



Fotos: Michael Braun

SERIE SERVICE-MANAGER IM PORTRÄT

Face to face im Service ist immer noch die beste Basis

Hinter Serviceleistungen verbergen sich hochkomplexe Prozesse und Technologien. Zum Service gehören auch immer Menschen: Sie setzen Technik ein, planen Service und entwickeln innovative Lösungen. In unserer Serie „Service-Manager im Porträt“ stellt die **SERVICE TODAY** Entscheider aus dem Service vor, die mit ihrer Erfahrung und ihrem Wissen innovative Dienstleistungen im Unternehmen etabliert und damit das Unternehmen vorangebracht haben. In dieser Folge geht es um **Alexander Ferber**, ausgebildeter Service Manager KVD und Leiter After Sales bei der Böllhoff Automation GmbH. Im Porträt erklärt er seinen Werdegang durch verschiedene Abteilungen bei Böllhoff und was ihn am Service so reizt. [\[Michael Braun\]](#)

Wenn Böllhoff-Kunden bei Alexander Ferber anrufen, wissen sie, dass sie es mit jemandem zu tun haben, der sich auskennt. Das hängt nicht nur mit der langen Zugehörigkeit von Alexander Ferber zum Unternehmen Böllhoff Automation zusammen, sondern auch damit, dass er seine praktische, handwerkliche Ausbildung bei Böllhoff absolviert hat. 1994 war das, als der junge Alexander Ferber aus dem kleinen Oerlinghausen in die große Nachbarstadt Bielefeld pendelte, um sich zum Zerspanungstechniker mit der Fach-

richtung Drehtechnik ausbilden zu lassen. „Ich hatte mich auf drei Stellen beworben und bei Böllhoff die Chance bekommen“, erinnert sich Alexander Ferber. Tests wurden abgelegt, ein Gespräch mit dem Ausbildungsleiter folgte, ehe alles unter Dach und Fach war. Von da an pendelte Ferber mit Bus und Bahn – im Bielefelder Umland seinerzeit eine kleine Herausforderung. „In Bielefeld habe ich mich gleich wohlfühlt: Die Menschen auf den Straßen waren positiv, lobten meinen neuen Arbeitgeber in den höchsten Tönen.“

In der Abenschule ständig weitergebildet

Dennoch musste er Bielefeld noch einmal verlassen: Nachdem er seine Ausbildung auf drei Jahre verkürzt hatte und in die mechanische Fertigung übernommen wurde, wurde er zum Wehrdienst eingezogen. Doch Alexander Ferber nutzte die Zeit: In der Abendschule bildete er sich weiter zum Maschinenbautechniker, anschließend zum Wirtschaftstechniker. 2005 hat er dann seinen Abschluss gemacht. Zurück bei Böllhoff, war sein Karriereplan eigentlich vorgezeichnet: Er sollte mittelfristig Nachfolger des Betriebsleiters werden, doch als der Kundendienst-Leiter in Rente ging, wurde er gefragt, ob er sich das zutrauen würde - mit 28 Jahren. Nach einigem Überlegen sagte er zu, ermuntert durch eine behutsame Heranführung an den Aufgabenbereich. „Ich war dann zwei Jahre erst Fachvorgesetzter, ab 2006 dann mit Personalverantwortung“, sagt Ferber. Seit 13 Jahren ist er jetzt im Service,

„und ich habe bislang keinen Tag bereut.“ Schritt für Schritt hat er die Strukturen modernisiert und angepasst: EDV statt Papierlösungen, vor allem Servicebelege in elektronischer Form setzte er ein. Das hatte viele Vorteile und überzeugte auch langjährige Mitarbeiter, die an das alte System gewöhnt waren.

„Das Positive in dem Job ist, dass man sich täglich mit neuen Dingen beschäftigen kann. Kein Tag gleich dem anderen“, erklärt der Service-Manager. Klar denkt er auch noch an seine Zeit in der Fertigung zurück, „doch das wäre heute nichts mehr für mich – weil Service einfach vielfältiger ist. Ich brauche den Kundenkontakt, möchte nach draußen gehen, so gut wie möglich im Sinne des Kunden agieren“, erklärt er.

Alexander Ferber kennt die Wünsche seiner Kunden genau

Seine Erfahrung aus der Produktionszeit hilft ihm dennoch an vielen Stellen: Über den Service wird der direkte Kontakt zum Kunden hergestellt, und Alexander Ferber kennt die Wünsche seiner Kunden ganz genau. Und die Kunden wissen, dass Alexander Ferber weiß, wovon er spricht: „Ich stehe immer wieder auch einmal an der Maschine, mache das auch gerne. Die handwerkliche Arbeit ist hier ein Vorteil.“ Klar, denn der Kunde merkt, dass hier jemand über technisches Wissen verfügt und praktische Erfahrung hat. Alexander Ferber steuert mit seiner Mannschaft den Service in Deutschland, unterstützt zudem die Kollegen in Europa, Asien und den USA. Ihm

Über die Serie

In der Serie „Service-Manager im Porträt“ sind bislang folgende Beiträge erschienen:

4/2014: Ulrich Hein, Kern GmbH
5/2014: Thomas Kolbe, Kolbe Konferenztechnik
1/2015: Erik Schneider, Sky Deutschland
2/2015: Christian Funken & Stefanie Schirmer, Datagroup Köln
3/2015: Klaus Conrad, Sennheiser electronic GmbH & Co. KG
4/2015: Markus Koch, Canon Deutschland GmbH
5/2015: Dagmar Mühle, Hilton Hotel Munich Airport
1/2016: Uwe Limmer, record Türautomation GmbH
2/2016: Stephan Busse, LPR GmbH
3/2016: Andreas Beck, Samsung Deutschland GmbH
4/2016: Henrik Nowak & Matthias Gerling, seca gmbh & co. kg
1/2017: Patrick Soler, Linde Material Handling
2/2017: Alfred Rücker, Suffel Fördertechnik GmbH & Co. KG

ist wichtig, dass überall die gleiche Serviceleistung erbracht wird.

Sicherheit durch Weiterbildung zum Service Manager KVD

Dass er dazu in der Lage ist, verdankt er auch dem KVD. Dort hat er die modulare Weiterbildung zum „Service Manager KVD“ absolviert. Bei Böllhoff werde generell großen Wert auf Weiterbildung gelegt, entsprechend gibt es eigene Angebote und Programme. Die hat Alexander Ferber auch genutzt, zum Beispiel im kaufmännischen oder vertraglichen Bereich, oder auch im Führen von Mitarbeitern. „Nur eine spezifische Weiterbildung für den Service gibt es nicht, insofern kam das Angebot des KVD zur richtigen Zeit“, erklärt der Service-Manager. Der Betriebsleiter, dem er zu der Zeit unterstellt war, empfahl ihm die Mitgliedschaft und die Weiterbildung. „Das

Böllhoff Automation GmbH

Böllhoff ist ein Familienunternehmen in der 4. Generation. 1877 gegründet, gehört Böllhoff heute zu den weltweit führenden Herstellern und Händlern von Verbindungselementen und Verarbeitungssystemen. „Als familiengeführtes Unternehmen stehen wir für langfristigen Erfolg – durch hochqualifizierte Mitarbeiter, innovative Produkte und kundenorientierte Dienstleistungen“, heißt es im Unternehmensporträt. Böllhoff ist international auf fünf Kontinenten vertreten, mit 45 Gesellschaften, 40 Standorten in 24 Ländern, 12 Produktionsstätten und 50 weltweiten Vertretungen. 2.800 Mitarbeiter arbeiten für Böllhoff, davon 1.200 in Deutschland. 2016 machte das Unternehmen 574,7 Millionen Euro Umsatz und investierte über 37 Millionen Euro. Hauptsitz ist Bielefeld.

war dann genau das, was ich inhaltlich brauchte. Auch die Personalabteilung lobte die Zusammenstellung der Weiterbildung und genehmigte schließlich die Weiterbildung.“ Die Inhalte haben sich in der täglichen Arbeit verfestigt. „Alles durch die Bank war sinnvoll, allein im Bereich Kommunikation hat mich das Training unheimlich vorangebracht“, sagt er. Das hat Auswirkungen auf das Verhältnis zum Kunden: „Ich gehe anders auf Kunden zu, kann auf Probleme oder Verhandlungen ganz anders eingehen.“ Auch in der Personalführung ist er sicherer geworden: „Techniker sind ein besonderer Menschenschlag, da muss man eine Vertrauensbasis aufbauen“, sagt er. „Ich weiß heute, wie ich handeln muss.“ Er trete heute selbstsicher auf, habe auch entsprechendes Feedback aus der Führungsebene bekommen. Man habe dort eine Entwicklung festgestellt. „Zu-

dem ist meine Mannschaft gewachsen – ich kann heute delegieren, Arbeit verteilen.“ Das hilft ihm auch bei seinen Dienstreisen, die ihn in die USA oder auch nach China führen.

Markt befindet sich in tiefgreifendem Wandel

Aktuell befindet sich der Markt, in dem Böllhoff aktiv ist, im Umbruch. Die Nachfrage nach hydraulischen Komponenten geht zurück, die Themen E-Technik und E-Spindel nehmen den Platz ein. „Dieser Wandel bedeutet auch für uns im Service eine große Herausforderung. Gerade in personeller Hinsicht wird das einen Umbruch bedeuten, weg von rein auf die Mechanik fokussierten Mitarbeitern, hin zu Fachkräften mit elektrotechnischem Hintergrund. Wir benötigen Mechatroniker und bilden diese auch selbst aus. An dieser Stelle sind wir als Service mit

eingebunden.“ In seiner Prognose für die Zukunft geht er noch einen Schritt weiter. „Durch die Veränderungen mit Blick auf Industrie 4.0 werden wir demnächst auch Ingenieure benötigen, die mit Software umgehen können, nicht mehr nur reine Facharbeiter.“

Bei all der Arbeit kommt das Private mitunter etwas zu kurz. Früher war Alexander Ferber im Taekwondo sehr aktiv, stand kurz vor seiner Prüfung zum schwarzen Gürtel. „Ich musste dann allerdings entscheiden, was wichtiger ist – diese Prüfung oder die Technikerschule.“ Es wurde die Technikerschule, so dass es immerhin beim rot-schwarzen Gürtel blieb.

Mit Sport hält sich der Service-Manager weiterhin fit: Gewichtstraining und Fußball sind seine Steckenpferde, seit einigen Jahren läuft er auch wieder regelmäßig. Ansonsten steht seine vierjährige Tochter im Mittelpunkt.



Alexander Ferber ist auch in seiner aktuellen Position eng mit der Produktion verbunden. Dank seiner Ausbildung kennt er sich hier bestens aus.