

Gemeinsam zusammenarbeiten zum Vorteil für die Kunden

Wenn Hersteller und Distributor ihre Kräfte gemeinsam bündeln, profitiert nicht nur der Kunde, sondern auch die Unternehmen.

Seit 1991 arbeitet Panasonic Electric Works Europe eng mit dem Distributor Arrow zusammen. Details über die erfolgreiche Partnerschaft verraten Andreas Deisenrieder, Senior General Manager Sales Germany & European Distribution, Panasonic Electric Works und Jean Quecke, VP PEMCO, EMEA, Arrow.

ELEKTRONIKPRAXIS: Welche Schwerpunkte bildet Panasonic Electric Works beziehungsweise welche Märkte stehen bei Ihnen im Vordergrund?

A. Deisenrieder: Unser Portfolio reicht von elektromechanischen Relais, PhotoMOS- und Solid-State-Relais, Präzisions-Steckverbindern bis zu Mikroschaltern sowie Built-In-Sensoren für vielfältige Anwendungen. Dabei sind die Automobil-Industrie, die Industrie- und Gebäudeautomatisierung, die Mess- und Sicherheitstechnik sowie die Photovoltaikbranche und die erneuerbaren Energien unsere Kernzielbranchen.

J. Quecke: Wie arbeiten Sie mit Panasonic zusammen?

Auf Grund der engen Zusammenarbeit mit dem Bereich Semiconductor von Panasonic Electric Works ist unser technischer Außendienst bereits im frühesten Stadium der Entwicklung beim Kunden und unterstützt ihn mit hohem Knowhow bei Neuentwicklungen. So können wir neue Technologien und Trends vorantreiben.

Handelt es sich bei den Produkten um Stand-Alone-Technologien?

A. Deisenrieder: Sowohl als auch. Jedes ist für sich einsetzbar, aber auch im Verbund. Ergänzende Produktlinien wie unsere Signalrelais zusammen mit PhotoMOS oder auch PhotoMOS gemeinsam mit den Powerrelais DW und DZ – etwa bei Smartmetern.

J. Quecke: Der besondere Vorteil für unsere Kunden ist dabei, dass viele Neuentwicklungen von Panasonic bereits speziell für bestimmte Applikationen konzipiert



Bild: Arrow

Jean Quecke, Arrow: „Wir arbeiten seit Jahren eng mit Panasonic Electric Works zusammen.“

wurden und entsprechend problemlos eingesetzt werden können.

Wie steht es um die Verfügbarkeit?

A. Deisenrieder: Wir fokussieren ganz klar Europa. Unsere Vertriebsniederlassungen sind lokal organisiert. Das europäische Zentrallager in Pfaffenhofen/Ilm unterliegt ebenfalls der administrativen Verantwortung der Panasonic Electric Works Europe.

Die Gruppe agiert in den Benelux Staaten, Deutschland, England, Frankreich, Irland, Italien, Österreich, Polen, Portugal, der Schweiz, Skandinavien, Spanien, der Tschechischen Republik sowie in Ungarn. Von unseren Produktionsstätten in Deutschland und der Tschechischen Republik profitieren alle Beteiligten.

J. Quecke: Die Produkte werden in ganz Europa aus dem zentralen Warenlager im

holländischen Venlo geliefert. Arrow unterstützt seine Kunden dabei mit unterschiedlichsten Logistik-Konzepten und umfassenden Produkt- und Engineering-Services. Das Dienstleistungsangebot reicht von der persönlichen und Online-Entwicklungsunterstützung über einen Marktplatz für Überkapazitäten bis zu Reverse-Supply-Chain-Lösungen und zwar über den gesamten Produktlebenszyklus.

Ein brisantes Thema ist bei Herstellern stets die Unterstützung der Partner und Kunden in Sales, Produktmarketing und Technik. Wie sind Sie hier aufgestellt?

A. Deisenrieder: Hier sind wir sehr gut positioniert und bauen diese Bereiche kontinuierlich im Sinne unserer Kunden aus; sowohl hinsichtlich Manpower als auch Knowhow – und das EMEA-weit.

J. Quecke: Arrow hat ein dediziertes technisches Team mit 70 regionalen PEMCO-Spezialisten im europäischen Außendienst. Dieses Team wird in regelmäßigen Abständen auf die neuesten Produkte und Technologien unserer Hersteller geschult, um unseren Kunden zusätzliche technische Kompetenz während ihrer Neuentwicklung anzubieten.

Die Trainings finden auf den verschiedensten technischen Ebenen statt. Wir arbeiten mit unseren Partnern daran, unseren technischen Außendienst immer bestmöglich zu schulen und mit Kompetenz auszustatten. Hierbei greifen wir auf alle gängigen Schulungsformen wie Präsenstrainings, technische Workshops, Onlinetrainings bis hin zu Seminaren innerhalb unserer lokalen Außenbüros zurück. Damit stellen wir sicher, dass der Außendienst immer als kompetenter Ansprechpartner bei unseren Kunden auftreten kann.

Was bedeutet das konkret im Falle eines nötig werdenden Vorort-Supports?

A. Deisenrieder: Wir sind in der Lage, unverzüglich und schnell vor Ort Hilfe zu leisten. Der lokale Support wird durch un-

sere Kollegen aus der Technikabteilung oder dem jeweiligen Product Management geleistet. Darüber arbeiten wir eng mit Distributoren wie Arrow zusammen, die Kunden lokal zur Verfügung stehen.

Bild: Panasonic



Andreas Deisenrieder, Panasonic Electric Works:
„Wir fokussieren ganz klar Europa.“

Wie können Sie gewährleisten, dass Sie auch schnell auf Gegebenheiten und Anforderungen im Supportfall reagieren können?

A. Deisenrieder: Mit unserem Testlabor, in dem Lifetime-Tests, kundenspezifische Tests, usw. durchgeführt werden, haben wir ein besonderes Einzigartigkeitsmerkmal. Wir gehen davon aus, dass nicht viele Hersteller in EMEA von sich behaupten können, dass sie Techniken wie Elektronenmikroskopie, Röntgenanalyse, FT-IR oder auch WDX einsetzen, um bis ins kleinste Detail eine spezifische Analyse betreiben zu können. Auch bei ganz speziellen Kundenanforderungen, also solchen die außerhalb der normalen Spezifikationen liegen, sind wir in der Lage, Tests durchzuführen und schlussendlich dann als Zertifikat für den speziellen Einsatz Gewährleistung geben zu können.

Derzeit bieten Sie Kunden und Interessenten ein Sample-Programm. Welche Voraussetzungen sind zu erfüllen?

A. Deisenrieder: Die üblichen Informationen, z.B. welche Art von Applikation es betrifft, wann das Projekt geplant ist und die benötigte Stückzahl – sprich, die bekannten gängigen Information, die im Vorfeld eines Projektes definiert werden müssen. Die Testsamples bekommt der Interessent dann über Arrow.

J. Quecke: Generell können unsere Kunden jeden ihrer Ansprechpartner, unabhängig ob Innen- oder Außendienst, bezüglich Musterlieferungen ansprechen. Es gibt i.d.R. die Möglichkeit, die Muster direkt über unser Distribution Logistics Center anzufordern, um den Musterversand darüber zu veranlassen.

Dies gilt hauptsächlich für alle Produkte, die wir in Mustermengen ab Lager verfügbar haben. Natürlich arbeiten wir auch gerade beim Musterhandling eng mit unseren Partnern wie Panasonic Electric Works zusammen. Bei Musterbestellungen unserer Kunden wenden wir uns an unsere Partner, um die Musterlieferung mit diesen abzustimmen, damit wir unseren Kunden die dringend benötigte Ware für Neuentwicklungen schnellstmöglich zur Verfügung stellen können. Um den Kunden bestmöglich zu unterstützen, bringen unsere Außendienstler die Muster auch gerne direkt zum Kunden, um die weitere

Vorgehensweise und technische Fragen zu klären.

Eine letzte Frage: Was zeichnet Sie als Hersteller besonders aus?

A. Deisenrieder: Alle genannten Punkte – denn diese sind heute nicht mehr selbstverständlich für jeden Hersteller. Und natürlich die gute Kommunikation, die zwischen uns und unseren Partnern und Kunden, stattfindet. Wir meinen, dass es wichtig ist, möglichst viel miteinander zu (be)sprechen – alle involvierten Personen sollten an einen Tisch gebracht werden.

J. Quecke: Das kann ich nur unterstreichen. Auch uns Distributoren kommt gerade bei dem Thema Kommunikation und Information zwischen Komponenten, Herstellung und fertiger Applikation eine besondere Rolle zu; nehmen Sie nur die Komplexität, die sich durch die EU-Umweltgesetzgebung ergibt. Kunden haben bei Distributoren eine verlässliche und zuverlässige Anlaufstelle mit allen benötigten Informationen rund um das Produkt. Dieses Wissen ist über viele Jahre in der Zusammenarbeit zwischen Panasonic Electric Works und Arrow gewachsen.

Vielen Dank für das Gespräch. // MK

Arrow
+49 (0)6102 50300

Von Analog-Experten für Analog-Experten

- ▶ Toolsammlung
- ▶ Schaltungstipps
- ▶ Referenz-Designs
- ▶ Automotive
- ▶ Kommunikation
- ▶ Lighting
- ▶ Messtechnik
- ▶ Sensorik



---> www.analog-praxis.de

