

---

# Der Betontechnik - Komplettservice

---

Kundenservice

# LIEBHERR

Alles aus einer Hand



# Inhalt

---



- 4 Beratung
- 6 Der Betontechnik-Komplettservice
- 8 Kundenservice & Reparaturzentrum Neu-Ulm
- 10 Service vor Ort



- 12** Die neue MyLiebherr-Startseite – schneller zum Ziel durch klares Design und hilfreiche Funktionen
- 14** Serviceverträge und „Rundum-Sorglos“- Pakete
- 16** RetroFit - Modernisierung
- 18** Erstmontagen und Umsetzung

- 20** Trainingszentrum
- 22** Gewährleistungsmanagement
- 24** Detaillierte Projektierung
- 26** MyLiebherr Servicepartner

# Beratung

---

## Der Kundendienst

Der kostenlose Kundendienst bietet für Kunden und Händler eine kompetente Beratung durch geschultes Personal an.

Die Betreuung kann erfolgen über:



## Erreichbarkeit

Montag bis Freitag: 07:00 bis 16:00 Uhr  
Samstag: 07:00 bis 12:00 Uhr (GMT +1)

Telefonischer Notdienst: Montag bis Freitag  
07:00 bis 20:00 Uhr

Telefon: +49 (0) 7583 949-800  
E-Mail: [cs.lmt@Liebherr.com](mailto:cs.lmt@Liebherr.com)





## Ziel der Beratung

- Kundenbeziehung
- Kundenzufriedenheit
- Mehrwert der Liebherr-Produkte vermitteln

## Aufgaben

- Erstellung **Angebote** und **Aufträge**; Auftragsabwicklung
- **Händler-** und **Endkundenbetreuung** (BW, Bayern)
- Administration Kunden/Händler auf „**MyLiebherr**“
- **Pro-aktiver Verkauf** von Artikeln, Lösungen, Dienstleistungen
- **ET-Identifikation**
- Abwicklung von **Rücklieferungen**
- **Wettbewerbsbeobachtung** und **Marktanalyse**



# Der Betontechnik-Komplettservice

---

## Unser Servicenetzwerk für Ihren Erfolg

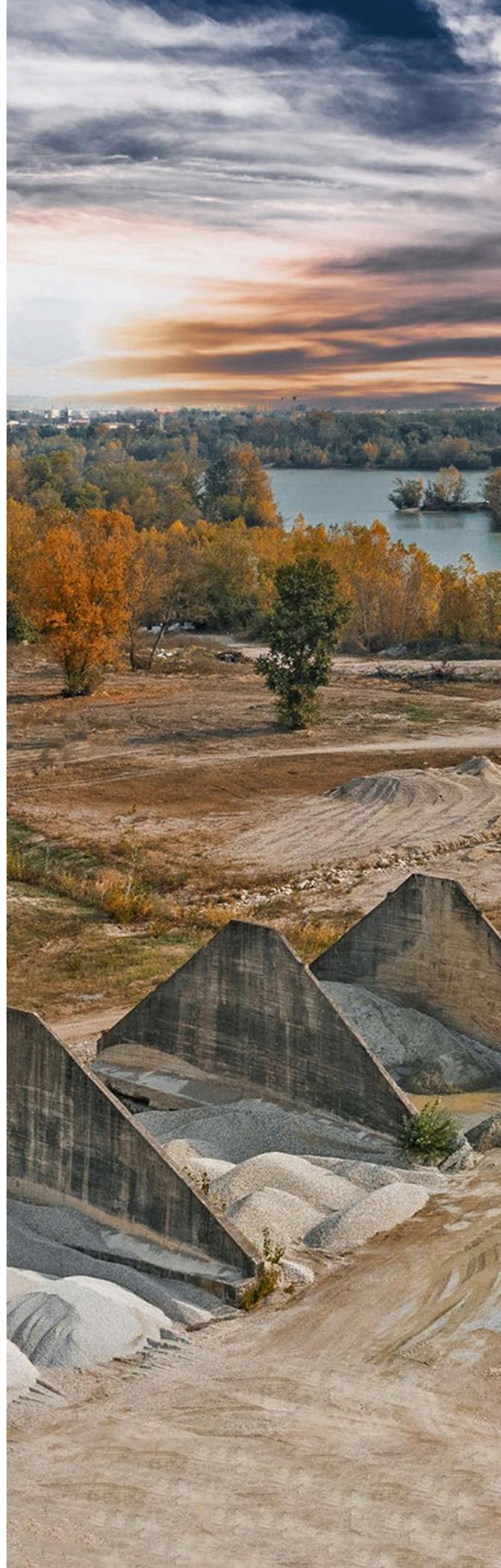
Liebherr bietet ein vielseitiges Portfolio für die Betontechnik an. Diese umfasst den Service und die Maschinen aller Systeme und bietet für jede Aufgabe im Herstellungs-, Transport- und Recyclingprozess die richtige Lösung.

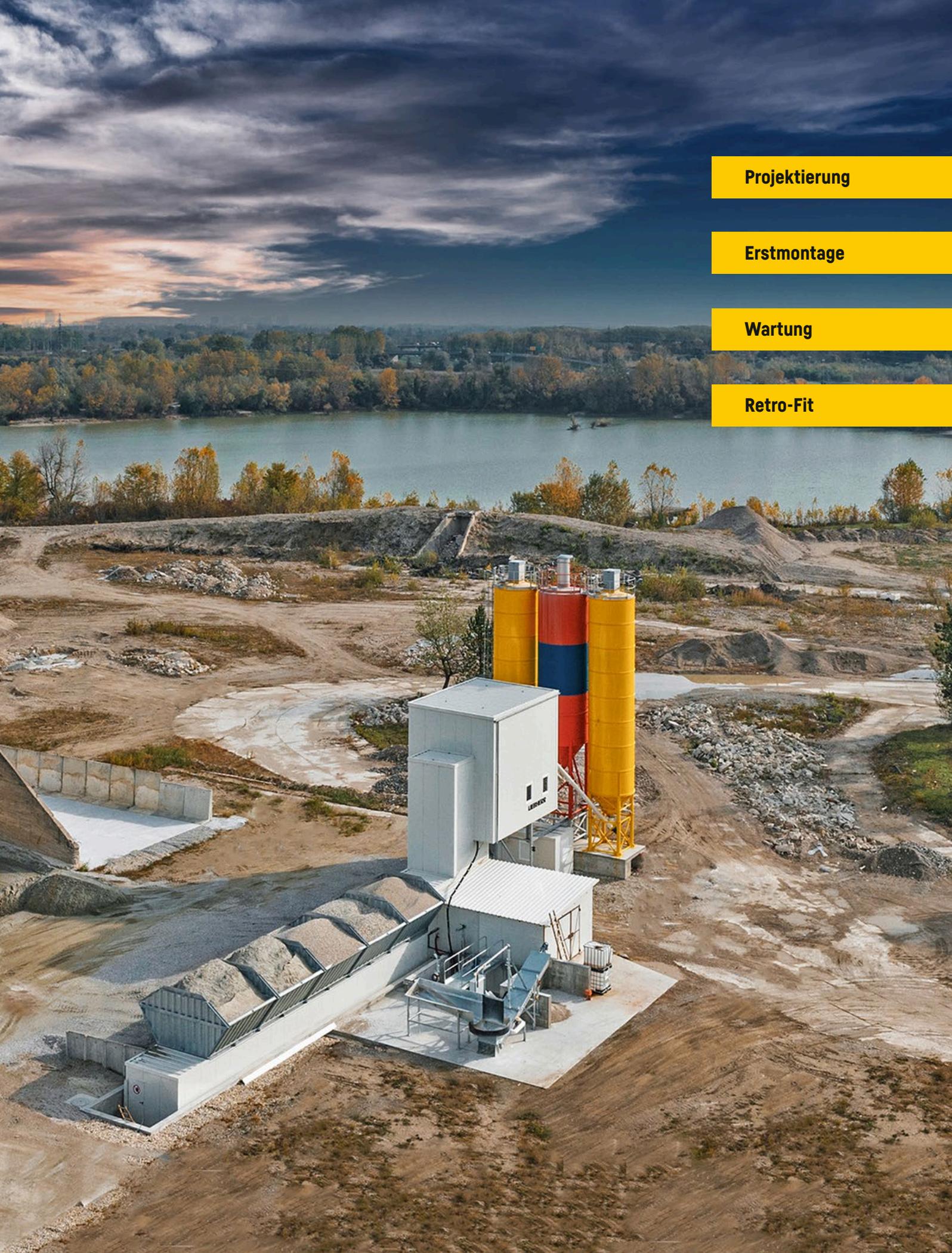
Unser Betontechnik-Komplettservice ist besonders wirtschaftlich und garantiert jederzeit maximale Verfügbarkeit, minimale Stillstandszeiten und kompetente Betreuung.

Liebherr steht als Familienunternehmen für Qualität und Zuverlässigkeit. Deshalb garantieren unsere Fahrmaschinen und Betonpumpen hohe Ausstoßleistungen bei geringen Wartungskosten und sorgen für optimale Produktivität auf den Baustellen.

## Vorteile, die überzeugen

- Komplettes Serviceangebot von der Projektierung bis zum Service & Reparaturfall
- Intelligente und wirtschaftliche Lösungen für schwierige Bauvorhaben
- Kalkulierbare Kosten durch garantierte & transparente Preise
- Schnelle Reaktionszeit zur Vermeidung von Stillstandszeiten
- Kompetenz durch jahrzehntelange Erfahrung
- Flexibles und gut geschultes Service-Personal
- Optimale Verfügbarkeit von Original-Ersatzteilen
- Ein Ansprechpartner bei allen Fragen rund um die Betontechnik





**Projektierung**

**Erstmontage**

**Wartung**

**Retro-Fit**

# Kundenservice & Reparaturzentrum Neu-Ulm

Der Standort in Neu-Ulm bietet mit seinem zentralgelegenen Standort, eine gute Erreichbarkeit für Ihre großen mobilen Betonpumpen. Das Reparaturzentrum mit spezialisierten Monteuren enthält auch Ersatzteillager und Schulungsräume für optimalen Service. Hier werden Schulungen für Kunden und Monteure durchgeführt. Neu-Ulm ist ein Servicestützpunkt, der Kundensupport für Betonpumpen und regionale Fahrmischer anbietet.

## Die wichtigsten Themen im Kundendienst

- Ausweitung und Aufbau des bestehenden nationalen sowie internationalen Händlernetzwerks
- Optimierung der Arbeitsabläufe
- Weiterentwicklung und Stärkung unserer partnerschaftlichen Kundenbeziehungen
- Digitalisierung von Serviceprozessen

## Reparaturzentrum

Umfassendes Know-how sichert die erstklassige Ausführung aller Reparaturarbeiten. Da unsere Service-Techniker regelmäßig weitergebildet werden, verfügen sie über ein umfassendes Wissen und moderne Ausrüstung. Dies ermöglicht eine schnelle und sichere Reparaturdurchführung. Wir bieten Prüfungen, Reparaturen und Service an. Im Vorfeld erhalten sie ein transparentes Angebot, um die für Sie passende Leistung auswählen zu können. Wir kümmern uns um den Rest.

## Mobil-Service (Field Service)

Unsere Servicetechniker arbeiten im Außendienst an der Reparatur der Maschinen. An erster Stelle des Field Service steht die Kundenzufriedenheit, -nähe und die Problemlösung.

### First-Level-Support

Hilfestellung und Beratung bei technischen Fragen

### Second-Level-Support

Hilfestellung und Beratung für unsere Servicepartner





***„Marktgerechter Service auf Augenhöhe nach den Bedürfnissen unserer Kunden.“***

# Service vor Ort

---



## Kompetent, schnell und zuverlässig

Wir stehen während der gesamten Bauphase mit 124 Partnern weltweit an Ihrer Seite – das Service-Team ist nur einen Anruf entfernt.

Ein Netz von Servicestationen garantiert Ihnen schnelle, professionelle und zuverlässige Unterstützung vor Ort. Kurze Reaktionszeiten garantieren geringe Stillstandszeiten.

# Eingespielte Service-Teams garantieren einen reibungslosen Ablauf

## **Sicherheitseinweisung auf der Baustelle**

- Einstellung aller sicherheitsrelevanten Einrichtungen
- Sicherheitsbelehrung

## **Vorbeugung und Vermeidung von Stillstandszeiten**

- Schnelle Reaktionszeit
- Kompetente, erfahrene und flexible Service-Teams
- Produktinformationen aus erster Hand
- Gut gewartete Mietflotte mit modernster Technologie
- Optimierte Serviceintervalle für eine lange Lebensdauer

## **Schnelle Störungserfassung durch hohe Vernetzung von Anlagen und Service Leitstelle**

- Weltweiter Remoteservice zwischen Anlagen und Service-Station
- Erfassung von Maschinendaten über die gesamte Lebensdauer möglich
- Ferndiagnose zur Störungserfassung und -behebung

## **Miet- & Ersatzmaschinen**

- Profitieren Sie von einer großen Auswahl an Mietmaschinen, decken Sie damit Ihre Auftragspeaks ab oder nutzen Sie den Service für die Reparatur oder den Servicefall an Ihren Bestandsgeräten.

## **Servicefahrzeug mit modernstem Spezialwerkzeug**

- Mess- und Diagnosegeräte vom Hersteller
- Kalibriert und überwacht durch Qualitätsmanagement nach DIN ISO 9001:2000
- Hydraulische Werkzeuge
- Mess-Arbeitswerkzeuge z. B. Drehmomentschlüssel bis über 1.200 Nm
- Kommunikations- und Sicherheitseinrichtungen
- Verschleißteile griffbereit im Servicefahrzeug

## **Schadenerkennung, Störungsbehebung und kleinere Reparaturen**

- Schnelle Schadenerkennung durch lange Erfahrung
- Erkennung von fehlerhaften Teilen und Plagiaten
- Optimale Verfügbarkeit von Original-Ersatzteilen
- Kostengünstige und schnelle Reparaturen während der Montage oder der Wartung

# Die MyLiebherr-Startseite – schneller zum Ziel durch klares Design und hilfreiche Funktionen

---



Durch das moderne Design profitieren Nutzer nun von einer klar strukturierten, intuitiv bedienbaren Benutzeroberfläche und einer übersichtlichen Startseite für effektiveres Arbeiten.

## **Startseite: Zentrale Bereiche und direkte Einstiege**

Neben dem modernen Design steht das Thema Benutzerfreundlichkeit im Fokus. Auf der Startseite wurden daher die wichtigsten Bereiche gebündelt und klar strukturiert. Der Nutzer sieht alle seine Produkte auf einen Blick und kann direkt in die Bereiche „Persönliche Daten“ sowie „Geschäftsbeziehungen“ wechseln. Darüber hinaus werden auch die der Firma jeweils zugeordneten Lizenzmanager sowie Administratoren mit den entsprechenden Kontaktdaten angezeigt.

„Der Apps-Bereich bietet einfachen und schnellen Zugriff auf die wichtigsten Portal-Anwendungen. Ob Shop, Ersatzteil-Katalog oder Produktdokumente – Nutzer können nun über große Kacheln direkt in die jeweilige Anwendung einsteigen. Große Teile des Portals sind mobilfähig, was für eine optimale und nutzerfreundliche Darstellung und Bedienbarkeit auf allen Endgeräten sorgt.

Als Pop-up erscheinende Informationen geben dem Nutzer Feedback zu Fehlermeldungen oder informieren über den Status verschickter Anfragen.

\* Für die Bereiche Baumaschinen, Mining, Maritime Krane, Mobil- und Raupenkrane, Umschlagtechnik und Komponenten

# Funktionale Profilverwaltung

Profilverwaltung: das „Adressbuch“ und die Verschlagwortung im Bereich „Produkte“.

## Adressbuch

- Der Firmenadministrator kann Adressen anlegen und verwalten, die für alle Nutzer des jeweiligen Unternehmens sichtbar sein sollen.
- Adressen, die unter „Eigene Adressen“ eingegeben werden, stehen nur dem jeweiligen Nutzer zur Verfügung.
- Das Adressbuch spart Zeit, denn hier kann bei einer Bestellung direkt die passende Lieferadresse ausgewählt werden, ohne sie jedes Mal neu eingeben zu müssen.

## Produkte

- Firmenadministratoren oder Produktmanager haben die Möglichkeit, Schlagwörter (Keywords) für jede Maschine zu hinterlegen.
- Produkte können entsprechenden Themenclustern zugeordnet werden und so schneller gefunden werden. Diese Schlagwörter sind dann für alle Nutzer eines Unternehmens sichtbar.

Die Umstellung auf die neue Benutzeroberfläche erfolgt automatisch.  
Die Login-Daten haben weiterhin uneingeschränkte Gültigkeit.

Die Weiterentwicklung des MyLiebherr-Portals ist natürlich nie abgeschlossen. In den kommenden Monaten sind zahlreiche neue Funktionen geplant, die nun Schritt für Schritt ausgerollt werden und so den Nutzen des Portals stetig erweitern.



# Serviceverträge und „Rundum-Sorglos“-Pakete

Liebherr bietet mit seinen Rundum-Sorglos Paketen Kundenbesuche an, bei denen die Anlagen und Fahrmischer überprüft werden. Je nach CarePack werden Revisionsplanungen gestaltet und ausgeführt und Ersatzteilangebote erstellt. An einem Rundum-Sorglos Paket arbeiten zwischen drei und fünf Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen.



## Ziele des Rundum-Sorglos Pakets

- Kundenzufriedenheit
- Problemvermeidung
- Zeit- und Kostenersparnis
- Transparenz
- Maschinenverfügbarkeit
- Kundenentlastung

## Vorteile der CarePacks

- Gewährleisten eine hohe Lebensdauer und Verfügbarkeit Ihrer Anlagen
- Geben Ihnen die Gewissheit, für alle Eventualitäten gewappnet zu sein
- Sie kennen die Anforderungen an Ihre Maschine genau und bestimmen die Vertragslaufzeit individuell
- Komfortabilität: Wir kümmern uns um die Instandhaltung, Sie kümmern sich um Ihr Kerngeschäft

# Liebherr CarePacks im Vergleich

## Premium

- Beinhaltet alle Service und Wartungsarbeiten
- Definierte Servicearbeiten sind an der Maschine mit Liebherr Originalteilen abgedeckt (ohne Verschleißteile, auf Wunsch buchbar)
- Im Schadenfall: Die Experten sorgen dafür, dass die Maschine schnellstmöglich wieder ihre volle Leistung bringt

## Comfort (+)

- Deckt Service und Wartungen an Kernkomponenten mit Liebherr Originalteilen ab (ohne Verschleißteile)
- Das Risiko im Hinblick auf die kostspieligsten Reparaturen reduziert sich
- Ein hohes Sicherheitsgefühl

## Service

- Beinhaltet alle vorbeugenden Wartungsmaßnahmen und stellt die einwandfreie Funktion Ihrer Liebherr Maschine sicher
- Die Maßstäbe sind hoch: Das Wartungsprofil entspricht den Herstellervorgaben, aber beinhaltet keine Liebherr-Originalteile

## Light

- Beinhaltet die wichtigsten vorbeugenden Wartungsmaßnahmen nach Herstellervorgaben
- Sie haben Ihre Maschine im Griff und sind technisch auf Liebherr Maschinen geschult
- So erledigen Sie die meisten Arbeiten selbst. Jedoch erhalten Sie in regelmäßigen Abständen eine Kontrolle vom Experten

# RetroFit – Modernisierung

---



## RetroFit-Programm

Mit dem umfangreichen RetroFit-Programm bietet Liebherr ein attraktives Angebot zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit und des Komforts Ihrer Maschinen an.

Geänderte Sicherheitsvorschriften, neue Abgasrichtlinien oder andere Einsatzgebiete: Die RetroFit-Modernisierung bringt Ihre Maschinen wieder technisch auf den neuesten Stand.

Kernkomponenten, Schutzeinrichtungen und weitere Optionen sind nur eine kleine Auswahl aus dem Liebherr RetroFit-Programm, mit dem wir Ihnen eine effektive Möglichkeit bieten, Ihre Maschine um- oder nachzurüsten. Je nach Größe des RetroFit-Projekts arbeiten drei bis fünf Mitarbeiter an der Modernisierung.

**Haben Sie Bedarf an weiteren Optionen für Ihre Maschine, so ist es unser Anspruch, gemeinsam mit Ihnen und den Servicepartnern eine Lösung zu finden.**

## Vorteile

- Erhöhung von Wirtschaftlichkeit und Komfort durch Nachrüstungen neuer Technologien
- Immer einsatzbereit für neue Anforderungen
- Verlängerung der Lebensdauer älterer Maschinen
- Werterhalt Ihrer Maschinen



**Sind Sie auf der Suche nach einer zuverlässigen und professionellen Lösung für die Modernisierung Ihrer Bestandsmischanlagen?**

Dann sind Sie bei uns genau richtig!

Unser erfahrenes Team bietet Ihnen einen umfassenden Service, der von der Analyse Ihrer Anlage bis zur fachgerechten Installation reicht. Wir sorgen dafür, dass Ihre Anlagen auf dem neuesten Stand der Technik bleibt und Sie somit Zeit und Energie sparen.

Unser Ziel ist es, Ihnen dabei zu helfen, Ihre Produktionsprozesse effizienter zu gestalten und dadurch Ihre Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. Wir arbeiten eng mit Ihnen zusammen, um maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln, die auf Ihre spezifischen Anforderungen zugeschnitten sind.

Durch den Einsatz modernster Technologien und Materialien können wir Ihnen eine hohe Qualität und Zuverlässigkeit unserer Dienstleistungen garantieren. Unsere Experten stehen Ihnen jederzeit zur Verfügung, um Ihnen bei Fragen oder Problemen schnell und kompetent weiterzuhelfen.

# Erstmontagen

## Umsetzen und wieder Inbetriebnahme

Die Erstmontage ist verantwortlich für die mechanische und elektrische Montage von Betonmischanlagen, aber auch für die Inbetriebnahme der Anlagen. Zusätzlich verantworten sie die Standortveränderung der Mischanlagen. Je nach Anlagengröße und Ausstattung wird eine Anlage von mehreren Arbeitern montiert.

Für Kunden findet ein ausführliches Training statt.

## Stufen der Erstmontage

- 1.** – Anreise
  - Baustelle einrichten
  - Fundament überprüfen
  - Abstimmung mit Kunden
- 2.** – Kommissionierung von Material
  - Abladen
  - Montagebeginn
- 3.** – Mechanische Montage von Betonmischanlagen inkl.:
  - Gesteinslagerungen
  - Zementschnecken
  - Zementsilos
  - Usw.
- 4.** – Elektrische Montage: Kontrolle, Prüfung und Korrekturmaßnahmen
- 5.** – Inbetriebnahme (I.O Check, Trocken-IBN\*, Nass-IBN, Abnahme)  
\* Inbetriebnahme
- 6.** – Restmängelbeseitigung, falls vorhanden
  - Maschinenübergabe an Kunden



**Lieferung**

**Montage**

**Inbetriebnahme**

**Übergabe**



# Trainingszentrum

Sich ständig persönlich und fachlich weiterzuentwickeln ist die Schwierigkeit, der wir Menschen gegenüberstehen.

Um Sie bei diesem Prozess zu unterstützen, bietet das Trainingszentrum ein umfangreiches Portfolio an Seminaren an, durch die Sie Ihre fachlichen, methodischen, sozialen, aber auch persönlichen Kompetenzen durch eine Kombination von Theorie und Praxis stärken können.

Das Portfolio besteht aus vielfältigen Lernmethoden, wie Seminaren, Workshops, E-Learnings und Virtual Learnings.

***„Lernen ist wie Rudern gegen den Strom: Hört man damit auf, treibt man zurück.“***

Laozi  
Philosoph



## Diese Perspektiven eröffnen sich Ihnen:

**Erhaltung der beruflichen Handlungskompetenz**

**Flexibilität**

**Verbesserung der Social Skills**

**Erweiterung beruflicher Perspektiven**

**Ausbau des persönlichen Unternehmensnetzwerks**

**Leistungsverbesserung**



## Neugierig geworden?

Im Seminarkatalog befindet sich ein ausführliches Angebot an Schulungen, für die Sie sich bei Bedarf gerne anmelden können. Die Anmeldung findet über die Plattform TELL statt.

Zusätzlich finden Sie dort Informationen, welche Schulungen individuell für Ihre Person geeignet sind.



Hier gelangen sie  
zum Seminarkatalog



QR - Code  
Anmeldung TELL

# Gewährleistungsmanagement

---

Das Gewährleistungsmanagement steht jeden Tag der Herausforderung gegenüber, Gewährleistungsfälle schnell und korrekt abzuwickeln. Aufgrund der notwendigen Prozesse, Systeme und Rollen ist es ein wichtiger Bereich, bei dem Fehler kostspielige und technische Folgen mit sich bringen.

Die Arbeit eines Technikers an einer Maschine kann zu einem Gewährleistungs- oder Kulanzantrag führen. Diese Anträge sind an die Gewährleistungsabteilungen der Werke zu richten.

**Ziel: möglichst schnell und kompetent auf Ausfälle des Kunden reagieren, denn je schneller die Bearbeitung, desto zufriedener ist der Kunde.  
Und ein zufriedener Kunde ist unsere beste Werbung.**



# Der allgemeine Gewährleistungs-Prozess

## 1. Der Ausfall:

Es gibt eine defekte Maschine. Der Kunde braucht eine schnelle Lösung, damit die Maschine und somit der Kunde weiterarbeiten kann.

## 2. Die Einsatzplanung:

Der Kunde ruft Einsatzleiter bzw. Disponenten an, um einen Techniker zu bestellen. Der Einsatzleiter prüft und organisiert die für die Reparatur benötigten Teile.

## 3. Der Einsatz:

Der Techniker kommt so schnell wie möglich an die Maschine zum Reparieren. Wenn nötig, werden Teile ausgetauscht.

## 4. Die Lösung:

Für den Kunden ist alles wieder in Ordnung.  
Für den Techniker hat gerade der Garantieprozess begonnen: die Dokumentation.

## 5. Ende des Einsatzes:

Der Techniker bringt die defekten Teile nach Abschluss der Reparatur zurück.

## 6. Die Dokumentation:

Wesentliche Informationen: Fehlerbeschreibung, Fotos, Fehlercode-Dateien, die für die Reparatur verwendeten Teile, Reisezeit, Gefahrene Kilometer, Arbeitszeit.

## 7. Administrative Abwicklung:

Kosten müssen zugeordnet werden: intern, zu verrechnen, Garantie, Kulanz.

# Detailierte Projektierung

## Baustellenbesichtigung (bei Bedarf)

- Prüfung und Aufnahme der Bestandsmaschine, Vorplanung und Lösungsvorschlag

## Projektierung

- Ausarbeitung von wirtschaftlichen Komplettlösungen für schwierige Projekte
- Ermittlung des wirtschaftlichsten Umbaus bzw. Nachrüstung
- Bei Bedarf CAD-Baustellenplanung bis ins Detail inkl. Dokumentation des Projekts

## Montage

- Liebherr und seine Partner bieten Umbau und Nachrüstungen mit eigenem Personal

## Wartung

- Wartung ist der Garant für wirtschaftliche Höchstleistungen bei geringen planbaren Stillstandzeiten
- Liebherr und seine Partner unterstützen Sie gerne und bieten individuelle Lösungen angefangen vom Telefon Notdienst bis zum Wartungs- und Full-Servicevertrag

## Retro-Fit (Modernisierung)

- Für Sicherheit sorgt Liebherr Retro-Fit, eine Nachrüstung, die sich lohnt. Sparen Sie Kosten, vermeiden Sie Unfälle und schützen Sie Ihre Mitarbeiter vor Gefahren
- Liebherr und seine Partner bieten individuelle Lösungen nach heutigem Stand der Technik und beraten Sie gerne vor Ort

## Jährliche Prüfung

- Organisation der jährlichen gesetzlichen Prüfung durch unser Personal und externe Partner

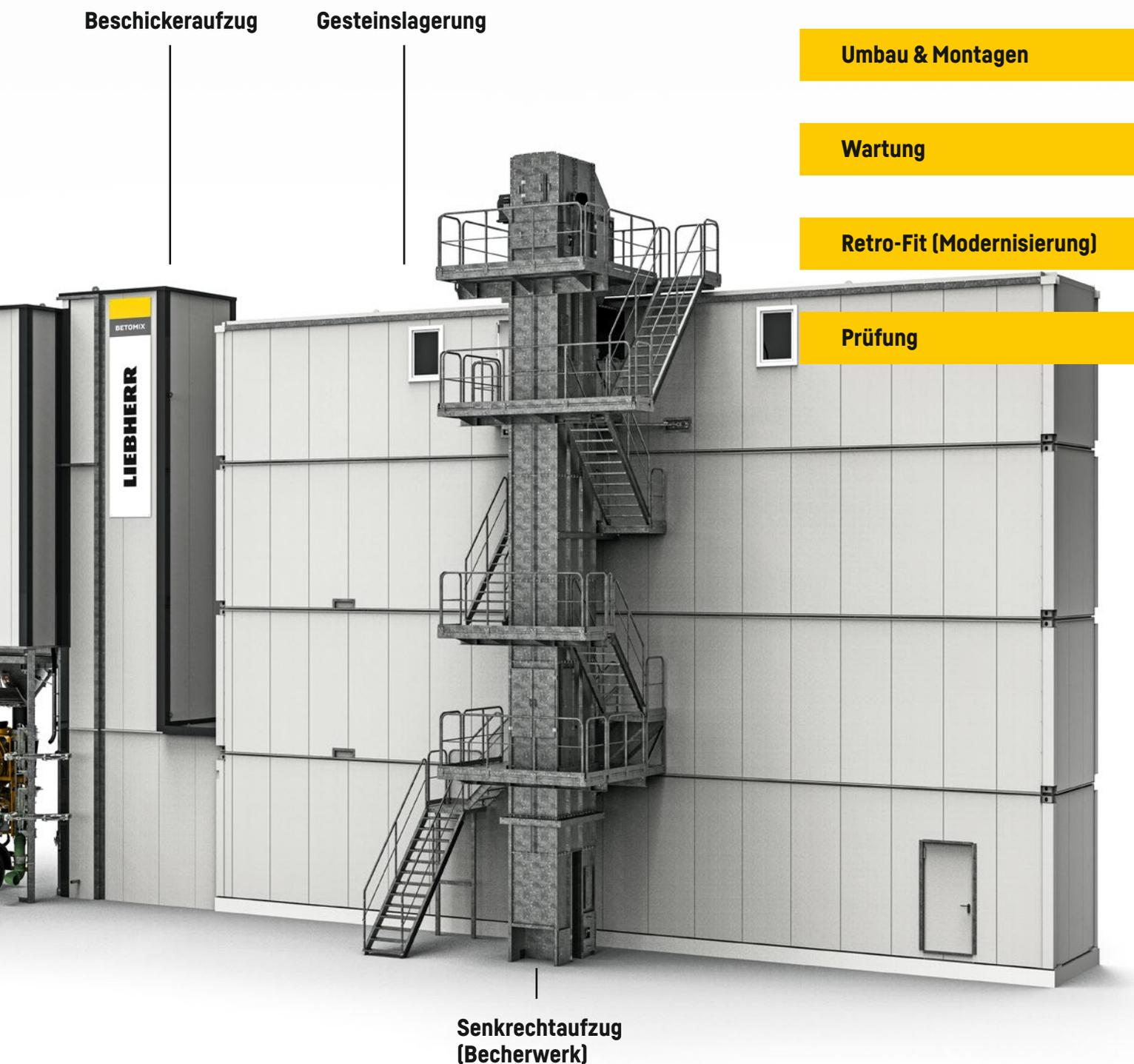
**Unser Know-how & Erfahrung für Ihren Erfolg!**

**Zement, Asche,  
Microsilikate, etc. Silo**



**Disposition  
und Steuerraum**

**Fahrstraße  
Betonabholung**



**Baustellenbesichtigung**

**Projektierung**

**Umbau & Montagen**

**Wartung**

**Retro-Fit (Modernisierung)**

**Prüfung**

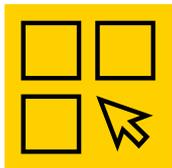
# MyLiebherr und Servicepartner

## MyLiebherr ist ein mobiles individuelles Online-Kundenportal

### Es bietet Ihnen:

- Stets aktuelle Ersatzteil- und Service-Dokumentation und Anleitungen zu Ihren Maschinen
- Preis- und Verfügbarkeit von Ersatzteilen
- Komfortables Bestellen aller benötigten Ersatzteile, Verbrauchsmaterial, Betriebsstoffe und Zubehör von überall möglich
- Steht Ihnen 24/7 zur Verfügung
- Statusabfrage und Tracking Ihrer Aufträge
- Einsicht und Verwaltung Ihrer Kundendaten, Berechtigungen und Geschäftsbeziehungen
- Verwalten Sie Ihre Maschinen, aber auch Nicht-Liebherr Produkte





Ein Portal, alle Services

**MyLiebherr**

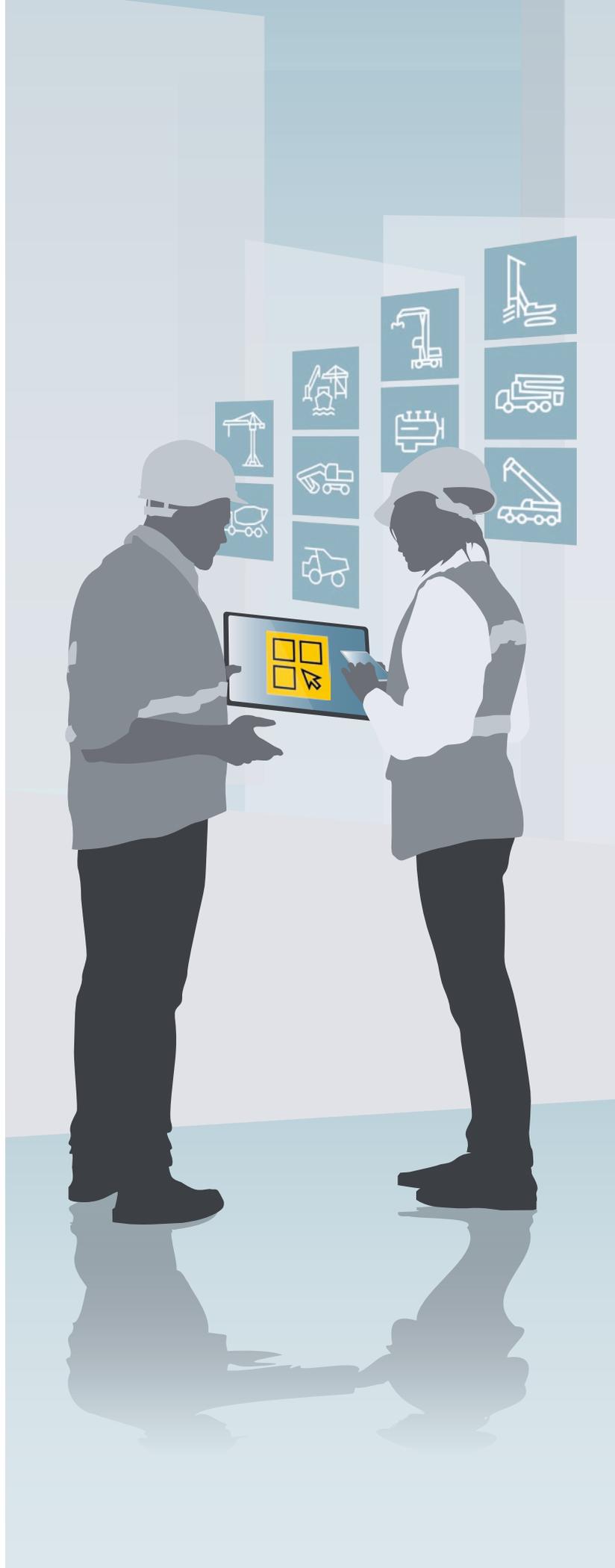
## Einfach, schnell und übersichtlich

Nach einmaliger Registrierung profitieren Sie von laufend aktualisierten Informationen und Daten zu Ihren Maschinen. Dank Single Sign-On greifen Sie nach einmaliger Authentifizierung einfach auf alle erforderlichen Dienste und Apps zu.

Die intuitive und gut strukturierte Benutzeroberfläche macht es Ihnen leicht, sich auf dem Portal von Anfang an problemlos zurechtzufinden. Einfache Prozesse sorgen dafür, dass Sie den Überblick behalten und Ihre Aufgaben rasch erledigen können.



Zur Registrierung /  
Anmeldung:



# Global expertise, local partners



## Mehr als eine Lösung

- Transportbetonwerke
- Beton Fertigteilwerke
- Zementwerke
- Biomasse & Agrartechnik
- Recyclinganlagen
- Staudämme & Wasserkraftwerke
- Zellstofffabriken
- Glas- & Stahlindustrie
- Müllverbrennungsanlagen
- Trockenmischanlagen
- ... dein Projekt?

**Liebherr-Mischtechnik GmbH** • Postfach 145 • 88423 Bad Schussenried, Deutschland  
Phone +49 (0) 7583 949-800 • [www.liebherr.com](http://www.liebherr.com) • [cs.lmt@liebherr.com](mailto:cs.lmt@liebherr.com)

**Get your  
contact!**

