



**Axalta präsentiert seine „Starke Mannschaft“ (Folge 2)**

## **Die Nummer gegen Lack-Kummer: Das Hotline-Team**

**Trotz besten Materials und geschulter Mitarbeiter: Manchmal läuft es einfach nicht in der Werkstatt. Fehlstellen im Lack, streikende Computerprogramme, unauffindbare Farbtöne – hier hilft den Kunden der Axalta Premiummarken Spies Hecker, Cromax und Standox das Team von der Hotline. Drei Experten und eine Expertin aus den Bereichen Admin, Software, Color und Technik kümmern sich um die Anrufer.**

**Köln, 11. August 2021.** Das Fahrzeug ist abgedeckt, die Farbtonmessung durchgeführt und bevor es ans Lackieren geht, muss nur noch die Formel gemischt werden – da verweigert der Color Computer den Dienst und will sich partout nicht mit der Waage verbinden lassen. Guter Rat scheint hier teuer zu sein - jedoch nicht für Kunden der Axalta-Premiummarken Spies Hecker, Standox und Cromax. Der Lacklieferant bietet mit seiner kostenlosen Hotline umfassenden Service für Kunden in den Bereichen Software, Administration, Technik und Color. An Wochentagen steht das Team ab 08:00 Uhr in den Startlöchern.

„An der Software-Hotline melden sich Kunden, wenn digitale Prozesse nicht laufen, wie sie es eigentlich sollten“, erläutert Andrea Rommel, die hier mit ihrem Kollegen Tobias Denstädt Helfer in der Not ist. Meist sind es nicht installierte Updates, die alles ins Stocken bringen. „Hier wähle ich mich dann über die Fernwartung beim Kunden ein und bringe die Dinge im besten Fall wieder schnell ans Laufen. Manchmal kann es allerdings auch ein paar Stunden dauern, je nachdem, wie komplex das Problem ist“, erläutert Tobias Denstädt. Vor zwei Jahren wurde zusätzlich eine Admin-Hotline eingerichtet, die Olaf Tepper-Wilhelm betreut. Wer zum Beispiel seine Zugangsdaten vergessen hat, erhält von ihm Hilfe per Telefon und per Mail – und das immer schnell.



Als Administrator sorgt er dafür, dass die Kunden reibungslosen Zugang zu allen digitalen Bereichen haben, die für sie unerlässlich sind. „Webshop, Color-Software, Registrierung – für den effizienten Ablauf im Betrieb ist das alles sehr wichtig.“

Viel Erfahrung und geballte Kompetenz gibt es bei Mike Trapp an der Technik-Hotline. Der Lackierermeister leistet Hilfestellung bei Fragen zum Lackaufbau und geht auf Spurensuche, wenn es mal wieder zu Lackierfehlern kommt – meistens erfolgreich. „Allerdings gibt es auch Fälle, in denen ich die Kollegen im Außendienst informiere, damit sie sich beim Kunden das Problem direkt vor Ort anschauen.“ Und er nennt direkt ein Beispiel: In einem Betrieb kam es plötzlich wiederholt zu unerklärlichen Lackierfehlern. Die Nachforschungen des Außendienstlers ergaben: In den Ansaugbereich des Druckluft-Kompressors strömte von einer benachbarten Kantine Küchendunst. „Lack und Pommefett – das vertrug sich einfach nicht“, fasst Mike Trapp die Situation zusammen.

Auch an der Color-Hotline, die neben Andrea Rommel und Olaf Tepper-Wilhelm von Tobias Denstädt betreut wird, müssen mitunter umfangreiche Nachforschungen angestellt werden: Scheint ein Farbton unauffindbar, geht er auch schon mal anhand der Fahrgestellnummer auf die Suche. Auch bei Fragen nach Farbtönen für Anbauteile wie Stoßstangen unterstützt er und ebenso, wenn der Kunde einen Farbton in einer anderen Lackqualität wünscht. „Hier stelle ich dann möglichst annähernde Farbtonformeln zusammen“, erläutert Tobias Denstädt. Gibt es auch Fälle, in denen er passen muss? Dank seiner 20 Jahre Erfahrung im Bereich der Coloristik nur selten – jedoch: „Oldtimerlackierung ist oftmals speziell. Früher wurden noch bleihaltige Mischlacke verwendet, die es heute natürlich nicht mehr gibt. Um hier eine Mischformel in einer aktuellen Lackqualität anzubieten, schaut sich dann ein Axalta-Techniker direkt im Betrieb das Fahrzeug an. Wir lassen niemanden hängen und sind erst zufrieden, wenn das Problem gelöst ist.“

Hier zeigt sich: Hochwertige Materialien, ausgefeilte Technik und die passenden digitalen Anwendungen sind das eine. Es braucht aber immer noch Ansprechpartner, die im Zweifelsfall und dann möglichst schnell helfen können. „Dass Zeit in den Betrieben Geld ist, liegt auf der Hand. Je schneller wir dafür sorgen können, dass alles wieder läuft, desto besser“, fasst Olaf Tepper-Wilhelm zusammen.



Und seine Kollegin Andrea Rommel ergänzt: „Wer hier anruft, ärgert sich gerade über etwas oder kommt in einem Vorgang nicht weiter. Es ist einfach immer wieder schön, wenn der Anrufer am Ende zufrieden auflegen kann.“

4.493 Zeichen (inkl. LZ)

### Über Axalta

Axalta ist ein weltweit führendes Unternehmen, das sich ausschließlich auf Lacke spezialisiert hat. Wir bieten unseren Kunden innovative, farbenfrohe, attraktive und nachhaltige Lösungen. Unsere Lacke beugen Korrosion vor, erhöhen die Produktivität und sorgen für eine längere Lebensdauer der lackierten Materialien. Und das für einen Anwendungsbereich, der von Pkws und Nutzfahrzeugen (Erst- und Reparaturlackierung) bis hin zu Elektromotoren, Gebäuden und Pipelines reicht. Mit mehr als 150 Jahren Erfahrung in der Lackindustrie setzen 14.000 Mitarbeiter von Axalta die Tradition fort, unseren 100.000 Kunden in 130 Ländern täglich einen ständig verbesserten Service zu bieten. Wir stehen für exzellente Lacke, Anwendungssysteme und Technologien. Für weitere Informationen besuchen Sie bitte unsere Webseite [www.axalta.de](http://www.axalta.de) oder folgen Sie uns auf [Twitter](https://twitter.com/Axalta) unter @Axalta und auf [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/axalta).



Tobias Denstädt, Andrea Rommel, Mike Trapp und Olaf Tepper-Wilhelm bilden zusammen das Hotline-Team.

Foto: Axalta



Druckfähiges Bildmaterial erhalten Sie unter:

<https://bkomm.pixxio.media/share/?token=fF9IyHGUE05NOJe81>