



thyssenkrupp

Insights\_Polysius



Let's talk:

Natsir Akib, General Maintenance

Manager: Für mich ist Service der

Schlüssel für ein gutes Geschäft

Unser #TheServiceTeam Special geht weiter mit Natsir Akib, General Maintenance Manager in Indonesien. Seit über 44 Jahren ist er im Service tätig und damit eines der erfahrensten Teammitglieder – nicht nur im Zementgeschäft, sondern auch in anderen Industrien. Am glücklichsten ist



er, wenn er auf den Anlagen arbeitet und unseren Kundinnen und Kunden hilft, Stillstände auf ein Minimum zu reduzieren. Für unser INSIGHTS-Magazin haben wir mit ihm über seine täglichen Erfahrungen im Service gesprochen.

### **Wie unterstützt Du Deine Kundinnen und Kunden?**

Natsir Akib: "Ich versuche, meinen Kundinnen und Kunden zu helfen, indem ich die richtigen Fragen stelle, um die Ursache des Problems zu finden. Dann sammle ich die Fakten, analysiere die mögliche Ursache und berate zu Lösungen mit mehreren Optionen auf Grundlage verschiedener Prioritäten.

Ich bin seit fast 44 Jahren im Service tätig und habe in verschiedenen Branchen wie Zement, Bergbau, Düngemittel und Infrastruktur gearbeitet. Meine berufliche Laufbahn habe ich in einem Zementwerk in Indonesien als Facharbeiter begonnen und bin nun als General Manager of Maintenance tätig. Nachdem ich in verschiedenen Unternehmen in Bereichen wie Maschinenbau, Fertigung, Mechanik und Hoch- und Tiefbau gearbeitet habe, kam ich vor vier Jahren als Service Manager zu thyssenkrupp. Gemeinsam mit dem thyssenkrupp Regionalteam gebe ich mein Bestes, um unsere lokalen Serviceleistungen zu verbessern.

„Meine oberste Priorität ist es, sie zufrieden zu stellen und ihre Probleme zu lösen.“

### **Natsir Akib, General Maintenance Manager**

Eine der größten Herausforderungen ist für mich, wenn die Kundinnen und Kunden nicht offen und transparent mit den Informationen umgehen, die ich benötige. Meine oberste Priorität ist es, sie zufrieden zu stellen und ihre Probleme zu lösen. Auf Kundenseite ist es besonders wichtig, schnell auf Probleme zu reagieren, die zu einem Anlagenstillstand führen können. Unser #TheServiceTeam gibt stets sein Bestes, um so schnell wie möglich zu sein.“

### **Welchen Rat kannst Du Kundinnen und Kunden geben, um Probleme zu vermeiden?**

Natsir Akib: "Manchmal vergessen Kunden, die Spezifikationen bestimmter Teile zu überprüfen, die für den Betrieb einer Anlage verwendet werden. Es ist jedoch wichtig, diese Spezifikationen des Lieferanten zu kennen, da sonst Probleme im laufenden Betrieb auftreten können. Bei der Wartung müssen die Kundinnen und Kunden unbedingt die Betriebsanweisungen im Originalhandbuch des Herstellers beachten.

Dies ist auch ein wichtiger Aspekt bei der Reduzierung des Verschleißes: Rohmaterialspezifikationen, Bauteilspezifikationen, Prozessoptimierung, Betriebsmittelspezifikationen, wie z.B. Fett oder Schmierung, müssen gemäß den Handbüchern eingehalten werden.

Ich erinnere mich an eines der schwierigsten Projekte – den Austausch einer Auslaufstirnwand einer Kugelmühle. Damals war die Auslaufstirnwand verschlissen und der Kunde war auf Ersatzteile angewiesen. Das Problem war allerdings, dass keine Ersatzteile auf dem Markt verfügbar waren. Wir mussten fast ein Jahr auf neue Teile warten. Um dem Kunden zu einer schnelleren Lösung zu verhelfen, habe ich Folgendes unternommen: Ich habe alte Ersatzteile für die Einlaufstirnwand verwendet. Hierfür wurde die Einlaufstirnwand, das Halslager und die Lagerschale überarbeitet und alles als Ersatz für die alte Auslaufstirnwand eingebaut. Für den Umbau habe ich drei Monate gebraucht und ich musste ausschließlich auf lokale Firmen zurückgreifen.

Ich bin sehr stolz darauf, dass es mir gelungen ist, das Problem des Kunden zu lösen, die Produktion zu beschleunigen und eine lokale Quelle für die Nacharbeit zu nutzen. Generell würde ich jedoch empfehlen, Ersatzteile langfristig zu bestellen, um diese Art von Problemen zu vermeiden. Gerade in dieser zeitkritischen Branche gilt: Je früher die Probleme erkannt werden, desto eher können wir eingreifen und bei der Bestellung von Ersatzteilen helfen.”

### **Was macht die Arbeit vor Ort so besonders für Dich?**

Natsir Akib: “Ich erinnere mich an ein besonderes Erlebnis, als wir eine Anlage gewartet haben, bei der die Druckrolle des Ofens repariert und ersetzt werden musste. Der Druckbock war gebrochen und führte dazu, dass sich der Laufring leicht nach unten bewegte. Als ich die reparierte Rolle wieder einsetzte, musste ich den Ofen anheben und ein paar Millimeter nach oben schieben. Das Problem war, dass die Kunden das Material und die Ausmauerung im Inneren noch nicht entfernt hatten. Der Ofen war sehr schwer, etwa 10.000 Tonnen. Es anzuheben und ein paar Millimeter nach oben zu bewegen, war fast unmöglich, und ich hätte nicht damit gerechnet, dass es klappen würde. Aber am Ende hat es funktioniert, und ich bin froh, dass mein Plan erfolgreich war.

Für mich ist Service der Schlüssel zu einem guten Geschäft. Wenn unsere Kundinnen und Kunden einen ausgezeichneten Service erleben, werden sie mit größerer Wahrscheinlichkeit bei Polysius bleiben und andere dazu ermutigen, uns ebenfalls zu kontaktieren.

Ich liebe es, in Teams zu arbeiten und gemeinsam ein Ziel zu erreichen. Im Service geht es nicht nur um technisches Wissen, sondern auch darum, leidenschaftlich, schnell, glaubwürdig und zuverlässig zu sein. Wenn der Kunde zufrieden ist, bin ich auch zufrieden. Ich bin sehr leidenschaftlich bei meiner Arbeit und schätze es am meisten, vor Ort zu sein. Ein Schreibtischjob ist für mich nie in Frage gekommen. Die Arbeit bei den Anlagen hat mir eine Menge an Wissen und Erfahrung gebracht. Wenn ich der nächsten Generation von #TheServiceTeam einen Ratschlag geben könnte, dann wäre es dieser: Seid leidenschaftlich, seid bereit, Risiken einzugehen, um Mehrwert zu schaffen, seid immer neugierig und bestrebt, Innovationen voranzutreiben, und konzentriert euch auf die Kundinnen und Kunden.



---

**Fazit:** Als Teil von #TheServiceTeam tut Natsir Akib alles, was nötig ist, um seine Kundinnen und Kunden zufrieden zu stellen. Er findet Lösungen, um ungeplante Stillstände zu vermeiden, empfiehlt aber insbesondere auch eine regelmäßige, vorbeugende Wartung, um Anlagen am Laufen zu halten.

---