kunden Service auf globaler, regionaler und lokaler Ebene und berücksichtigen dabei, dass sich ROVEMA Maschinen in verschiedenen Ländern, Zeitzonen und Märkten befinden.

Vom Stammsitz in Fernwald aus wird die globale Ersatzteilversorgung organisiert sowie weltweite Serviceeinsätze koordiniert und unterstützt. Bei Bedarf hat

der Customer Service Zugriff auf die Spezialisten der einzelnen Fachabteilungen. Auf regionaler Ebene ist ROVEMA zurzeit mit 11 eigenen Gesellschaften vertreten (Frankreich, Großbritannien, Italien, Niederlande, Panama, Philippinen, Polen, Russland, Spanien, Türkei, USA), die über eigene Servicetechniker sowie umfangreiche Ersatz- und Verschleißteillager verfügen und unseren Kunden kompetente Unterstützung in Landessprache bieten. Unsere Vertretungen auf lokaler Ebene liefern schnelle Unterstützung vor Ort und verfügen über einen Grundstock an Ersatz- und Verschleißteilen.



# ROVEMA WELTWEIT



- Hauptsitz und Tochtergesellschaften
- Handelsvertretungen

**ROVEMA**

Passion for packaging

ROVEMA GmbH  
35463 Fernwald  
T +49 641 409-0  
info@rovema.de

ROVEMA Retrofit GmbH  
35463 Fernwald  
T +49 641 409-141  
info@rovema-retrofit.de

ROVEMA France SAS  
93360 Neuilly-Plaisance  
T +33 143 09 37 20  
info@rovema.fr

ROVEMA Benelux bv  
4902 TT Oosterhout  
T + 31 162 576 464  
sales@rovema.nl

ROVEMA Italia s.r.l.  
20026 Novate Milanese (MI)  
T + 39 02 48 011 785  
info@rovema-italia.it

ROVEMA Packaging  
Machines Ltd  
Gatehouse Close/Aylesbury  
T +44 1296 31 04 90  
sales@rovema.co.uk

ROVEMA Spain and Portugal S.L.  
08208 Sabadell/Barcelona  
T +34 937 154 603  
rovema@rovema.es

ROVEMA Makine San. Ve Tic. A.S.  
34870 Kartal/Istanbul  
T + 90 216 688 70 88  
info@rovema.com.tr

OOO ROVEMA  
196247 St. Petersburg, Russia  
T +7 812 309 7607  
info@rovema.ru

ROVEMA POLSKA Sp. z o.o.  
02-672 Warszawa  
T +48 22 854 04 45  
rovema@rovema.pl

ROVEMA North America Inc.  
Norcross, GA 30093  
T +1 404 640 5310  
info@rovema-na.com

ROVEMA Latinoamérica S.A.  
Panama City  
T +507 209 3625  
rlainfo@rovema.com

ROVEMA Asia Pacific  
Corporation  
Makati City/Philippines  
T +63 2 832 2049  
richard.carls@rovema.de

Vertriebspartner und Service Center weltweit

www.rovema.com