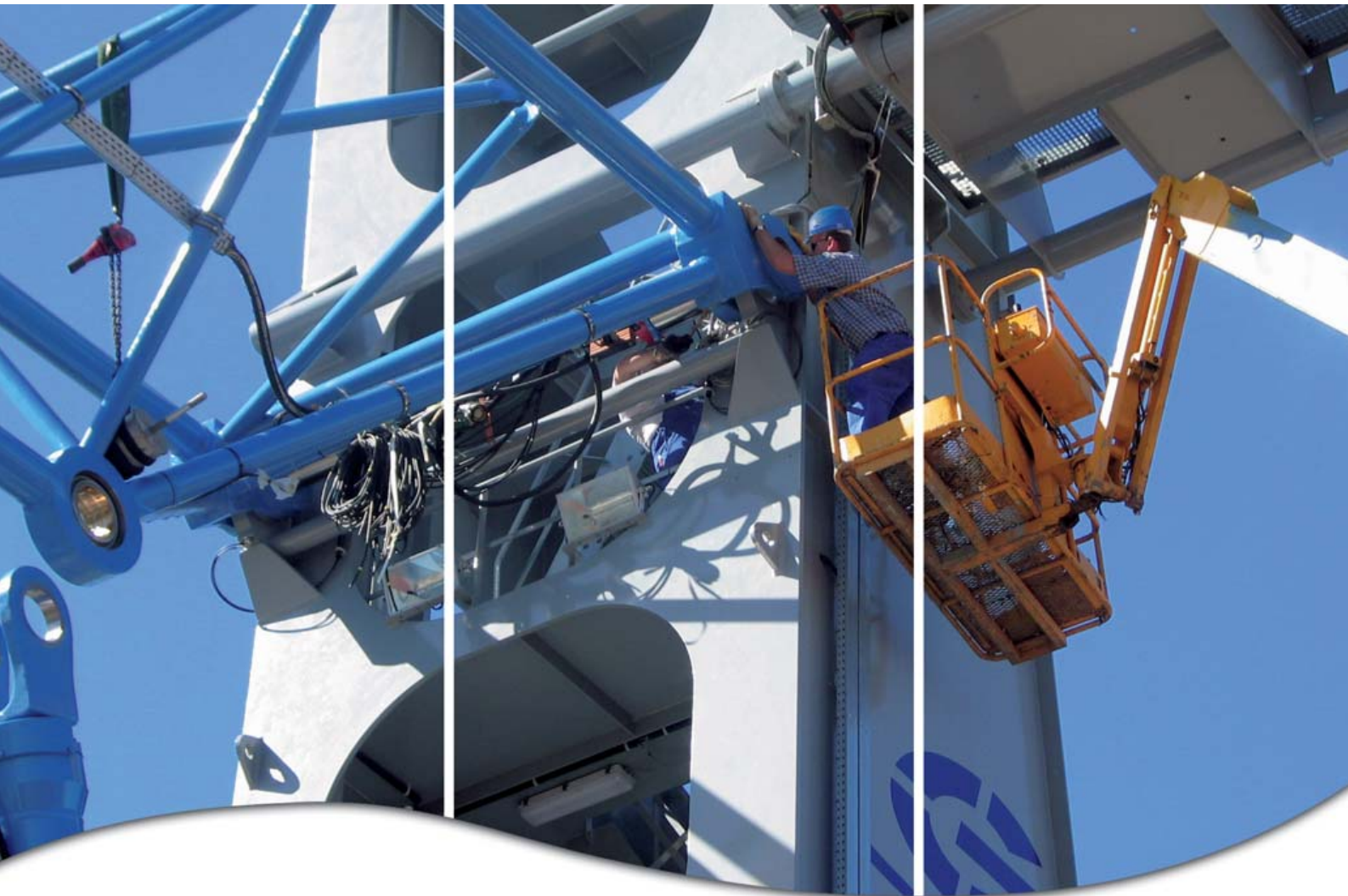


**Gottwald Port Technology GmbH** • Postfach 18 03 43 • 40570 Düsseldorf  
Tel.: 0211 7102-0 • Fax: 0211 7102-3740 • [service@gottwald.com](mailto:service@gottwald.com) • [www.gottwald.com](http://www.gottwald.com)

Gottwald Port Technology GmbH – eine Tochtergesellschaft der Demag Cranes AG





Zuverlässig, vorausschauend und werterhaltend  
**Serviceleistungen von Gottwald**

# Wir sind immer für Sie da

## Gottwald Port Technology

Gottwald Port Technology ist eine Tochtergesellschaft der Demag Cranes AG. Unter der Marke „Gottwald“ fertigen wir für Sie Hafenkranen zum Laden und Löschen sämtlicher Cargoarten an Schiffen aller Größenklassen. Als Systemintegrator setzen wir gleichzeitig mit automatischen Gottwald Umschlaggeräten neue Maßstäbe in Container-

transport und -lagerung für Großterminals. Einzeln oder im Flottenverband sind unsere Produkte in über 90 Ländern der Welt erfolgreich im Einsatz.

### **Damit Ihr Güterumschlag reibungslos läuft**

Das weltweit wachsende Frachtaufkommen gerade bei Containern und Schüttgütern stellt Häfen und Terminalbetreiber vor immer neue Herausforderungen. Nicht nur hin-



sichtlich des stetig steigenden Volumens, sondern auch bezüglich hoher Erwartungen an wirtschaftliche Faktoren wie Umschlaggeschwindigkeit, Durchlaufzeiten, Betriebskosten und Zuverlässigkeit.

Deshalb müssen Ihre Umschlaggeräte ständig betriebsbereit sein. Um Sie hierbei zu unterstützen, bieten wir Ihnen eine Vielzahl speziell entwickelter Serviceleistungen an. Der Service von Gottwald gewährleistet dabei eine höchstmögliche Verfügbarkeit,

Werterhaltung und Sicherheit. Er erstreckt sich über den gesamten Lebenszyklus Ihrer Gottwald Geräte und begleitet Sie von der Montage und Inbetriebnahme über die Wartung bis hin zur Generalüberholung und Modernisierung.

Und wenn es einmal ein Problem gibt, sind wir

schnell für Sie da: Mit überzeugender Servicebereitschaft und exzellenter Ersatzteillogistik, die dafür sorgt, dass Ihr Umschlaggerät schnellstmöglich wieder einsatzbereit ist. Für Gottwald Port Technology steht der Kunde eben im Mittelpunkt. Neben innovativer Technologie ist dieses Leitbild sicher auch Grund für die enge Kundenbindung an Gottwald. Diese spiegelt sich in einer außergewöhnlich hohen Wiederkaufsrate wider. Ein Erfolg, zu dem unsere Serviceleistungen maßgeblich beitragen.



Schreiben an Gottwald Port Technology dokumentieren immer wieder die Servicezufriedenheit von Kunden.

# Kundenorientiert

## Serviceleistungen von Anfang an

### Montage und Inbetriebnahme

Mit Kauf eines Gottwald Hafenkran erhalten Sie ein hochwertiges und leistungsstarkes Produkt. Nach Auslieferung erfolgen die Montage, Inbetriebnahme und Geräteübergabe durch spezialisiertes Gottwald Servicepersonal.

Es gehört zur Professionalität von Gottwald, dass Ihr laufender Hafenerbetrieb dabei so wenig wie möglich gestört wird. Ebenso wichtig ist uns, dass Ihr Personal von Anfang an in die Prozesse mit einbezogen wird. Dies ist der Beginn einer langjährigen Zusammenarbeit, durch die wir gemeinsam den Wert Ihrer Investition erhalten.

### Gezielte Trainingsprogramme

Es zählt zu unserem Serviceverständnis, Ihr Personal mit allen wichtigen Aspekten der Bedienung und Wartung des betreffenden Umschlaggerätes praxisnah vertraut zu machen. Daher gehört zu jedem Kauf eines Gottwald Produktes ein Trainingspaket.

Für geringste Kranstillstandzeiten und maximale Performance stehen für das Betriebspersonal darüber hinaus auf Anfrage folgende Trainings zur Verfügung:

- Technische Trainings,
- Kranfahrer-Trainings.

Die technischen Trainings gibt es zu Dieselmotoren, Steuerungen, Antriebstechnik und Anschlagmitteln. Diese Trainings werden in der Regel als Gruppentraining bei Gottwald in Düsseldorf, Deutschland durchgeführt, können auf Wunsch aber auch bei Kunden vor Ort stattfinden.

Die Kranfahrer-Trainings werden ausschließlich vor Ort am jeweiligen Gottwald Gerät durchgeführt und dienen der Produktivitätssteigerung durch optimierten Kraneinsatz.

Gerne beraten wir Sie zu den verschiedenen Trainingsarten, -inhalten und -terminen sowie individuell auf Sie abgestimmten Trainingsprogrammen.

### Detaillierte Dokumentation

Zusammen mit einem Gottwald Hafenkran erhalten Kunden eine vollständige und leicht verständliche Bedienungs- und Wartungsanleitung in ihrer Sprache. Dazu einen digitalen Ersatzteilkatalog, der den gesamten Lieferumfang abbildet und im Bedarfsfall eine Bestellung beschleunigt.

**Neben der Montage gelieferter Hafenkranne bietet der Gottwald Service hocheffiziente Produktschulungen und liefert ausführliche Gerätedokumentationen**





Die Serviceleistungen erstrecken sich natürlich auch auf die semi- und vollautomatischen Umschlaggeräte von Gottwald



# Investitionswerte bewahren

## Serviceprodukte für Hafenkranne

Gottwald Hafenkranne arbeiten im Schnittpunkt internationaler Logistikketten auf Umschlagplätzen für Container, Schütt- und viele andere Güter – teils im robusten Dauereinsatz bis zu 7.000 Stunden im Jahr.

Evident für die dauerhafte Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit Ihrer Investition ist immer die präventive regelmäßige Wartung und der korrekte Austausch von Verschleißteilen. Eine gute Vorsorge beugt Ausfällen vor.

Gleichzeitig sichern Sie sich dadurch hohen Werterhalt für den möglichen späteren Weiterverkauf eines Gerätes.

Wir wollen Sie darin unterstützen, Ihre Gottwald Geräte bestmöglich zu versorgen. Entsprechend haben wir unterschiedliche Servicepakete entwickelt, die auf die typischen Anforderungsprofile unserer Kunden abgestimmt sind.

Sie können dabei selbst entscheiden, in welchem Umfang Sie Ihre Geräte

durch Ihr eigenes Personal oder lieber durch uns als Hersteller versorgen lassen wollen. Gerne beraten wir Sie, um gemeinsam mit Ihnen die für Sie richtige Lösung zu finden.



Die Kontinuität unseres Service wird deutlich auch an Kranflotten, die mehrere Gottwald Produktgenerationen umfassen können



### Die Servicepakete

Für Kunden, die ihre Krane vorrangig selbst warten möchten:

- das **Basis-Paket** – mit erweitertem Training, speziellen Lösungen in der Ersatzteilversorgung, regelmäßigen Kraninspektionen und Nutzung der 24-7 Notfall-Hotline.

Für Kunden, die ihre Geräte regelmäßig durch von Gottwald geschulte und autorisierte Servicetechniker warten lassen wollen:

- das **Komfort-Paket** – mit regelmäßigen vorbeugenden Wartungen, Empfehlungen für erforderliche Reparaturen und Nutzung der 24-7 Notfall-Hotline.

Für Kunden, die kein eigenes Serviceteam beschäftigen wollen:

- das **Premium-Paket** – enthält alle Leistungen des Komfort-Paketes plus Übernahme auch der nicht planbaren Reparaturarbeiten.

Alle Servicepakete tragen dazu bei, die effektive Standzeit Ihrer Geräte zu verlängern und Wartungskosten nachhaltig zu minimieren.

# Für ein Geräteleben lang

## Serviceprodukte für Hafenkranne

Ob der ursprüngliche technische Stand eines Hafenkranns bewahrt bleiben oder das Gerät auf einen neuen Stand der Technik gehoben werden soll – in jedem Fall sorgt unser Service zuverlässig für das gewünschte Resultat.

Vor denkbaren Modernisierungsmaßnahmen oder einem evtl. Weiterverkauf wollen Sie als Kunde wissen, in welchem Zustand sich Ihr Kran befindet und welcher Aufwand sich noch lohnt. Qualifizierte Aussagen hierzu liefert Ihnen unsere „Professional Crane Inspection“ (PCI).

### „Professional Crane Inspection“

Zu einer PCI gehören eine Gerätebegehung und umfangreiche Sichtkontrollen. Auf der Basis der gewonnenen Erkenntnisse werden durchzuführende Arbeiten gemeinsam vereinbart. Dazu können zählen:

- der Ausbau von Baugruppen sowie Tests und Kontrollen,
- die Durchführung notwendiger Reparaturen,
- Austauscharbeiten und Modernisierungen/Upgrades,
- der Wiedereinbau und die Inbetriebnahme.

### Reparaturen und Überholungen

Um Ihren Kran einsatzbereit zu halten, führt Gottwald sowohl alle planbaren wie auch häufig beim Troubleshooting nicht planbaren Reparaturen durch, z.B. an Hydraulik, Elektrik, Mechanik oder am Stahlbau.

Vollständige Kranüberholungen mit begleitendem Ersatzteil-Management setzen stark beanspruchtes Gerät in den Ihnen bekannten leistungsfähigen, sicheren Zustand zurück.

### Modernisierung und Upgrades

Um Ihre Hafenkranne allen Anforderungen anzupassen, die sich durch veränderte technische, wirtschaftliche und gesetzliche Rahmenbedingungen ergeben, bietet Gottwald Modernisierung und Upgrades an. So kann z.B. eine Steuerung auf den neuesten Stand der Technik gebracht oder auch ein neuer Diesel-Generator eingebaut werden, um den Wirkungsgrad zu heben und Abgas- und Schallemissionen zu senken.



### Upgrades für Hafenkranne

- Dieselmotor oder Power Pack
- Steuerung und Antriebe
- Externe Stromversorgung
- Funkfernsteuerung
- Teleservice

### Krantransport

Um Hafenkranne bei einem Besitzer- oder Standortwechsel professionell zu überführen, bietet Gottwald Ihnen umfassende Unterstützung, wickelt aber auch alle Formen des Krantransportes für Sie als Gesamtpaket ab.



Zu den möglichen Upgrades zählt auch der Austausch des Diesel-Generators durch ein neues, fabrikseitig vorgetestetes Power-Pack.







Alle Gottwald sowie OEM-Ersatzteile sind ebenso wie ausgeführte Serviceleistungen mit einer entsprechenden Gewährleistung versehen



# Zuverlässig und sicher

## Original Ersatzteile vom Hersteller

So, wie Sie mit Serviceleistungen vom Hersteller am besten aufgehoben sind, so ist auch die Verwendung von Original-Ersatz- und Verschleißteilen stets vorzuziehen. Stellen Sie deshalb sicher, dass Ihr Gottwald Gerät ausschließlich aus Gottwald oder OEM-Teilen besteht. Nur dann kann das Gerät so leistungsfähig bleiben, wie es von Gottwald entwickelt wurde.

### **Weltweites Ersatzteil-Netzwerk**

Ihre zuverlässige Versorgung mit Original-Teilen sichern wir einerseits durch ein Zentrallager direkt an unserem Hauptquartier in Düsseldorf, Deutschland, sowie andererseits durch eine Reihe von strategisch günstig platzierten Ersatzteilverteilungszentren weltweit.

Unser Ziel ist stets Ihre sichere Versorgung mit den angeforderten Teilen. Je nach Dringlichkeit Ihres Bedarfs können wir für Sie entweder schnellstmögliche oder wesentlich kostenoptimierte Versandarten arrangieren. Dabei können Sie von unseren attraktiven Rahmenbedingungen mit Speditionen und Kurieren profitieren. Für wirtschaftliche Transportkosten beraten wir Sie auch gerne hinsichtlich der Bündelung Ihrer Einzelbedarfe.

### **Customer Stock Solutions**

Höchste Verfügbarkeit und Unabhängigkeit erreichen Sie, wenn Sie bestimmte Teile vor Ort gezielt selbst bevorraten. Für ein solches Kundenlager hat Gottwald unter Berücksichtigung von Bedarfshäufigkeit, Wiederbestellzeiten und Kapitalbindung spezielle Teilepakete für die verschiedenen Gerätemodelle zusammengestellt. Durch eine optimierte Beschaffung und Disposition können wir unseren Kunden solche Pakete zu sehr attraktiven Preisen anbieten und auch die Transportkosten wesentlich reduzieren.



Foto: Raport AG

# Wir halten Ihre Flotte in Bewegung

## Services für automatisches Umschlaggerät

Manche Kunden betreiben ganze Flotten von Gottwald Geräten. Neben Hafenkranflotten trifft dies besonders auf die vollautomatischen Gottwald Umschlaggeräte für komplexe Gesamtanlagen in Containerterminals zu: die AGV Automated Guided Vehicles und die ASC Automated Stacking Cranes.

Solche automatischen Geräteflotten funktionieren als softwaregesteuerte Systeme und können einzeln für sich oder auch miteinander als Gesamtsystem betrieben werden. Fällt hier ein Gerät aus, kann dies Auswirkungen auf die gesamte Flotte haben.

### Flottenmanagement

Für die sichere Versorgung von automatischen Geräteflotten hat Gottwald eine spezielle Serviceorganisation aufgebaut. Die hohe Kompetenz der

Servicetechniker ist hier ausgerichtet an den besonderen Anforderungen, die ein automatisierter Terminal mit sich bringt. Gottwald hat einen detaillierten Umsetzungsplan für das Flottenmanagement entwickelt, der kundenspezifisch angepasst werden kann. Ziel ist dabei stets, vereinbarte Verfügbarkeitswerte zu gewährleisten.





Flotten von ASC Automated Stacking Cranes (großes Foto) und AGV Automated Guided Vehicles können sowohl einzeln als auch im Verbund miteinander betrieben und zur Sicherung der Verfügbarkeit umfassend vom Gottwald Service versorgt werden



#### Zu den Serviceleistungen zählen:

- Koordination und Durchführung von vorbeugenden Wartungs- und Instandhaltungstätigkeiten einschließlich Überholungen
- sofortige Durchführung nicht planbarer Reparaturen
- Ersatzteil- und Verschleißteilversorgung
- auf die automatischen Produkte zugeschnittener Hotline-Support

# Zuverlässiger Service

Rund um die Welt, rund um die Uhr, rund um Ihr Produkt

Der Service von Gottwald sichert die höchstmögliche Verfügbarkeit Ihrer Umschlaggeräte und die Werterhaltung Ihrer Investition. Als zuverlässiger Servicepartner steht Gottwald für professionelles Troubleshooting und hat dafür eine effiziente, zweistufige Organisation aufgebaut:

## „First Level Support“

Gottwald verfügt über ein globales Netzwerk an Servicevertretungen, bestehend aus Repräsentanten und Schwesterunternehmen innerhalb der Muttergesellschaft Demag Cranes AG. Mit Kauf eines Gottwald Gerätes nennen wir Ihnen einen zuständigen Ansprechpartner in Ihrer Region. Das überwindet Sprachbarrieren und Zeitzonen und stellt im Bedarfsfall schnelle Unterstützung sicher.

## „Second Level Support“

Unterstützt werden unsere weltweiten Vertretungen durch das Service Competence Center (SCC) von Gottwald in Düsseldorf. Das SCC bietet Unterstützung speziell bei komplexeren Fragen. Moderne eBusiness-Lösungen erlauben dabei Fehlerdiagnosen in Echtzeit-Kommunikation. In besonderen Notfällen ist das SCC erreichbar unter der weltweiten 24-7 Hotline: **+49 211 – 7102 3333**



**Zu neuen und bestehenden Produkten bietet Gottwald Ihnen kundenorientierten Service für den gesamten Produktlebenszyklus**

Unser Anspruch ist es, ganzheitliche Servicelösungen aus einer Hand zu bieten





Die laufend aktualisierten Kontaktdaten zum sich ständig erweiternden globalen Servicenetz finden Sie unter „Über uns“ in der Gottwald Website