



SBS BÜHNENTECHNIK GMBH



*Our customer service worldwide
Unser Kundendienst weltweit*

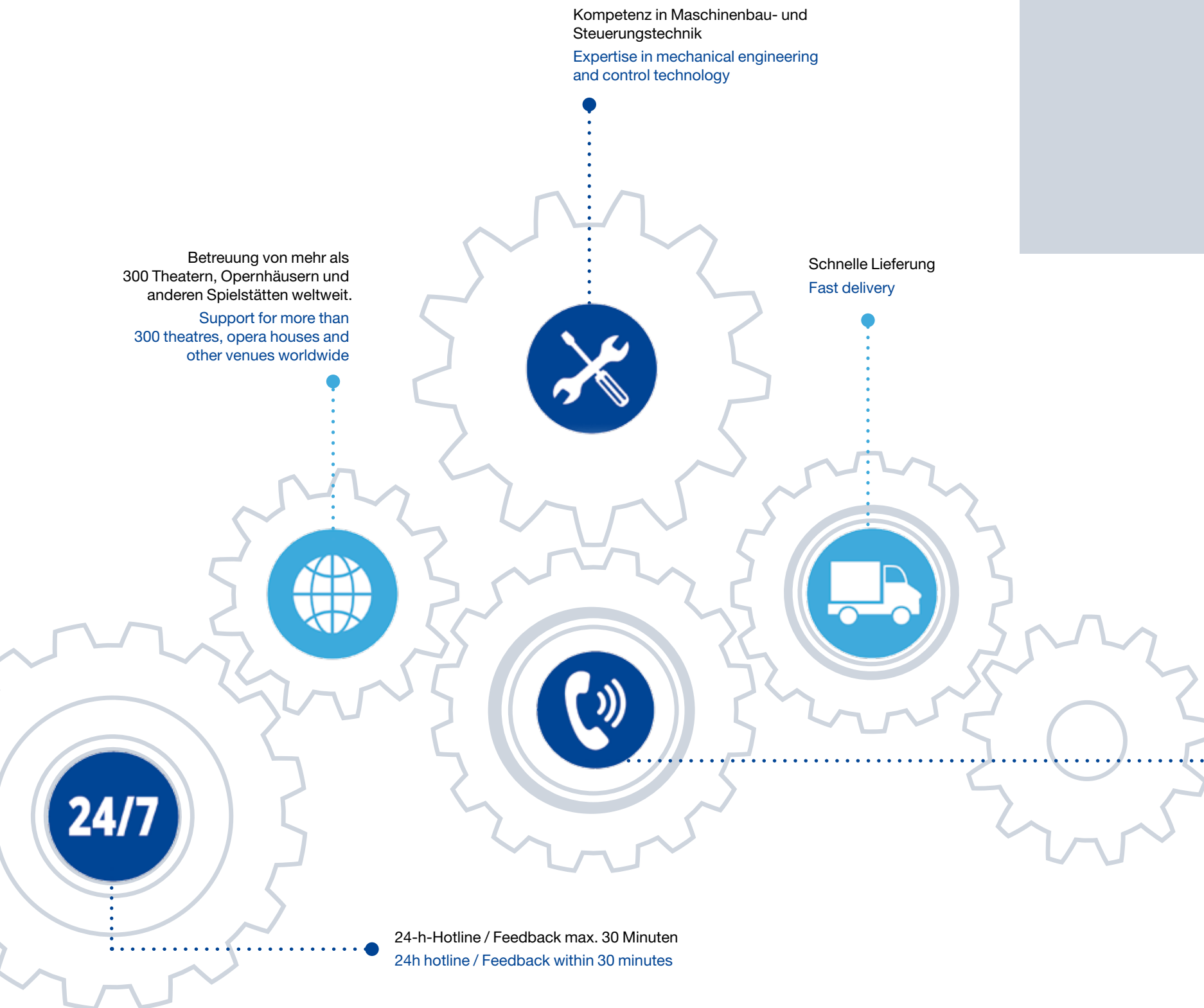


Kundendienst von SBS

SBS customer service

Die Abteilung Service / Kundendienst betreut heute weltweit mehr als 300 Objekte, darunter 140 in Deutschland. Allein im Raum Berlin sind es etwa 30 Theater, Opernhäuser und andere Spielstätten. Für die erst 2008 gegründete Abteilung ist dies eine wesentliche Entwicklung.

The Maintenance / Customer Service department today supports more than 300 properties worldwide, 140 of which are in Germany. In the Berlin area alone, the team covers some 30 theatres, opera houses and other venues. This is a key development for the department, which was only founded in 2008.



Zufriedenheit beim Kunden – dafür geben wir alles



Customer satisfaction – we give it our all

In der SBS Bühnentechnik GmbH genießt der Kundendienst hohe Anerkennung. Auch die Kunden halten der Abteilung die Treue. In aller Regel erstreckt sich die Zusammenarbeit über mehrere Jahrzehnte.

At SBS Bühnentechnik GmbH, the customer service department enjoys great respect. And customers are loyal to the department, too, most having worked with the company for several decades.



Service und Kundendienst bieten im Hause SBS eine Vielzahl an Leistungen. Darunter die Klassiker Instandhaltung und Hilfe bei Havarien sowie Ersatzteilbeschaffung. Natürlich stehen Hilfe und Unterstützung 24 Stunden täglich und sieben Tage die Woche auf Abruf bereit. Spätestens 30 Minuten nach dem Anruf bei der Hotline gibt SBS Antwort und bringt die Lösung auf den Weg. Eine Besonderheit im Portfolio ist der Austausch älterer Steuerungen gegen moderne Systeme. Dies ist eine ausgesprochene Stärke des SBS-Kundendienstes. Zum einen erweitern neue Steuerungen die Einsatzmöglichkeiten der vorhandenen Bühnenmaschinerie. Zum anderen geben sie oft den Impuls für den Austausch von Bühnentechnik, eben um die Möglichkeiten der neuen Steuerung optimal zu nutzen. Am Heimatstandort in Dresden verfügt die Abteilung über eine Schulungsmöglichkeit. Hier werden Vertreter des Kunden mit neuen Varianten der Steuerungstechnik vertraut gemacht. Ein SBS-Kundendienstler ist im Grunde ein Allrounder. Er verfügt über Kenntnisse und Fertigkeiten in Mechanik, Steuerungstechnik und in der Abwicklung von Projekten. Er findet sich in fremden Sprachen und Kulturen zurecht, kann Probleme schnell erkennen und Lösungen klar strukturieren. Martin Bauer vom SBS-Kundendienst sagt: „Gegenüber dem Kunden ist es wichtig, dass er unsere Fehlerdiagnose versteht und nachvollziehen kann. Und für uns ist es wichtig, dass wir am Heimatstandort Fachleute in Konstruktion, in Mechanik und Steuerung haben, die uns schnell unterstützen. Der Kunde will eine schnelle und gute Lösung. Das ist der Punkt.“ Um das hohe Niveau zu halten und zu entwickeln finden regelmäßig, alle halben Jahre, Weiterbildungen statt.

At SBS, the maintenance and customer service department renders various services, including the classic tasks of maintenance, damage support and spare parts procurement. Help and support are, of course, available on demand, 24 hours a day and 7 days a week. Within 30 minutes of your call with the hotline, SBS will answer and set to finding a solution. One portfolio highlight is replacing ageing control systems with modern ones. That is one particular strength of the SBS customer service. On one hand, new control systems extend the range of ways in which existing stage machinery can

be used. On the other hand, they often inspire customers to replace their stage technology so as to make the most of their new control system. At the company's home town of Dresden, the department has training facilities, where customers' representatives are familiarised with the new control system versions. SBS customer services officers are basically all-rounders. They are well versed and skilled in mechanics, control systems and project management. They are at home in other languages and cultures, and quick to spot problems and offer clearly structured solutions. As Martin Bauer of the SBS customer service puts it, "When dealing with customers, it is important that they understand and can follow our fault diagnosis. And for us, it is important

Vertrauensbasis

Respekt und Vertrauen, beides prägt die Zusammenarbeit der Techniker an den verschiedenen Spielstätten mit den Mitarbeitern des Bereiches Service/Kundendienst.

Das hat oft schon dazu geführt, dass SBS mit der Wartung und Instandhaltung der gesamten Bühnenmaschinerie beauftragt wurde, auch wenn SBS bei der Installation der Bühnenmaschinerie Teilleistungen erbracht hatte.

Basis of trust

Respect and trust are two values which typically describe how the technicians at the various venues work with the Maintenance / Customer Service representatives. That has often led to SBS being commissioned to maintain and service all the stage machinery, even when SBS was only responsible for installing certain parts of the equipment.

that we have experts in design, mechanics and control systems at our home town to provide speedy support. Customers want a good, fast solution. That's the main point."

To maintain and even improve the high level of service, training is held regularly, at least every six months.

Fachlich versiert, mit dem Blick fürs Problem.

Experienced professionals with
an eye for problems



„Die Firma SBS Bühnentechnik GmbH hat die komplette Maschinerie für die Zweite Bühne des Opernhauses Mariinsky geliefert und installiert. Das Kernstück, das die Neue Bühne des Opernhauses Mariinsky von vielen Opern der Welt unterscheidet, ist eines der kompliziertesten Systeme von beweglichen Bühnenwagen, das je in einem Opernhaus installiert worden ist. Die Eröffnung der Zweiten Bühne war im Mai 2013, und seitdem kenne ich persönlich viele Mitarbeiter des Kundendienstes von SBS.

Nach all den Jahren, nach vielen Stunden gemeinsamer Arbeit, nach der gemeinsamen Lösung von manchem Problem kann ich nur eines sagen: Der SBS-Kundendienst kann stolz auf sich sein. Das sind Fachleute im besten Sinne des Wortes. Sie sind in der Lage, die ausgefallene Baugruppe oder die Softwareeinheit schnell zu erkennen, welche eine Optimierung benötigt. Die SBS-Service-Techniker lassen keine der zahlreichen Fragen, die im Verlaufe unsere Arbeit entstehen, außer Acht. Sie haben stets eine gut verständliche Erklärung und sorgen dafür, dass die Aufgaben schnell gelöst werden.“

Vladimir Maslov, Technischer Direktor Mariinsky Theater St. Petersburg



“SBS Bühnentechnik GmbH delivered and installed all the machinery for the Second Stage at the Mariinsky Opera House. This centrepiece, that sets the New Stage apart from those of many other opera houses around the world, is one of the most complicated systems of mobile scenery wagons ever to be installed in an opera house. The Second Stage was opened in May 2013, and since then I have got to know many of the staff at the SBS customer service department personally. After all these years, after many hours spent working together, after solving plenty of problems together, I can say just one

thing: the SBS customer service should be proud of themselves. They are professionals, in the best sense of the word. They are able to quickly work out which assembly has broken down or which piece of software needs to be optimised. The SBS service technicians never ignore any of the many questions that arise in the course of our work. They always provide a clear explanation and ensure that the job is done quickly.”

Vladimir Maslov,
Technical Director of the Mariinsky Theatre,
St. Petersburg



Für mich gibt's keinen spannenderen Job

No job could be more exciting to me



Wachstumskurs

Der Bereich Service/Kundendienst wächst seit Jahren kontinuierlich. Zwischen zwei und drei Theater erweitern jährlich den stabilen Kundenstamm.

On course for growth

The Maintenance/Customer Service department has been growing constantly for years. Every year, two or three theatres join the stable customer base.

„Als guter Servicetechniker musst Du Ahnung haben von Mechanik, auch von so ausgefallenen Sachen wie Spirallifte oder Schubketten. Du musst was von Hydraulik verstehen und natürlich von Steuerungstechnik. Bei SBS musst Du das.“

Natürlich kommt das nicht alles auf einmal. Nach und nach kommt das. Vor allem muss Dich die Sache interessieren. Du brauchst Grips und jedenfalls keine zwei linken Hände. Das ist das eine. Und dann brauchst Du Kollegen, die Dir helfen. Da hat ja jeder so seine Tricks und Kniffe. Und damit hält bei uns keiner hinter dem Berg. Wenn Du Dich also bei uns ranhältst und einschlägst, bist Du ziemlich schnell ein ziemlich perfekter Allrounder. Musst Du auch sein. Ich meine, Du bist vier oder fünf Tage auf der einen Baustelle, die nächsten vier oder fünf Tage schon auf einer ganz anderen. Manchmal allein, meistens zu zweit. Einmal vielleicht in Kopenhagen, das andere Mal in Shanghai. Da musst Du zeigen, was Du kannst. Ist manchmal bisschen stressig. Das ist aber nichts gegen das Gefühl, wenn Du's geschafft hast. Da kommt Freude auf. Und Stolz. Ein riesiges Gefühl. Ich bin SBS-Kundendienstler. Ich habe richtig gute Leute kennengelernt. In China, in Russland, in Spanien. Und sonstwo. Wir haben Probleme gemeinsam gelöst. Das ist cool.“

Marcus Lenk, Kundendienstmitarbeiter

“As a good service technician, you have to have some idea of mechanics, even unusual things like Spiralift technology or push chains. You have to know something about hydraulics and, of course, control technology. At SBS you have to.”

Of course, that doesn't happen all at once, it develops gradually. Above all, you have to be interested in it. You need brains, and definitely can't be all thumbs. That's one thing. And then you need co-workers to help you. Everyone's got their own tricks and tips, and no-one keeps quiet about them.

So, if you stick with us and get on, you'll be a pretty great all-rounder, pretty fast. And you have to be. I mean, you're on one site for four or five days, then on a totally different one the next four or five days. Sometimes alone, sometimes in pairs. Sometimes you might be in Copenhagen, sometimes Shanghai. You have to show what you can do. It can be a bit stressful. But that's nothing considering the feeling you have when you've done it. Then you're happy and proud. It feels amazing. I'm an SBS customer service representative. I've got to know some really good people, in China, Russia, Spain and elsewhere. We've solved problems together. It's cool.”

Marcus Lenk, Customer service representative



SBS Hotline

+49 (0)172 353 1443



SBS Abteilung Service

Gegründet 2008

18 Mitarbeiter

Ausbildung von Lehrlingen

Kompetenz in Maschinenbau- und Steuerungstechnik

Betreuung von mehr als 300 Theatern, Opernhäusern und anderen Spielstätten in Europa, Asien, Arabien und Südamerika

SBS service department

Founded in 2008

18 staff

Apprenticeships

Expertise in mechanical engineering and control technology

Support for more than 300 theatres, opera houses and other venues in Europe, Asia, Arabia and South America

Unsere Leistungen

24-h-Hotline (Deutsch und Englisch), Feedback max. 30 min Minuten

Servicestützpunkte in Berlin, St. Petersburg, Hongkong und Shanghai

Our services

24h hotline (German and English), Feedback within 30 minutes

Service centres in Berlin, St. Petersburg, Hong Kong and Shanghai

Geschäftsfelder

Instandhaltung (Wartung/Sachkundigenprüfung)

Havariedienst mit Reparaturen und Instandsetzungen

Sanierungsprojekte bis 300 Tausend EUR

Ersatzteilgeschäft

Steuerungserneuerung (Pulte, Zentralrechner etc.)

Business areas

Maintenance (servicing/expert inspection)

Breakdown and damage service with repairs and corrective maintenance

Renovation projects up to €300,000

Spare parts business

Control system updating (desks, central computer, etc.)

