

DOOR: JAN OONK

Service bepalend voor conditie van gebruikte machines

Je investeert als metaalondernemer in een dure nieuwe machine, schrijft al dan niet een persbericht en als het meezit scoor je een artikel in een vakblad. Maar dan? Presteert de machine twee, drie of meer jaren na dato nog steeds volgens verwachting of is de glans er dan vanaf? Waaraan ligt dit dan en hoe kun je teleurstellingen voorkomen? Directeur Jos Louwhoff van Tebumo CNC-verspaning in Gorinchem wil wel iets vertellen over zijn ervaringen. De service gaf en geeft de doorslag.



Directeur Jos Louwhoff (rechts) voor een van de oudere pendelfreesmachines van Hedelius. "Vanwege de intensieve bezetting van de machines is het van het grootste belang dat er snel en adequaat wordt gereageerd wanneer zich onverhoopt problemen voordoen"

Het was begin 2008 dat bij Tebumo CNC-verspaning de Powerspeed 5 in gebruik werd genomen, een floortype freesmachine van de Duitse machinebouwer SHW die in ons land wordt vertegenwoordigd door Promas in Maasbree (zie Metaal Magazine nr. 2/2008). Bij de aanschaf gaf de combinatie van groot formaat en dynamiek de doorslag. De machine beschikt zowel over een vast bed van 5,5 m als een rondtafel met een diameter van 2,5 m, die in pendeluitvoering kunnen worden gebruikt of als combinatie met een totaal X-as bereik van 8 m. De machine haalt daarbij relatief hoge ijsnelheden van 30 m/min en versnellingen tot 0,5g.

Inclusief fundatie, gereedschappen en opspanvoorzieningen was met de Powerspeed 5 een investering gemoeid van om en nabij de één miljoen euro. Dan is het niet onlogisch om ruim twee jaar na dato nog eens de vraag te stellen of de machine inderdaad heeft gebracht wat ervan werd verwacht. "Dat is tenslotte waar het allemaal om gaat", zoals Louwhoff zelf al aangeeft. In dit geval is zijn antwoord helder: "We hebben geen moment spijt gehad." Maar dat is

niet altijd vanzelfsprekend, zo blijkt uit het verloop van zijn betoog. Soms pakt het in de praktijk net iets minder rooskleurig uit dan het op papier leek.

Zo heeft Tebumo een jaar geleden nog een PRW 426LSG freesmachine van Hartford aangeschaft (ook via Promas), om grote werkstukken met hoge nauwkeurigheid uit te kunnen voeren. Vandaar ook de portaaluitvoering ("bij zwaar werk zweer ik bij een portaalconstructie") en blokgeleidingen vanwege hun dempend effect. Over deze machine zegt Louwhoff achteraf: "Het is een uitermate stabiele machine, maar eigenlijk hadden we liever iets meer dynamiek gehad." Want ook aan zware producten moeten wel eens eenvoudige gaatjes worden geboord of complexe 3D-contouren worden gefreesd en dan is die dynamiek mooi meegenomen. "Maar dat is de keuze die je maakt", realiseert hij zich.

Botsinkjes

Gezien de omvang van de investering is aan de aanschaf van de Powerspeed 5 een intensief oriënteringstraject vooraf gegaan. Daarbij kwam ook de vraag aan de orde: "Met wie ga je in zee bij een dergelijke grote investering? Kijk je alleen naar de machinefabrikant of ook naar de importeur en de service die hij kan bieden?" SHW is weliswaar een gerenommeerde machinebouwer, maar die service was voor Louwhoff desondanks een belangrijke afweging. "Er waren op dat moment ook andere opties, maar het achterliggende serviceapparaat leek ons te smal en het risico daarom te groot. Vanwege de intensieve bezetting van de machi-



Een goede samenwerking met de importeur is eveneens van belang bij het optimaliseren van een machine. Zo is op de Hartford samen met Promas de hydraulische aansluiting van de semiautomatische bewerkingskop verplaatst, om een kortere ombouwtijd te kunnen realiseren

nes is het van het grootste belang dat er snel en adequaat wordt gereageerd wanneer zich onverhoopt problemen voordoen.”

Grote calamiteiten zijn Tebumo CNC-verspaning tot nu toe bespaard gebleven op de Powerspeed 5. “De meeste machines zijn gewoon goed”, stelt Louwhoff vast, om daaraan toe te voegen dat het venijn meestal in de onvermijdelijke kleine storingen zit. Zoals olielekages en - wat hij noemt - ‘botsinkjes’. Die laatste bijna altijd als gevolg van menselijke fouten. De meeste moderne machines beschikken wel over een botsingsbewaking, maar de reactiesnelheid daarvan is naar zijn mening niet altijd toereikend. Bij de Powerspeed 5 zijn breekpennen aangebracht in de tandkrans van de kop die het begeven bij overbelasting. Dat werkt wel effectief bij het voorkomen van grotere schade aan de machine. Toch laat Louwhoff het na elke botsing uitvoerig controleren om er zeker van te zijn dat de machine er niet onder geleden heeft. Storingen in de software (van Heidenhain) hebben zich volgens hem maar heel sporadisch voorgedaan.

Grijs gebied

Op de Hartford heeft zich wel eens ‘een flinke beuker’ voorgedaan. Bij een foute gereedschapwissel raakte het magazijn ontzet en kwam de machine stil te liggen. Geen alledaagse storing en de aanlevering van nieuwe onderdelen zou twee maanden duren; tijd die een toeleverancier niet heeft. “In zo’n geval moet je improviseren om de machine toch zo snel mogelijk weer in productie te hebben.” Dat betekende in



De SHW Powerspeed 5 freesmachine bij Tebumo CNC-verspaning voldoet na ruim twee jaar nog volledig aan de specificaties qua nauwkeurigheid en productiviteit. Maar ook bij kleine storingen geldt: “Een snelle oplossing bieden is het belangrijkste” (foto’s: Jan Oonk)

dit geval, onder regie van Promas-monteurs, het zelf aanmaken en vervangen van mechanische onderdelen.

“Een snelle oplossing bieden is in zo’n geval het belangrijkste”, aldus Louwhoff. Belangrijker dan de oorzaak en de schuldvraag, want dat laatste blijft een heikel punt. “Er is altijd een grijs gebied waar niet helemaal duidelijk is wie of wat de oorzaak is.” En wie er uiteindelijk moet opdraaien voor de kosten, want dat is natuurlijk waar het uiteindelijk om draait. “Het gaat vaak om een heel complex traject, dat zich van importeur en machinebouwer uitstrekt tot diens netwerk van toeleveranciers. Het ligt er maar aan hoe hard iedereen zich in zo’n situatie wil maken voor een goede oplossing.” Dat speelt ook, misschien wel vooral, na het verstrijken van de garantieperiode. Want garantie is mooi, maar de verwachte levensduur die de gebruiker heeft van de machine strekt zich nog wel iets verder uit.

Irritaties

Zonder namen te noemen wil Louwhoff wel kwijt dat er nogal wat verschillen zijn in het serviceniveau van de diverse importeurs. De basis voor het oordeel wordt vaak al op de werkvloer gelegd. “De storingsmonteur wordt gewogen door de man op de vloer. Als techneuten onder elkaar kunnen ze elkaars kundigheid goed beoordelen.” Twijfels over elkaars deskundigheid vormen vaak de eerste kiemen voor irritaties. “Uiteindelijk gaat het om het totale imago dat een importeur uitstraalt. Van chauffeur en monteur tot verkoper. Het begint soms met het verkeerde contact aan de telefoon, een te trage re-

METAALBEWERKEN

One-stop-shop

Als toeleverancier is Tebumo CNC-verspaning actief op een breed terrein, dat zich uitstrekt van draaien, frezen, kotten en vlaklijpen tot constructie en machinebouw. Het accent ligt daarbij op werkstukformaten die Louwhoff omschrijft als ‘de onderkant van grootverspaning’. Dat wil zeggen massa’s tot 20 ton en productlengtes tot 8 m. “We schuiven langzaam door richting het grotere werk”, geeft hij aan, hoewel het bedrijf ook het kleinere werk daarbij niet links laat liggen. De aantallen variëren van enkelstuks tot honderd, bij kleine producten soms tot duizend. Belangrijke afzetmarkten zijn de off-shore, de bagger- en procesindustrie en verder de machinebouw en de automotive-, energie- en foodsector. Sinds 1 januari 2010 maakt Tebumo CNC-verspaning onderdeel uit van Elmar in Montfoort, dat zich primair bezighoudt met metaal- en houtbewerking. Van allround plaat- en buisbewerkingen, CNC-verspaning tot constructie en montage. “Waar Elmar stopt qua afmeting daar gaan wij verder”, geeft Louwhoff aan. Volgens hem vullen beide bedrijven elkaar uitstekend aan en kunnen ze samen fungeren als one-stop-shop voor klanten “van engineering tot eindproduct en van klein tot groot”. Voor meer informatie zie www.tebumocnc.nl en www.elmarmetaal.nl.

actie op een noodkreet of een monteur die twijfels oproept over zijn vakmanschap. Daardoor ontstaat geleidelijk een mist die een goed en effectief contact vertroebelt.” Louwhoff hecht daarom aan heldere rapportages over de conditie van de machine en adviezen voor de verdere gang van zaken. “Dan weet je ook waarvoor je een factuur krijgt”, geeft hij aan.

Wat betreft het onderhoud aan de Powerspeed 5 beperkt Tebumo CNC-verspaning zich tot de regelmatige reiniging en de controles. Het periodieke groot onderhoud neemt Promas voor zijn rekening, waarbij wordt gecontroleerd of de machine nog binnen de afgesproken specificaties produceert en waarbij eventueel slijtende onderdelen worden vervangen. Louwhoff: “De machine is dan ook nog even nauwkeurig en productief als bij de opstart begin 2008.” Dat geldt volgens hem zelfs voor de beide pendelfreesmachines van Hedelius die inmiddels al zes en zeven jaar dienst doen, zo onderstreept hij het belang van regelmatig onderhoud. <<<

