

# Let us simply be supportive!

**Hiflex Automatiseringstechniek uit Ridderkerk levert componenten en systemen voor industriële automatisering. Niet de meest begrijpelijke onderdelen, wel een snel veranderende markt en elke TD heeft er dagelijks mee te maken. Directeur Dick de Graaf wil het dan ook niet moeilijker maken dan het is: "Let us simply be supportive!"**

"Producten als frequentieregelaars, robots en servosystemen, bedienpanelen, ipc's en plc's zijn niet meer weg te denken uit de industrie. De onderdelen en integratiemogelijkheden worden steeds geavanceerder

## Serviceteam

Bijna tien jaar geleden is Hiflex met 14 man van start gegaan met het doel een servicegericht, flexibel en vooral *niet*-bureaucratisch bedrijf op te richten. "Alle deelnemers werden aandeelhouder van het nieuwe bedrijf. Van de huidige 22 werknemers is een behoorlijk aantal nog steeds aandeelhouder. Dat geeft toch een speciaal soort drive en betrokkenheid binnen het bedrijf," vertelt *De Graaf*. Het serviceteam bestaat uit vijf projectengineers die zich bezighouden met de complexere systemen en

vier binnendienstmedewerkers die de telefonische vragen afhandelen. Daarnaast is er nog een servicemedewerker. "Deze zit in de eigen werkplaats beneden, waar onderhoud, reparaties en controles plaatsvinden. Ook worden daar krachtstroomtests tot 400 V uitgevoerd. De rest van het serviceteam zit bij elkaar in een grote kantoortuin. Over en weer horen en zien ze van elkaar waar

• Een zelfontwikkeld onderwijsleermodel met frequentieregelaar, motor en bedieningskastje

ze mee bezig zijn en wat er bij de verschillende klanten speelt. Ongemerkt blijf je zo goed op de hoogte en zijn de informatielijnen kort." De noodtelefoon rouleert tussen alle leden van het serviceteam en zorgt ervoor dat het bedrijf continu bereikbaar is ("ook tijdens het Kerstdiner," grapt *De Graaf*), voor deskundig advies en voor klanten die iets komen halen uit het immense onderdelenmagazijn. "Het is belangrijk dat je niet alleen bereikbaar, maar ook goed toegankelijk bent. De binnendienst krijgt gemiddeld 120 telefoontjes per dag. De mensen die bellen moeten snel serieus technisch advies kunnen krijgen bij hun bestelling of aanvraag. Omdat dit een hectische branche is met elkaar snel opvolgende producten, wordt er veel gevraagd van de flexibiliteit en het absorptievermogen van onze medewerkers."

## Ponton

De vijf projectengineers zijn vooral bezig met de communicatie tus-



sen de verschillende componenten. Nieuwe onderdelen worden uitgeprobeerd en complete geïntegreerde systemen die voor een klant zijn uitgedacht worden hier eerst uitvoerig getest voor ze worden aangeboden. "Iedereen heeft natuurlijk wel zijn eigen specialisatie, maar samen doen we alles," aldus teamleider *Marcel*. "Het inregelen van een HMI of plc: het is maar net hoe het uitkomt wie het doet. Meestal werken we gewoon hier, maar we gaan ook vaak genoeg naar een klant toe om in bedrijf te stellen, een proces te optimaliseren of problemen te verhelpen. Je weet nooit van tevoren hoe een dag verloopt. Er gaan hier duizenden frequentieregelaars en plc's per jaar het magazijn uit. Voor een klein gedeelte ervan doen we de inbedrijfstelling. Voor ons een kleine moeite die binnen 1 á 1,5 uur geregeld kan zijn." Maar het is niet altijd zo gemakkelijk. *De Groot* herinnert zich een inbedrijfstelling bij een ponton dat aan vier kabels hing: "Zowel de golfslag als de getijden moesten hier worden gecompenseerd. Dat was best lastig omdat je met een heel groot koppel en zeer lage frequentie te maken hebt. Uiteindelijk zijn we daar twee dagen mee bezig geweest. Maar dat gaat nu natuurlijk veel sneller!"

## Levertijden

Een TD mag niet zonder materiaal komen te zitten. Daarom is het magazijn van Hiflex 24u per dag toegankelijk voor klanten. "Momenteel is er een wereldwijde krapte aan elektronische componenten zoals Thyristoren en IC's. Eerst werd er totaal niet meer geproduceerd, nu komt het weer op gang en zijn er lange wachtlijsten. Maar wij hebben

Het mooiste gedeelte van het pand is bestemd voor de klanten. In een goed geoutilleerde ruimte worden trainingen gehouden voor maximaal 8 storingsmonteurs en engineers per keer. Elk koppel krijgt de beschikking over een pc en een onderwijsleermodel. Afhankelijk van de workshop of training bestaat dit model uit een plc, een touchscreen bedieningstafel en simulatorkastje, of uit een frequentieregelaar, motor en bedieningskastje. Na afloop kan de cursist een weloverwogen keuze maken uit de verschillende systemen, de onderdelen zelf in bedrijf stellen en eventuele storingen snel verhelpen.



• Bij aankoop van een Inverter of Mitsubishi frequentieregelaar krijgt de klant een bon voor een gratis regelaartraining

hierop ingespeeld met een groot aantal voorraadbestellingen. We hebben gelukkig goede contacten bij de leveranciers en een magazijn dat groot genoeg is, zodat wij de meeste onderdelen gewoon kunnen blijven leveren. Nieuw is dat bedrijven ook onderdelen bij ons kunnen reserveren. We leveren ze pas uit op het



• Servicemedewerker *Alex* en teamleider *Marcel* in de werkplaats bij het eigen schakel-/test/aansluitbord. Alle mogelijke bedrijfssituaties kunnen hier snel en veilig worden gesimuleerd

moment dat de klant ze nodig heeft en hij hoeft dus ook niet eerder te betalen." *De Graaf* merkt aan meer tekenen een voorzichtige opleving van de industrie: het aantal bezoeken aan de website neemt per maand toe, er volgen meer offerteaanvragen en ook meer opdrachten. "En daardoor hebben we nu ook weer mogelijkheden voor stagiaires."

## Gedegen kennis

Hoe houdt het serviceteam het kennisniveau over het uitgebreide productpallet trouwens op peil? Volgens *De Graaf* is het behouden van mensen het belangrijkste: "Een behoorlijk aantal medewerkers is aandeelhouder en iedere medewerker heeft een bepaalde passie voor dit werk. Iedere medewerker deelt mee in de winst die de onderneming maakt. Daarnaast zijn ook de overige arbeidsvoorwaarden prima. Maar de specifiek technische kennis leren ze van de leveranciers van de producten en van elkaar. Recent zijn we ook vertegenwoordiger voor het Factory Automation programma van Mitsubishi geworden en dus erg druk met het inwerken in de Mitsubishi-range. Soms gaan er servicemensen naar de betreffende fabrieken toe voor opleiding, maar liever hebben we dat de leveranciers hier komen. Er kunnen dan veel meer mensen bij de opleiding zijn en er gaat minder kennis verloren." Op de vraag hoeveel tijd er eigenlijk wordt besteed aan onderlinge kennisontwikkeling en -overdracht volgt een lachsalvo. "Heel erg veel tijd!"

## Inlichtingen

Hiflex  
© 0180-46 60 04; www.hiflex.nl