

COMUNICADO DE PRENSA

Servicios confiables

Paulaner y KHS: Colaboración exitosa gracias a contratos de servicio efectivos

- KHS ofrece amplios módulos de servicio, configurables como paquetes específicos para el cliente
- En 2015, cervecería Paulaner invirtió en un contrato de servicio "All-Inclusive" (todo incluido)
- Los especialistas de KHS se hacen cargo de las revisiones periódicas y de la gestión de las piezas de repuesto.

Dortmund, 15 de septiembre de 2022 – Con paquetes de servicio modulares y acuerdos individuales - como con la cervecería Paulaner en Múnich-Langwied – KHS garantiza que sus líneas de envasado de bebidas funcionen sin problemas y de forma eficiente. Esto evita paradas de operación no planeadas, así como costes incalculables.

El objetivo de cualquier fabricante de bebidas es que su línea de producción opere con eficiencia máxima. Para ello, el equipo debe funcionar sin dificultades y de forma confiable. Las paradas de máquinas no planificadas que interrumpen el proceso de envasado, idealmente deben evitarse para impedir costes adicionales y daños consecuentes. Porque una parada de la producción tiene un efecto negativo sobre el rendimiento total, aumenta los valores de consumos, disminuye la eficiencia de los recursos y aminora las ganancias.

Para contrarrestar esto, las líneas deben mantenerse de forma periódica y, en el mejor de los casos, de forma preventiva. "En comparación con un servicio reactivo convencional, al que solo se recurre cuando hay problemas concretos,

con el servicio preventivo es posible aumentar la productividad en hasta un cuatro por ciento", explica Miriam Seilkopf, responsable por el tema Contratos de Servicio en KHS.

Para las distintas necesidades de sus clientes, el proveedor de sistema de Dortmund ofrece diferentes módulos de servicio que pueden configurarse como paquetes. "Los componentes individuales pueden combinarse individualmente, de manera que nuestros clientes se benefician de los servicios relevantes para ellos y, al mismo tiempo, obtienen máxima transparencia de costes", enfatiza Seilkopf. Aunque básicamente todas las combinaciones son posibles, KHS recomienda los tres paquetes de servicios complementarios entre sí: Basic, Advanced y Comfort.

Rápido auxilio

En el paquete básico, el foco está puesto sobre todo en un auxilio rápido en caso de necesidad: Por ejemplo, el HelpDesk 24/7 y ReDiS son dos herramientas que ayudan a reducir al mínimo las paradas no planificadas. Mediante la línea directa, los expertos están disponibles 24 horas por día y 7 días por semana brindando soporte técnico y respondiendo preguntas sobre repuestos. Con su experiencia garantizan una solución inmediata y sin complicaciones de los problemas. Y ReDiS, el servicio de diagnóstico remoto de KHS, permite una detección en línea del problema de forma rápida y precisa en máquinas y sistemas. Además, también permite la instalación y puesta en marcha de componentes, la optimización de la configuración de software y la instalación de actualizaciones.

Un ejemplo de las medidas básicamente preventivas del paquete Basic son las inspecciones: Basándose en listas de verificación específicas de cada máquina, los técnicos de servicio de KHS relevan e identifican tempranamente el estado actual de las máquinas y las piezas de repuesto y de desgaste necesarias. Si se detecta un desgaste excesivo, analizan sus causas y presentan las propuestas correspondientes para la optimización de las líneas.

El módulo Coaching asegura el mejor funcionamiento posible del equipo: Mediante "Training on the Job" (entrenamiento en el trabajo) se garantiza una transferencia completa de know-how de los técnicos de KHS al personal de operación.

Revisiones periódicas

Además de las inspecciones, el paquete Advanced también incluye el área de revisiones. Por un lado, tienen un efecto vinculado con la condición, que consiste en reemplazar las piezas de desgaste que se detectaron durante la revisión. Por otro lado, la realización de revisiones periódicas tiene un efecto preventivo. Inmediatamente después de este trabajo de mantenimiento, el equipo se vuelve a poner en operación. Complementariamente al módulo de Coaching del paquete Basic, el contenido de la capacitación puede repetirse en un taller de actualización y, de acuerdo con las necesidades del cliente, los procesos pueden optimizarse conjuntamente o realizarse un análisis de errores.

Además de los trabajos de reemplazo propiamente dichos en el marco de la revisión, el paquete Advanced puede contener las propias piezas de desgaste así como el material de desgaste. Las primeras se entregan puntualmente según las horas de operación y el estado actual de la máquina.

El mejor rendimiento posible

Por último, con el más alto nivel de servicio del paquete Comfort, los fabricantes de bebidas aseguran una eficiencia sostenible de la máquina o la línea, y el mejor rendimiento y previsibilidad posibles. Esto lo logran los ingenieros incorporados, técnicos experimentados de KHS, que están permanentemente en el sitio del cliente durante toda la duración del contrato. Además de asumir el mantenimiento basado en el tiempo y la condición, hacen sugerencias de mejoras para el trabajo de mantenimiento diario y cambios de formato, apoyan al personal operativo en el análisis y eliminación de errores, o indican el potencial de optimización en las operaciones diarias. Una de las

condiciones esenciales para lograr tiempos de parada mínimos, es la máxima disponibilidad de repuestos: Basándose en las décadas de experiencia de KHS, el módulo Listas de Piezas de Repuesto Recomendadas (LPRR) garantiza que todas las piezas críticas estén disponibles en el sitio; el alcance exacto, por supuesto, se puede acordar individualmente.

De todos modos, la individualidad es una prioridad máxima en relación con los contratos de servicios, como enfatiza Seilkopf. "Aunque un cliente se haya decidido por un paquete de servicios determinado, por supuesto puede incrementar servicios individuales adicionales. Con el aumento de la complejidad, también crecen las exigencias de los embotelladores".

Un buen ejemplo de este tipo de colaboración diseñada individualmente es la cooperación con la cervecería Paulaner, que se construyó en 2015 en el oeste de Múnich. Aquí hay en operación seis líneas de KHS. Entre ellas hay tres líneas de botellas de vidrio retornables, de las cuales una es para botellas con cierre de alambre, cada una con una capacidad de hasta 50.000 botellas por hora. Cuentan con diferentes opciones de embalaje, desde packs de seis unidades, hasta cajas de cartón y cajas de plástico. A esto se suma una línea de botellas de vidrio no retornable para la exportación, una línea de kegs para hasta 1.000 kegs por hora, y una línea de latas para, inicialmente, hasta 30.000 envases por hora. En 2021, esta última fue reemplazada por otra nueva significativamente más grande, con capacidad de hasta 90.000 latas por hora.

Transferencia de know-how

"Al mudarnos de nuestro emplazamiento original en Nockherberg a Langwied, sabíamos que aquí no era simplemente descender del ómnibus y que todo funcionaría por sí mismo", recuerda Rainer Kansy. En el grupo de cervecías Paulaner, como Jefe de Tecnología de Operación, es responsable de las inversiones, el mantenimiento, la ingeniería, el suministro de energía y la eliminación de residuos, y dirige un equipo diligente de alrededor de 60 empleados. "En el marco de la puesta en marcha nos decidimos por un

contrato de servicios All-Inclusive con una duración de inicialmente cinco años, que después se prolongó por dos años más. Queríamos tener un socio a nuestro lado que pusiera en marcha las nuevas líneas con nosotros y las pusiera en el régimen normal". El corazón del acuerdo fue el soporte durante todo el año, incluida la revisión anual y todas las piezas de repuesto, tanto de KHS como las provenientes de los suministros de otros proveedores. Esto incluyó la presencia in situ de técnicos de servicio – en la fase inicial un total de diez personas, después de la exitosa puesta en marcha al principio cinco y finalmente tres. "Durante este período, realizamos con KHS una transferencia intensiva de conocimientos con mucho éxito", dice Kansy. "Entre ellos se contaba especialmente la planificación de las revisiones anuales de los módulos críticos de gran tamaño. Cuando se considera que todas nuestras líneas combinadas suman seguramente más de 100 máquinas individuales, puede imaginarse lo desafiante que es esta tarea. En los grandes componentes como la máquina de lavar botellas se necesita una semana hasta el desarme completo y el montaje posterior. Deben definirse cronogramas que sean precisos y coordinados con los planes de producción y que ahorren el mayor tiempo posible, tanto para una línea completa, como para cada una de las máquinas, siempre de la manera que mejor se adapte".

Nuevo acuerdo de servicio

Hasta ese momento, el intercambio de conocimientos previo incluía muchos temas de capacitación y medidas de mejora desarrolladas conjuntamente, por ejemplo, en torno a la optimización de las eficiencias respectivas. "En conjunto monitoreamos las piezas de repuesto para determinar cuáles realmente se necesitaban y cuáles no", afirma Kansy. "Paro ahora, luego de siete años, llegamos a un punto en el que nuestros técnicos deben seguir trabajando por sí solos para mejorar aún más".

Por esta razón, en 2022 nos sentamos nuevamente en la mesa de negociaciones con los técnicos de Dortmund, para diseñar un acuerdo de servicio de acuerdo con el estado alcanzado hasta ese momento. En este

sentido, Paulaner desiste de la asistencia in situ de técnicos de servicio durante todo el año. No obstante, continuará existiendo un coordinador de KHS que actuará como interfaz entre el grupo cervecero y los cinco emplazamientos alemanes del fabricante de máquinas y equipos. Asumirá tareas de coordinación y realizará actividades administrativas en las instalaciones de la cervecería. Sobre todo, esto incluye la gestión de repuestos, para lo cual KHS mantiene un almacén de piezas en consignación a menos de 200 metros de las líneas de envasado. "Para nuestro tamaño, el almacén es tan indispensable como una persona de contacto directamente in situ", opina Kansy. "Aunque las video conferencias cada vez se imponen más, en nuestro sector, donde todo se mueve y gira con rapidez, no son un reemplazo para el contacto personal".

Cada minuto cuenta

Una línea rápida y distancias cortas son fundamentales para una colaboración estrecha, enfatiza Jürgen Thielen, Jefe de Servicio de KHS en el Centro de Negocios de Europa Central. "Naturalmente siempre se espera que no ocurran situaciones como una parada de máquinas por problemas técnicos", comenta. "Pero, cuando no obstante sucede, cada minuto cuenta. Entonces, en KHS ponemos todo en movimiento para ayudar a la cervecería, ya sea durante un fin de semana o en el medio de la noche". Kansy confirma lo bien que funciona: "Puede parecer extraño, pero estoy más satisfecho con nuestra cooperación cuando realmente tenemos un caso muy desafortunado y KHS nos convence con su velocidad de reacción y apoyo en tales situaciones". Parte de este apoyo es la conexión completa al portal de clientes en línea KHS Connect, que se acordó en el nuevo contrato de servicio. El portal le permite a Paulaner ver inventarios y precios en tiempo real o realizar pedidos.

Más informaciones en:

www.khs.com/presse

www.khs.com/medien/messen-events/drinktec-2022

Suscríbase al boletín informativo en:

<http://www.khs.com/presse/publikationen/newsletter.html>

Imágenes y leyendas

(Fuente: Frank Reinhold, Jörg Schwalfenberg).

Descarga de imágenes: <https://KHS.dphoto.com/album/gnefch>

Leyendas de las imágenes

Servicio preventivo a las líneas (Fuente: Frank Reinhold)

Con el servicio preventivo, las paradas de producción se pueden prevenir de la mejor manera posible, como en el caso de la llenadora de latas KHS en Paulaner.

Mantenimiento periódico (Fuente: Frank Reinhold)

La tecnología de envasado compleja – aquí, por ejemplo, un pasteurizador en Paulaner – debe mantenerse periódicamente.

Gestión de piezas de repuesto (Fuente: Frank Reinhold)

Uno de los requisitos clave para minimizar el tiempo de paradas, es tener in situ tantas piezas de repuesto críticas como sea posible.

Técnico de servicio de KHS (Fuente: Frank Reinhold)

Los técnicos de servicio de KHS, como Konstantin Snytko, verifican el estado actual de las máquinas en el sitio e identifican las piezas de desgaste y de repuesto necesarias.

Contratos de servicio (Fuente: Frank Reinhold)

Los contratos de servicio garantizan que los productos embalados terminados puedan entregarse de forma fiable al área de logística al final de la línea.

Miriam Seilkopf (Fuente: Jörg Schwalfenberg)

"A diferencia del servicio reactivo, el mantenimiento preventivo puede aumentar la productividad en hasta un cuatro por ciento", enfatiza Miriam Seilkopf, directora del grupo de soluciones de línea de KHS.

Rainer Kansy (Fuente: Frank Reinhold)

Confía en su contrato de servicios All-Inclusive con KHS: Rainer Kansy, Jefe de Tecnología de Operación de Paulaner en Múnich.

Línea directa, distancias cortas (Fuente: Frank Reinhold)

Rainer Kansy (centro) con Gerhard Ploss (izquierda), inspector de área Baviera de KHS, y Jürgen Thielen, jefe de servicio de KHS en el Centro de Negocios de Europa Central.

Acerca del Grupo KHS

El Grupo KHS es uno de los fabricantes líderes mundiales de líneas de envasado y de embalaje en las áreas de bebidas y alimentos líquidos. Además de la empresa matriz (KHS GmbH), el grupo de empresas también incluye numerosas filiales en el extranjero con emplazamientos de producción en Ahmedabad (India), Waukesha (EE. UU.), Zinacantepec (México), São Paulo (Brasil) y Kunshan (China). A esto se suman numerosas oficinas internacionales de ventas y servicio. En su sede de Dortmund y en sus otras plantas de Bad Kreuznach, Kleve, Worms y Hamburgo, KHS fabrica modernos sistemas de envasado y embalaje para el sector de alto rendimiento. El Grupo KHS es una filial propiedad en un 100% de la empresa Salzgitter AG, registrada en MDAX. En 2021, con 4.954 empleados, el grupo tuvo una facturación de alrededor de 1.245 millones de euros.

Contacto con RP

KHS GmbH
Sebastian Deppe
(asesor externo de RP)
Tel: +49 2 51 / 62 55 61-243
Fax: +49 2 51 / 62 55 61-19
E-mail: presse@khs.com
Internet: <https://www.khs.com>

Contacto con los medios

KHS GmbH
Eileen Rossmann
(asesora externa de medios)
Tel: +49 7 11 / 2 68 77-656
Fax: +49 711 / 2 68 77-699
E-mail: eileen.rossmann@mmmb-media.de
Internet: <https://www.khs.com>