

Presseinformation

Neue Customer Care Teams sorgen für eine agile und intensive Kundenbetreuung

Hannover, 15.07.2020

Die Viscom AG hat die Schnittstellen zu den europäischen Kunden zum 01.07.2020 neu organisiert. Mit der Reorganisation möchte der Markt- und Technologieführer für Inspektionslösungen die Weichen für noch stärkere Kundennähe und bessere Serviceerreichbarkeit stellen. Diese Aspekte werden im Wesentlichen durch die Gründung von Customer Care Teams für jeden Produktbereich sichergestellt. Die neu aufgestellten Teams unterstützen und betreuen die europäischen Kunden bei der Wahl der richtigen Inspektionslösung, der Beschaffung, Inbetriebnahme, Schulung und Instandhaltung. Damit soll erreicht werden, dass Bearbeitungszeiten verkürzt und kundenspezifische Anforderungen umfassend und bedarfsgerecht umgesetzt werden können.

Spezialisten aus den Produktbereichen AOI, AXI, MXI, Bondinspektion/IBV, SPI, CCI und aus den verschiedenen Anwendungsbereichen wie Batterieprüfung, 5G, E-Mobilität und Consumer Electronics bilden die neuen Customer Care Teams. Die Teams decken dabei den Fachvertrieb, das Projektmanagement, Applikation sowie den Service und auch die Hotline ab, um die Kunden über den gesamten Produktlebenszyklus kompetent und zielgerichtet zu betreuen. An die Stelle der bisherigen Unternehmensbereiche SP und NP treten nun die neugegründeten Customer Care Teams, sodass eine schlanke, serviceorientierte und nachhaltig erfolgreiche Organisation entsteht.

Die zentrale Vertriebsorganisation beinhaltet darüber hinaus noch den Direktvertrieb, das Key Account Management sowie die regionale Zusammenarbeit mit den europäischen Vertriebsrepräsentanten, die weiterhin zentrale Ansprechpartner für die Kunden bleiben. Die Customer Care Teams werden bei der fachlichen Kundenunterstützung auch auf die Expertise unserer Fachleute im Zentralservice sowie in der Produktentwicklung zurückgreifen.

„Diese Neuausrichtung erfolgte als zweiter Schritt auf die vorangegangene erfolgreiche Umgestaltung unserer Produkt- und Softwareentwicklung, die mit voller Kraft an verschiedenen Innovationen arbeiten, damit Viscom auch

zukünftig mit fortschrittlichen Inspektionslösungen auf höchstem Qualitätsniveau begeistert. Wir sorgen mit dieser Weichenstellung für ein starkes und kompetentes Zusammenspiel auf allen Ebenen.“, so Carsten Salewski, Vorstand Vertrieb, Marketing und internationales Geschäft der Viscom AG.



Die Viscom AG hat die Kundenbetreuung zum 01.07.2020 für Europa reorganisiert und neue Customer Care Teams gegründet.

Über Viscom

Die 1984 gegründete Viscom AG gehört im Bereich der Baugruppeninspektion in der Elektronikfertigung zu den führenden Anbietern weltweit. Das Unternehmen, mit Hauptsitz und Fertigungsstandort in Hannover, entwickelt, produziert und vertreibt hochwertige Inspektionssysteme aus den Bereichen AOI, SPI, AXI, MXI, Bondinspektion sowie CCI für die Schutzlackinspektion. In punkto Genauigkeit und Schnelligkeit setzen die Systeme aus Hannover Maßstäbe. Das Produktspektrum umfasst die komplette Bandbreite der optischen Inspektion und Röntgenprüfung für kleine- und mittelständische Unternehmen sowie die Großserienfertigung. Die Systeme von Viscom werden bei der 100%ige automatischen Inspektion von elektronischen Baugruppen eingesetzt, wie zum Beispiel in der Produktion von Automobilelektronik, der Luft- und Raumfahrttechnik oder bei der Fertigung von Telekommunikationselektronik.

Im Fokus der Produktentwicklung stehen zudem kundenspezifische Systementwicklungen sowie die Vernetzung mit anderen Fertigungsprozessen für Smart Factory-Anwendungen. Um dies zu erreichen, investiert die Viscom AG verstärkt in die eigene Software- und Hardware-Entwicklung, die immer wieder neue Standards in der Inspektionstechnologie definiert.

Der internationale Vertrieb erfolgt über ein breites Netz aus eigenen Niederlassungen, Applikationszentren, Servicestützpunkten und Repräsentanten. Ein Serviceteam aus eigenen Technikern und Anwendungsspezialisten nimmt die Viscom-Anlagen weltweit in Betrieb und bietet Instandhaltung, Umbau und Modernisierung aus einer Hand. Darüber hinaus werden systemspezifische Schulungen für Bediener, Programmierer und das Wartungspersonal der Kunden angeboten. Dabei stellen erfahrene Ingenieure und Techniker aus Applikation und Service ihr Expertenwissen den Teilnehmern zur Verfügung.

Seit 2006 notiert die Viscom AG an der Frankfurter Wertpapierbörsse (ISIN: DE0007846867).