

# INFOstar

Kundenzeitschrift der STAR Micronics GmbH

Lassen Sie uns gemeinsam  
Ihr Produktpotenzial entfalten  
**Besuchen Sie uns!**

**AMB 2024**

**10. – 14. September 2024**  
Halle 4 / Stand 4D62



**7.000ste**  
star\*-Maschine ausgeliefert



**4 AMB 2024**

Einladung zur Messe

**6 Maschine Nr. 7.000 in Deutschland**

Neuer Highscore

**8 Bestseller optimiert**

SB-20R11

**10 NC-FOX**

Neue Version verfügbar!

**12 Exzenterdrehen**

Neuer Exzenter-Bearbeitungszyklus

**13 Werkstückabführung**

Optimiertes Design

**14 Der neue HSL-II**

Kompakter, flexibler, moderner

**16 ARNO Werkzeuge**

Mehr Produktivität trotz Fachkräftemangel

**18 Service Management System**

Besser vernetzt – Schneller beim Kunden

**22 Unsere Hotliner**

Immer zur Stelle, wenn es brennt

**24 Umbau im Callcenter**

"Noise Cancelling" für besten Service

**25 star\*-Ersatzteilverkauf**

Kundenfokussiert, effizient und entgegenkommend

**26 Operation Manual Movie**

Video-Tutorials für star\*-Drehautomaten

**27 Unsere Youngstars**

Herzlich willkommen

**28 Unsere Allstars**

star\* bedankt sich

**30 Drehvolution**

Rückblick auf die Hausmesse 2023

**32 Unser Schulungsprogramm**

Fortbildung nach Maß

**34 Nachhaltigkeit bei star\***

Mehr Effizienz, weniger Emissionen

Liebe Leserinnen und Leser,

wenn ich in die Zukunft blicke, kann ich nur wenige Schritte vorausschauen. Der Weg verschwindet im Nebel fragwürdiger politischer Entscheidungen von Parteien, die mehr mit sich selbst beschäftigt sind, als unser Land in schwierigen Zeiten zu führen. Als Unternehmer brauchen wir weniger Bürokratie und Regulierungswahnsinn, sondern tragfähige wirtschaftliche Konzepte und klare gesellschaftliche Perspektiven. Nur so können wir ein vernünftiges Wachstum erreichen, ohne das es keine Zukunft gibt.

Rückblickend gibt es jedoch auch Positives zu vermelden, was wir unserem eigenen Engagement verdanken. Unsere „Drehvolution“ – die große Hausmesse im vergangenen Jahr – war mit 7 Gastausstellern und über 300 Besuchern ein großer Erfolg. Auch die Auslieferung der **7.000sten star\* Maschine** erfüllt uns mit Stolz. Wir werden weiterhin unermüdlich daran arbeiten, unser Unternehmen so resilient und zukunftssicher wie möglich zu gestalten, damit wir auch übermorgen der zuverlässige Partner sind, den unsere Kunden schätzen.

Es war schon immer unsere Philosophie, selbst voranzugehen, wenn es kein anderer tut. Den besten Beweis für diese Haltung finden Sie in dieser Ausgabe des INFOstar: Lesen Sie alles über die SB-20RII – den neuesten Maschinentyp von STAR Micronics, erfahren Sie, welche Vorteile Ihnen die neueste Version von NC-FOX bietet, lernen Sie das erweiterte Schulungsprogramm unserer star\* academy kennen und gewinnen Sie interessante Einblicke in die Arbeit unserer Hotline. All das und viele weitere spannende Inhalte erwarten Sie!

Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen!

Mit besten Grüßen

Michael Seibold

**Geschäftsführer**



**INFOstar**

---

## IMPRESSUM

Ausgabe 43 / August 2024

### HERAUSGEBER/REDAKTION:

STAR Micronics GmbH

---

### GESTALTUNG:

Werbeagentur Regelmann

Pforzheim · Germany

[www.regelmann.de](http://www.regelmann.de)

---

### ERSCHEINUNGSWEISE:

INFOstar erscheint jährlich und wird an Kunden, Interessenten und Mitarbeiter von STAR Micronics kostenlos verteilt.

Falls Sie dieses Magazin nicht bereits schon persönlich zugeschickt bekommen haben und Sie an den weiteren Ausgaben interessiert sind, senden Sie uns eine E-Mail an:  
[info@starmicronics.de](mailto:info@starmicronics.de)

### COPYRIGHT:

STAR Micronics GmbH

Alle Rechte liegen beim Herausgeber. Irrtümer und technische Änderungen vorbehalten.

---

# AMB 2024



10. – 14. September 2024  
Halle 4 / Stand 4D62

## BESUCHEN SIE UNS UND ENTFALTEN SIE IHR PRODUKTIONSPOTENZIAL

Maximale Effizienz, optimale Leistung. Auf unserem Messestand zeigen wir, was möglich ist. Außerdem präsentieren wir Ihnen aufregende Neuheiten und freuen uns auf anregende Gespräche mit Ihnen.

**NEU!**  
SB-20RII



Treffen Sie bei uns am Messestand  
auch die Experten von:



Entdecken Sie Digitalisierung in der Produktion  
mit unserem Kooperationspartner:





Erleben Sie das kulinarische  
Potenzial der japanischen  
Heimat unserer Maschinen.

Auf unserem Stand serviert Ihnen  
ein professioneller **Sushi-Chef**  
frisch zubereitete Sashimi,  
Nigiri, Maki und California Rolls am  
laufenden Band. Begleitet von den  
passenden, erfrischenden Drinks  
unseres Barkeepers.

## WIR LADEN SIE EIN!

Jetzt bereits vorab informieren und gratis  
Ticket sichern unter: [www.starmicronics.de/amb2024](http://www.starmicronics.de/amb2024)



**BEWÄHRT**  
SB-16III, SP-23  
SD-26-S

## 2012 Nr. 4.000

Die Toten Hosen feiern 30-jähriges Bühnenjubiläum, Red Bull Athlet Felix Baumgartner gelingt sein Rekordfallschirmsprung aus der Stratosphäre und star\* liefert die 4.000ste Maschine aus – die SB-20E, geht an die Firma Harald Maier Präzisionsdrehteile.



## 2015 Nr. 5.000

Ein Jahr nach dem errungenen Weltmeistertitel der deutschen Fußballnationalmannschaft liefert star\* der Firma Richard Moser KG Präzisionsdrehteile die 5.000ste Maschine, eine SR-20J.



## 2018 Nr. 6.000

2018, zeitgleich mit den farbenfrohen olympischen Winterspielen in Südkorea, wird die 6.000ste star\*-Maschine ausgeliefert.



# GESCHAFFT: DIE 7.000STE MASCHINE AUSGELIEFERT

Am 28.02.2024 haben wir die star\*-Maschine Nr. 7.000 ausgeliefert. Sie fand ihr neues Zuhause an der Erwin-Teufel-Berufsschule. In Zukunft werden die Schüler einen Teil ihrer Ausbildung an dieser Maschine absolvieren. Die Erwin-Teufel-Schule, die in Zusammenarbeit mit zahlreichen regionalen und überregionalen Unternehmen steht, bietet ihren Schülern eine praxisorientierte Ausbildung auf dem neuesten Stand der Technik. Durch die Unterstützung und die gemeinsamen Projekte mit Partnern wie STAR Micronics werden die Schüler optimal auf die Anforderungen der modernen Arbeitswelt vorbereitet.



STE STAR\*-  
E WURDE  
FERT



# BESTSELLER OPTIMIERT

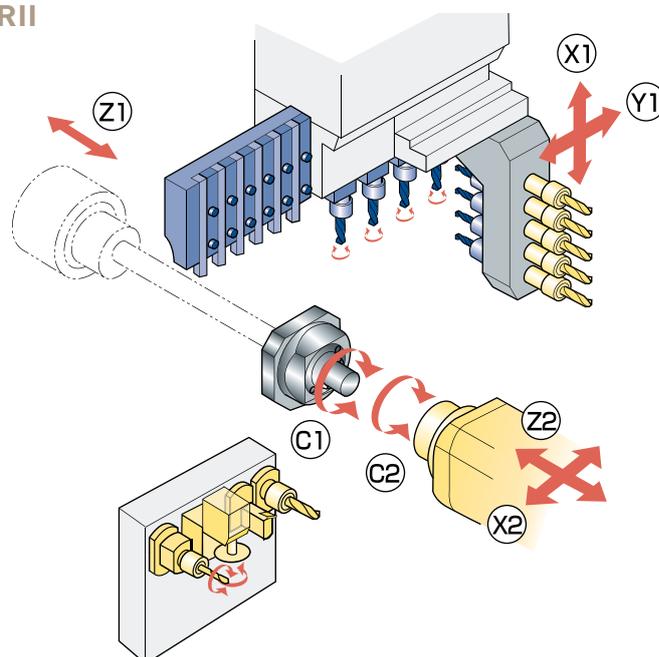
Das neue Modell tritt die Nachfolge des weltweit erfolgreichen Allround-Talents SB-20RG an. Es bietet zahlreiche Verbesserungen: So ist es jetzt möglich, Teile bis 26 mm Durchmesser zu bearbeiten. Die Querbearbeitungsoptionen wurden auf ER16 erweitert. Neben einer deutlich erhöhten Antriebsleistung der Gegenspindel trägt eine thermische Korrekturtechnologie neuester Bauart zur Effizienz und Produktivitätssteigerung bei. Vorhandene Werkzeughalter können i. d. R. weiterverwendet werden.



SB-20R11

- FANUC 0i-TF Plus Steuerung mit Handrad
- C-Achsensteuerung auf Haupt- und Gegenspindel
- Komplett unabhängige Rückseitenbearbeitung
- Vom Lang- zum Kurzdreher umrüstbar
- Bewegliches Bedienpult
- Geringer Platzbedarf
- Idealer Ersatz für kurvengesteuerte Drehautomaten

## KINEMATIK SB-20R11



VORSTELLUNG AUF DER  
AMB 2024 ALS WELTPREMIERE!

**SB-20RII**

CNC-Drehautomat



#### ALLGEMEINE DATEN

Anzahl der Achsen gesamt	7
Max. Eilgangsgeschwindigkeit	35 m/min
Gewicht	ca. 2.000 kg
Kapazität Kühlmittel tank	180 Liter
Abmessung (L x B x H)	ca. 2.070 x 1.095 x 1.775 mm

#### HAUPTSEITE

Anzahl der Achsen	4
Achsen Hauptspindel (Spindelstock)	Z1 / C1
Achsen Linearschlitten	X1 / Y1
Max. Bearbeitungsdurchmesser	20 mm / 26 mm (Option)
Max. Spindelstockhub (Lang-/ Kurzdreher)	196 mm / 50 mm
Max. Antriebsleistung Hauptspindel	3,7 kW
Max. Drehzahl Hauptspindel	10.000 1/min

#### Werkzeuge Linearschlitten

Drehwerkzeuge	6 Stück (□ 12 mm)
Bohrwerkzeuge (5-Spindel Bohrrapparat)	5 Stück (ER16)
Querbearbeitungswerkzeuge	4 (5) Stück
Max. Antriebsleistung Querbearbeitung	1,8 kW
Max. Drehzahl Querbearbeitung	8.000 1/min

#### RÜCKSEITE

Anzahl der Achsen	3
Max. Abgreifdurchmesser	20 mm / 26 mm (Option)
Max. Antriebsleistung Gegenspindel	2,2 kW
Max. Drehzahl Gegenspindel	10.000 1/min

#### Werkzeug Rückseitenbearbeitung

Werkzeugstationen	4 Stück (4 angetrieben)
Max. Drehzahl Rückseitenbearbeitung	8.000 1/min



# STECKT BEI IHNEN SCHON V8 UNTER DER HAUBE?

Mit alter bewährter Software ist es ähnlich wie mit lieb gewonnenen alten Autos. Man hat sich aneinander gewöhnt und mag sich eigentlich nicht trennen (never change a running system...) bis einem der TÜV die Entscheidung abnimmt.

**Genauso ist es mit der altbewährten Version V7** der CNC-Software NC-FOX. Die alte Engine kann mit den technologischen Neuerungen nicht länger Schritt halten und muss ausgemustert werden. Deshalb hat STAR Micronics den kostenlosen Support für die Version V7 zum 30.06.2024 endgültig eingestellt. Ein Support ist auch weiterhin möglich, muss jedoch nach den gängigen Tarifen berechnet werden.

Die gute Nachricht ist: Es gibt keinen Grund zu trauern! Denn mit NC-FOX V8 ist bereits seit einiger Zeit der leistungsstarke Nachfolger am Start. Weitere Neuerungen sind die Überarbeitung des Dateimanagementsystems sowie Optimierungen bei der Datenübertragung. NC-FOX V8 bietet jetzt noch mehr Funk-

tionalität, einen Script Editor für die Implementierung neuer Funktionen ohne Eingriff in die Software und mehr Schnittstellen zum ERP-System (z. B. CSV-Dateien).

Star Micronics GmbH empfiehlt allen Kunden das Update auf Version V8, damit diese auch in Zukunft alle innovativen Lösungen vollumfänglich nutzen können. Dafür stellt man den treuen V7 Usern geeignete Tools zur Verfügung, um den Umstieg auf die neueste Version von NC-FOX so reibungslos wie möglich zu gestalten.



**JETZT UPGRADEN auf Version 8!**

# NC-FOX JUNIOR: ÜBUNG MACHT DEN MEISTER.

STAR Micronics unterstützt seit langem die Aus- und Weiterbildung junger Menschen in Schule, Hochschule und Handwerk. Damit die dringend benötigten zukünftigen Fachkräfte sich professionelles Know-how aneignen können, brauchen sie topaktuelles Trainingsmaterial. Für die Ausbildung von Berufsschülern und Studenten stellt STAR Micronics deshalb jetzt mit NC-FOX Junior eine kostenlose Schulungslizenz ihrer renommierten CNC-Programmiersoftware zur Verfügung.

Die weit verbreitete und beliebte CNC-Softwarelösung bietet mächtige Funktionen, die das gesamte Spektrum von Management- und Programmieraufgaben abdecken, trotzdem ist die Bedienung leicht zu erlernen. Die Schulungsversion kommt mit dem gleichen Funktionsumfang der Vollversion daher. Lediglich die Übertragung der Daten an eine Maschine ist in der Schulungsversion nicht möglich.

**Interessenten können eine Schulungslizenz ab sofort über den Vertrieb von STAR Micronics erwerben.**

Parallel oder alternativ bietet star\* allen CNC-Profis oder denen, die es werden wollen, weitere attraktive Schulungsmöglichkeiten, um sich in die umfassenden Möglichkeiten von NC-FOX „reinzufuchsen“: In einer mehrtägigen Schulung in der star\*-academy, im Schnupper-Workshop analog vor Ort – oder digital per Videokonferenz oder über ein Demovideo, das über einen QR-Code angefordert werden kann.



[www.ncfox.de](http://www.ncfox.de)

# EXZENTERDREHEN



Für exzentrisches Drehen musste bisher das Material um den außermittigen Versatz mechanisch angepasst werden. Dadurch konnte auf Maschinen, die mit Stangenmaterial arbeiten, nur auf der Gegenspindel und nur mit Verwendung einer teuren Sonderzange exzentrisches Drehen realisiert werden.

Mit unserem neuen **Exzenter-Bearbeitungszyklus** können nun alle unterstützten Modelle exzenterdrehen. UND sowohl auf der Haupt- und auf der Gegenspindel. Die Steuerung übernimmt das Zusammenspiel der komplexen Bewegungen der Achsen und Werkzeuge und berechnet den Arbeitsvorgang. Für die Bedienung ganz einfach!

Es erweitert sich nicht nur das bearbeitbare Teilespektrum – zusammen mit der einfachen Bedienung und der im Vergleich zu Fräsoperationen schnelleren Zykluszeit sorgt der neue Exzenter-Bearbeitungszyklus für eine signifikante Produktivitätssteigerung.

## Das Exzenterdrehen hat viele Möglichkeiten:

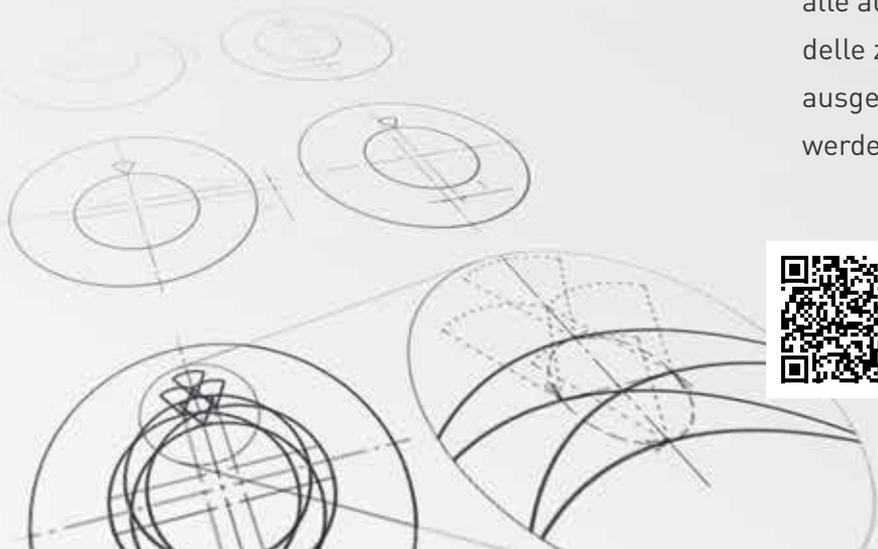
- LÄNGSDREHEN
- EINSTECHEN
- FASEN
- SCHRÄGDREHEN
- GEWINDE STREHLEN

Das star\* Exzenterdrehen steht für nahezu alle auf unserer Website aufgeführten Modelle zur Verfügung und kann auch an schon ausgelieferten Maschinen nachgerüstet werden.



## EXZENTERDREHEN IN ACTION!

Schauen Sie sich den Exzenter-Bearbeitungszyklus hier an!



# ZWEI NEUERUNGEN FÜR REIBUNGSLOSE ABLÄUFE

Wir optimieren unsere Produkte, damit Ihre Produktion glatt läuft.

## DIE WERKSTÜCKABFÜHRUNG FÜR EMPFINDLICHE TEILE

### Schützen Sie empfindliche Teile vor Beschädigungen

Wir haben unser Zubehörsortiment erweitert und fertigen optional die **klassische Werkstückabführung** im 3D-Druckverfahren **jetzt auch komplett aus Kunststoff**. Die robuste ölbeständige Konstruktion schützt zuverlässig empfindliche Teile vor Schäden und garantiert einen langlebigen Betrieb.

### Optimieren Sie Ihre Produktion im Handumdrehen

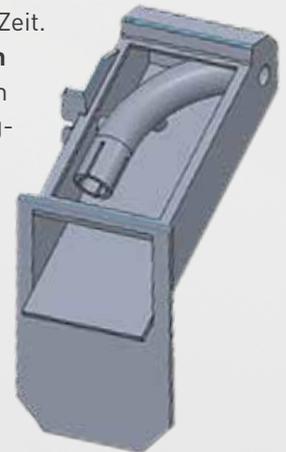
Den Austausch der Werkstückabführung erledigen Sie mit wenigen einfachen Handgriffen, sodass Sie schnell wieder Ihre Produktion fortsetzen können.



## DIE ABSAUGUNG FÜR KLEINSTEILE

### Lassen Sie sich nicht von Kleinigkeiten aufhalten

Mit unserem neu überarbeiteten und 3D-gedruckten Absaugsystem sparen Sie Zeit. Dank der **Absaugung von Kleinstteilen** suchen Sie nicht mehr nach verlorenen Teilen in den Spänen, denn der Absaugschlauch fördert diese zuverlässig in den Werkstückauffangbehälter und Sie bleiben mit Ihrer Produktion wirtschaftlich.



#### Wichtige Vorteile:

- keine verlorenen Teile mehr
- höhere Produktivität
- keine Beschädigungen

BEIDE UPGRADES SIND KOMPLETT AUS  
ÖLBESTÄNDIGEM KUNSTSTOFF GEFERTIGT.



# KOMPAKTER, FLEXIBLER, MODERNER DER NEUE HSL-II

Der star\*-HSL-II High Speed Loader bietet alles, um den Ansprüchen an eine moderne Produktion gerecht zu werden – zugeschnitten auf star\*-Maschinen und auf Ihre individuellen Bedürfnisse. Die Bedienung erfolgt über ein einziges Display, darüber ist die komplette Maschinensteuerung möglich. Alle Funktionen, wie der Stangenwechsel, lassen sich bequem über das Maschinenprogramm ansteuern, und Werkstückinformationen sind direkt im NC-Programm verfügbar. Der integrierte Schaltschrank mit Steuerung, Trafo, HD-Anlage und der kurze Anbau sorgen für den besonders geringen Platzbe-

darf. Ein mitlaufendes LED-Band zeigt von weitem die Material-Restlänge und den Betriebszustand an. Mit einer Stangenwechselzeit von rund 25 Sekunden und der Möglichkeit, kurze Reststücke manuell einzulegen und zu bearbeiten, arbeitet die Maschine besonders effizient.

**Mehr als 75 star\*-HSL Lader sind erfolgreich bei unseren Kunden in Betrieb und wir haben wertvolles Feedback erhalten, anhand dessen wir den HSL-II weiterentwickelt haben:**



#### **Verlängerte Materialauflage**

Die verlängerten Materialauflagen schaffen zusätzlich Platz für einen größeren Puffer und erleichtern das Einlegen.

#### **Tiki-Taka Stangenvereinzelung**

Die Tiki-Taka Stangenvereinzelung gewährleistet ein sicheres Beladen dünner Materialstangen!



### Verlängerte Sichtscheibe

Die nach unten verlängerte Sichtscheibe bietet einen noch besseren Einblick in den HSL II und schafft noch mehr Platz zur Beladung des Magazins.



### Weiterer Niederhalter (vorne)

Ein zusätzlicher Niederhalter in Richtung Maschine vorne sorgt für eine stabilere Führung der Materialstange und ermöglicht ein kontrolliertes Heben der Stange beim Laden, insbesondere bei dünnen Stangen.



### Beladeschlitz

Der neue Beladeschlitz mit 40 mm ermöglicht es, Stangen bei laufender Bearbeitung zu beladen.



### Teleskopprohrlösung

Die Basisversion der Teleskopprohrlösung ist mit einem Führungsrohr an der Hauptspindel ausgestattet und verlängert den Führungskanal bis zur Ladervorderkante. Das teleskopierte Rohr ist innen optional mit Kunststoffhülsen bestückt. Optional kann eine 4-Rollenlunette an der Spindel eingesetzt und auf Führungsbacken umgerüstet werden.



In Zeiten, in denen Fachkräfte fehlen, müssen Prozesse möglichst einfach und mannarm ablaufen. Arno Werkzeuge unterstützt dies.

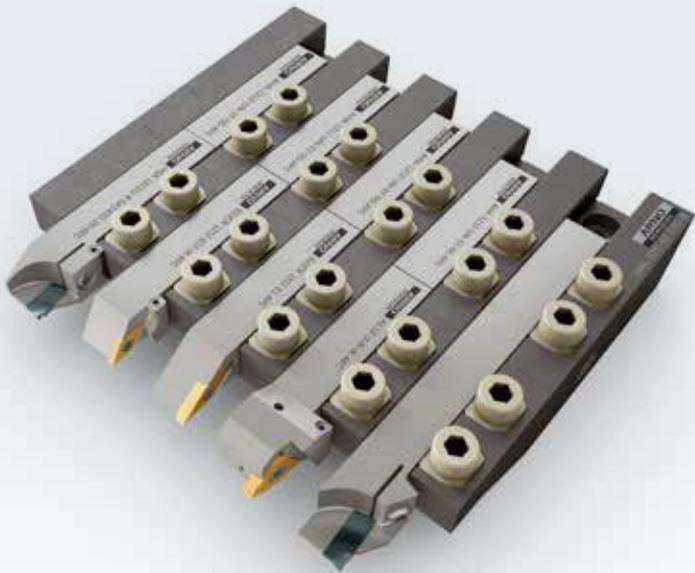


# Komplett bearbeiten entschärft Fachkräfte

In Zeiten des Fachkräftemangels wird es immer schwieriger, die Produktivität in der zerspanenden Fertigung ohne Vollautomatisierung hoch zu halten oder zu steigern. Abhilfe würden schnellere und einfachere Werkzeugwechsel schaffen – genauso, wie Werkzeuge für die Rückseitenbearbeitung. Genau hier kommt das Unternehmen Arno Werkzeuge aus Ostfildern nahe Stuttgart ins Spiel – als Werkzeughersteller, der vorausdenkt. Das familiengeführte Unternehmen bringt eine Menge Expertise aus zahlreichen Anwendungsberatungen mit. Das macht sich in einem Werkzeugsortiment bemerkbar, das möglichst die Komplettbearbeitung anvisiert. So können Anwender sowohl beim Kurzdrehen als auch beim Langdrehen auf schnell und einfach zu bedienende Wechselsysteme setzen.

Seit kurzem haben die Schwaben höhenverstellbare Halter für die Rückseitenbearbeitung im Sortiment. Diese überzeugen durch einige Eigenschaften, die bei anderen gängigen Systemen nicht zu finden sind. Allem voran lassen sich die jüngst vorgestellten neuen höhenverstellbaren Halter für Maschinen ohne Y2-Achse mit einer Einstellvorrichtung außerhalb der Maschine sehr filigran voreinstellen. Das erhöht nicht nur Produktions- und Maschinenlaufzeiten, sondern der Vorgang lässt sich auch leicht anlernen.





Noch besser ist, wenn Werkzeugwechsel gar nicht nötig sind. So kann das patentierte Werkzeugaufnahmesystem AWL je nach Maschine und Ausführung zwei bis acht Werkzeuge aufnehmen. Damit lassen sich eine ganze Reihe an Drehoperationen durchführen, ohne dass Personen eingreifen müssen.

Müssen doch einmal Werkzeuge gewechselt werden, ergänzt den AWL-Linearschlitten das AFC-Schnellwechselsystem. Zweigeteilte Werkzeuge mit Träger und Anschlagsteil lassen sich mit wenigen Handgriffen lösen und befestigen. Es muss lediglich der vordere Klemmhalter durch 2 Spannkeile gelöst werden und der neue Halter mit neuer Schneidplatte wieder eingesetzt werden.

# mangel

Beim Wechsel des Aufsatzhalters bleibt bei den neuen Haltern von Arno Werkzeuge die eingestellte Spitzenhöhe erhalten. Das sorgt für Wiederholgenauigkeit und einen großen Zeitvorteil. Der optionale Kühlmittelaufsatz mit verstellbaren Hochdruckdüsen bringt die Kühlflüssigkeit direkt an die Werkzeugschneide.

**Das 1941 gegründete Unternehmen ARNO Werkzeuge Karl-Heinz Arnold GmbH ist ein innovativer, inhabergeführter Werkzeughersteller in vierter Generation. Ein Spezialgebiet sind geschliffene, hochpositive Wendeschneidplatten für anspruchsvolle Fertigungsaufgaben, bei denen ARNO die weltweit größte Programmvierfalt anbietet.**



Weitere Informationen erhalten Sie von:



**Karl-Heinz Arnold GmbH**

Karlsbader Straße 4 · 73760 Ostfildern  
anfrage@arno.de · [www.arno.de](http://www.arno.de)



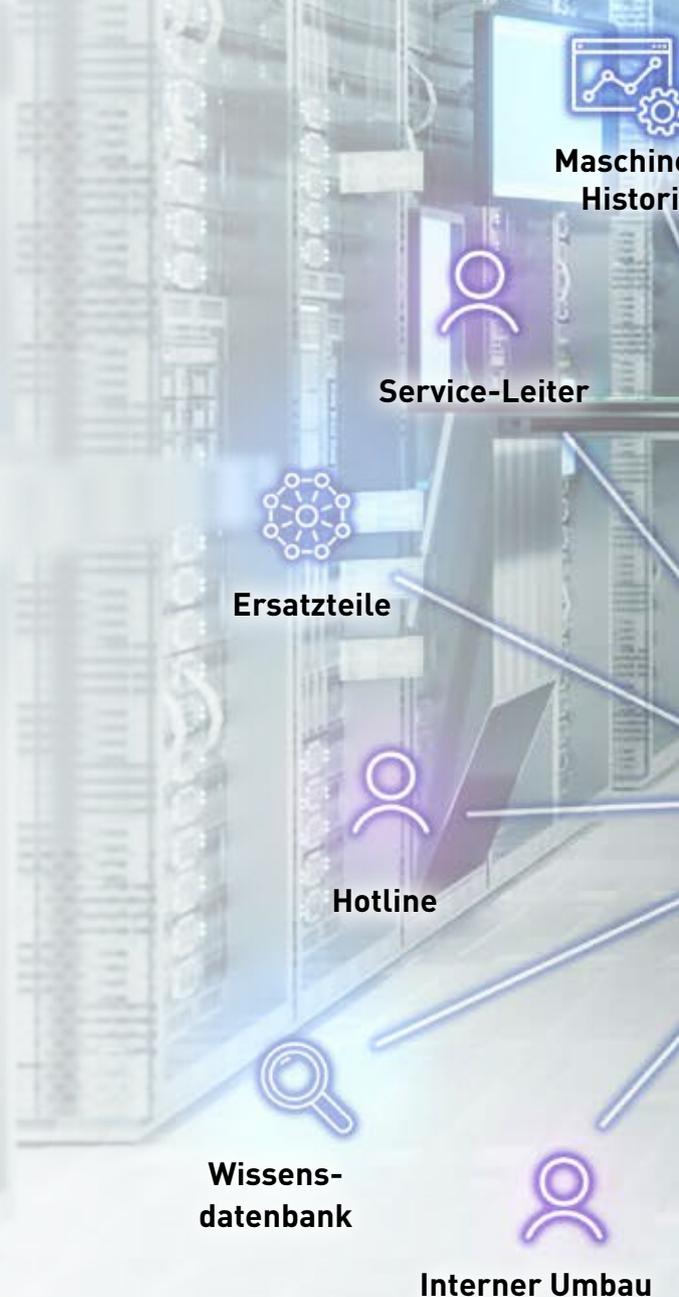
# Schneller beim Kunden – Digital vernetzt durch star\* Service Management System

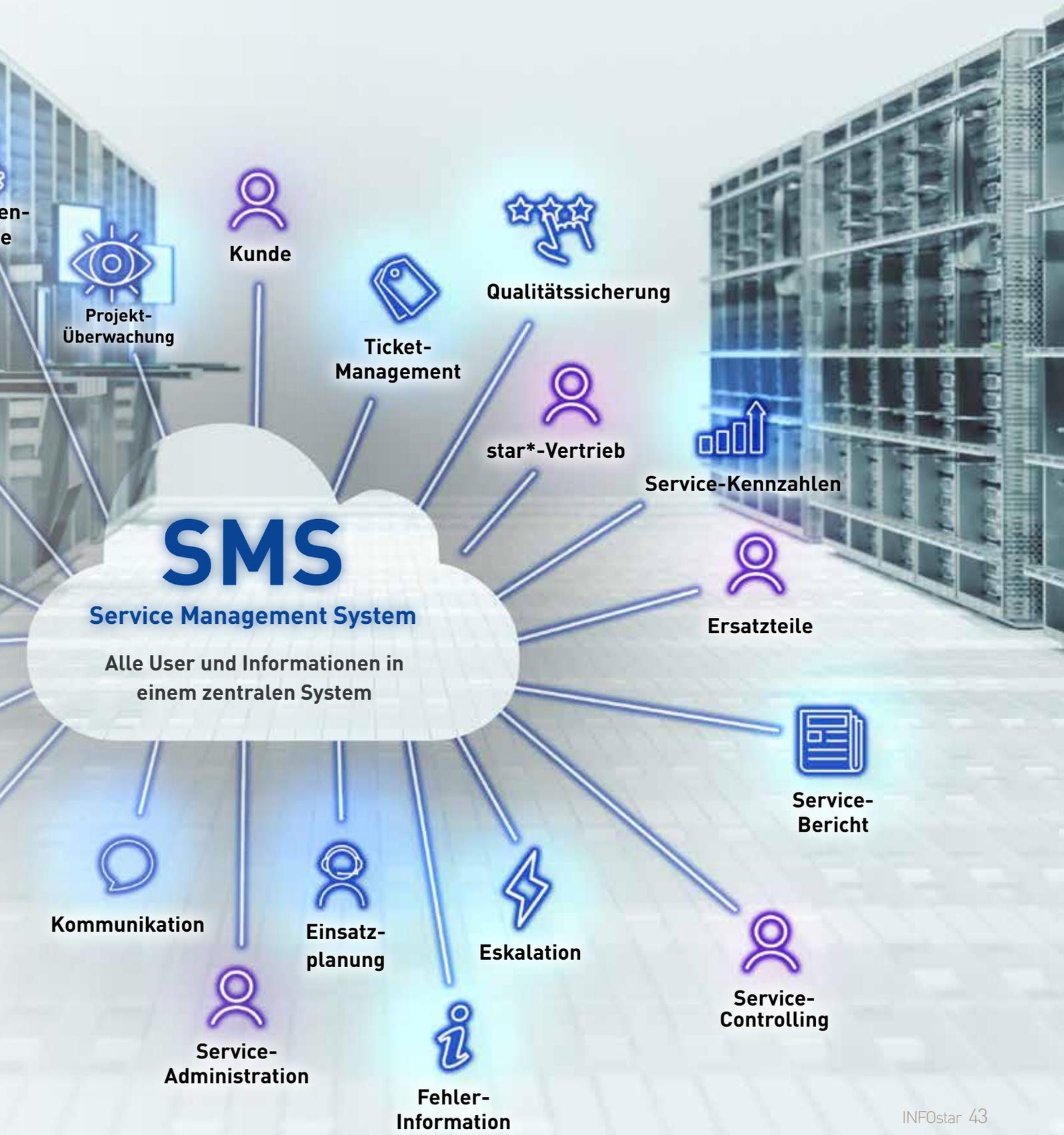
Gemäß unserem Service-Versprechen „Immer schneller als der Kunde“ haben wir unsere internen Prozesse optimiert. Deshalb setzt star\* schon länger auf digital vernetzten Service mit Hilfe des star\* Service Management Systems (SMS). Das System bietet eine effiziente Steuerung aller unserer Service-Aktivitäten und eine erweiterte Wissensdatenbank.

## Ein paar technische Facts zum SMS:

- über 7.000 Maschinen im System
- 50.000 dokumentierte Vorgänge als riesiger Wissenspool
- über 6.000 neue Vorgänge jährlich
- 3.500 Einträge in der Wissensdatenbank für Kunden
- alle User haben Zugriff in Echtzeit auf IHRE Informationen

Unser webbasiertes Kundenportal Star-Service-Connect (SSC) ist in das Service Management System (SMS) integriert. Kunden können hier auf ihre Maschineninformationen und Vorgänge direkt zugreifen, die Wissensdatenbank nutzen, Service-Einsätze in Echtzeit verfolgen, Dateien hochladen, mit der Hotline chatten.





Unsere star\*-Techniker, sowohl in der Hotline als auch beim Kunden, haben direkten Zugriff auf Ticketinformationen, die Kundenkommunikation und alle relevanten Daten. Sie können das smarte Tracking-Modul nutzen und Service-Berichte verschiedenen Kategorien zuordnen. Die Verkäufer können ihren Kunden bei Bedarf jederzeit Auskunft über ihre Maschinen und Service-Tickets geben.

1

### **Kundenanfrage**

Eingehende Anfragen werden von der Hotline 1 erfasst.

5

### **Abschluss der Anfrage**

Qualitätssicherung und Abschluss des Tickets inkl. Rechnungsstellung.

4

### **Service-Techniker-Einsatz**

Bei Bedarf wird ein Service-Techniker zur Entstörmaßnahme vor Ort geschickt.

3

### **Planung des Service-Einsatzes**

Dispatching plant den Einsatz vor Ort.



**Kontinuierliche Begleitung durch den zentralen Ticketverantwortlichen**

# SMS

Service Management System

## 2

### Technische Klärung

Die Hotline 2 übernimmt die technische Klärung und erarbeitet Lösungen.

### Ihre Vorteile durch SMS

- ✓ **Kommunikation und Dateiverwaltung**
- ✓ **Optimierte Servicequalität**
- ✓ **Lückenloser Datenzugriff**
- ✓ **Echtzeit-Verfügbarkeit und Transparenz**
- ✓ **Nahtlose Integration und smart tracking**

# IMMER ZUR STELLE, WENN ES BRENNT

*Unsere star\*-Einsatzkräfte stehen bereit, um Maschinenstörungen effizient und schnell zu lösen*

**Die Call Center Agentinnen** Carolin Bauer und Carolin Müller sind die erste Anlaufstelle für unsere Kunden bei Problemen und Störungen. Mit ihrer ruhigen und kommunikativen Art nehmen sie Ihre Anrufe und E-Mails entgegen, dokumentieren Kundenprobleme und erfassen diese im Ticketsystem. Sie stufen die Dringlichkeit der Anliegen ein und leiten die relevanten Informationen an die Remote Support Techniker weiter. Zusätzlich übernehmen sie allgemeine Verwaltungsaufgaben im star\* Service Management System (SMS) und in unserem ERP-System.

**Unsere Innendiensttechniker** bearbeiten jeden Fall alleinverantwortlich. In enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden beheben sie Störungen aus der „Ferne“. Sie analysieren Probleme am Telefon und priorisieren die Fälle nach Dringlichkeit. Sollte keine Fehlerbehebung via Remote-Service möglich sein, leiten sie Serviceeinsätze ein und erstellen dazu detaillierte Anweisungen für unseren Techniker vor Ort. Darüber hinaus kümmern sie sich um alle für die Reparatur notwendigen Ersatzteile. Alle Tätigkeiten werden in einem Service-ticket dokumentiert.

- ① **Gerhard Proß** | seit 1991 bei STAR Micronics
- ② **Carolin Müller** | seit 2018 bei STAR Micronics
- ③ **Carolin Bauer** | seit 2023 bei STAR Micronics
- ④ **Olaf Frank** | seit 1999 bei STAR Micronics
- ⑤ **Martin Knöllner** | seit 2007 bei STAR Micronics

- ⑥ **Christopher Muche** | seit 2012 bei STAR Micronics
- ⑦ **Tobias Rohrmayr** | seit 2014 bei STAR Micronics
- ⑧ **Patrick Rost** | seit 2017 bei STAR Micronics
- ⑨ **Michael Sigrist** | seit 2017 bei STAR Micronics
- ⑩ **Fabian Virone** | seit 2017 bei STAR Micronics

**Der Einsatzplaner** Gerhard Proß koordiniert und plant in Absprache mit unseren Kunden die Einsätze unserer Servicetechniker vor Ort. Er stellt sicher, dass Techniker und Ersatzteile zur selben Zeit am richtigen Ort sind – dabei ist er für den optimalen Einsatz aller Ressourcen verantwortlich.





# JETZT WIRD'S LEISE,

## *WENN ES IN DER HOTLINE HOCH HERGEHT*

**Unsere Hotline** ist der zentrale Anlaufpunkt für unsere Kunden bei allen Fragen zu unseren Maschinen. Schon seit einiger Zeit stand das Thema "Lärmreduktion" auf unserer Agenda ganz weit oben. Aufgrund der Vielzahl von gleichzeitig geführten Telefonaten stieg die Lärmbelastung im Laufe der Zeit stetig an. Aus Verantwortung gegenüber den Mitarbeitern entschied sich die Geschäftsleitung für einen schallschutzoptimierten Umbau des Raumes, um die gesundheitliche Belastung durch Lärm für alle Kollegen so gering wie möglich zu halten. Da ein ergonomisch und akustisch optimierter Arbeitsplatz allen Mitarbeitern hilft, nochmals konzentrierter und effizienter zu arbeiten – und damit einen wichtigen Beitrag zur Aufrechterhaltung

unserer hohen Servicequalität leistet, wurde ein externer Profi mit dieser Aufgabe betraut. Im Zuge des Umbaus wurden alle Arbeitsplätze neu angeordnet und durch die Installation von Schallschutzelementen an Wänden und Decke sowie der Bereitstellung schallabsorbierender Sitzgelegenheiten in der Raummitte, konnte die Raumakustik deutlich verbessert werden. Darüber hinaus wurden alle Arbeitsplätze mit neuen Headsets ausgestattet, die über integriertes „**Noise Cancelling**“ verfügen. Alle diese Maßnahmen tragen dazu bei, dass die Arbeit in der Hotline nicht nur durch den verbesserten Schallschutz, sondern auch durch die neue offene Raumgestaltung nochmals an Attraktivität gewonnen hat.

*KUNDENFOKUSSIERT, EFFIZIENT  
UND ENTGEGENKOMMEND*

# DER STAR\* - ERSATZTEILVERKAUF

**Jens Allion, Eugen Schulmeister und Marisa Reiser** sind die star\*s unseres Ersatzteilverkaufs. Als zentrale Schnittstelle vernetzen sie Kunden, Niederlassungen und Vertreter in ganz Europa. Ihr Aufgabebereich erstreckt sich über den gesamten First- und Second-Level-Support bis hin zur technischen und kommerziellen Abwicklung von Ersatzteilaufträgen. Sie sorgen für eine reibungslose Auftragserfassung sowie Angebotserstellung, eine nahtlose Abwicklung und die Einhaltung aller Zollvorschriften. Ob

telefonisch oder per Mail, unsere Experten nehmen Kundenanfragen und -bestellungen entgegen, bearbeiten Reklamationen und Retouren, identifizieren die benötigten Teile aus den jeweiligen Parts-Listen und erstellen den entsprechenden Auftrag.

Dabei können sie sich mit ihren umfangreichen technischen Kenntnissen und ihrer Flexibilität schnell und freundlich auf die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden einstellen.



seit 2018 bei STAR Micronics

**Eugen Schulmeister**



seit 2012 bei STAR Micronics

**Marisa Reiser**



seit 1998 bei STAR Micronics

**Jens Allion**

OPERATION MANUAL MOVIE  
操作手册影片

SB-20R type G



Movie file selection

INSTALLATION AND ADJUSTMENT OF SUB COLLET

INSTALLATION OF SUB COLLET (FOR EJECTION BY SPRING)

INSTALLATION OF SUB COLLET (FOR AIR CYLINDER TYPE)

GRIPPING FORCE ADJUSTMENT

TOGGLE POSITION ADJUSTMENT



# OPERATION MANUAL MOVIE

Der **Operation Manual Movie** bietet eine anschauliche und benutzerfreundliche Lösung für Kunden, die sich mit dem Betrieb und der Einstellung unserer Maschinen vertraut machen möchten. Die detaillierten Trainingsvideos, die auf einem USB-Stick bereitgestellt werden, decken alle wichtigen Aspekte der Maschinenbedienung ab.

Mit einem klar strukturierten Benutzer-Menü und Schritt-für-Schritt-Anleitungen führt das Trainingsmaterial durch jede Aufgabe. Der Operation Manual Movie ist ab sofort für die Maschine SB-20R-G verfügbar. Bis Ende 2024 werden auch die Modelle SR-20JII und SR-32JIII abgedeckt sein.



BEISPIELVIDEO ZUR EINSTELLUNG  
DER FÜHRUNGSBÜCHSE ANSEHEN!



# Unsere **YOUNGSTARS**

## Herzlich willkommen!

**Jack Gordon  
Bainbridge**

**Servicetechniker  
im Außendienst**

*Eintritt: 01.01.2024*



**Florian Manz**

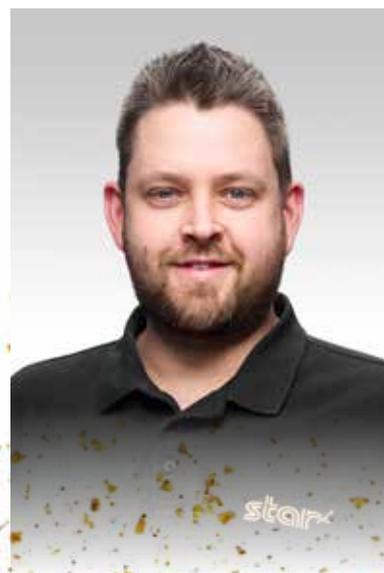
**Fachleiter Umbauteam  
und Elektrotechnik**

*Eintritt: 01.11.2023*

**Horst Liebhardt**

**Servicetechniker  
im Außendienst**

*Eintritt: 01.11.2023*



# Unsere ALLSTARS

**star\* bedankt sich für hervorragende Arbeit und langjährige Treue.**

Die STAR Micronics GmbH möchte die Gelegenheit nutzen, allen Jubilaren ihren aufrichtigen Dank für ihre hervorragende Arbeit und langjährige Treue zum Unternehmen auszusprechen.

Mit Stolz blicken wir auf die vergangenen Jahrzehnte ihrer Einsatzbereitschaft, Fachkompetenz und ihren Anspruch auf höchste Kundenzufriedenheit zurück. Ihr Engagement trägt maßgeblich zum Erfolg unseres Unternehmens bei. Gerade deshalb ist der STAR Micronics GmbH das Wohl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besonders wichtig. Der Erfolg des Unternehmens beruht auf der Freude und Überzeugung, mit der die Arbeit ausgeführt wird. Wir freuen uns auf eine hoffentlich noch lange gemeinsame Wegstrecke und gratulieren allen Jubilaren herzlich zu ihrer langjährigen Tätigkeit bei der STAR Micronics GmbH.

**Kai Schönfeld**

**Servicetechniker**

*Eintritt: 01.01.2014*



**Tobias Rohrmayr**

**Servicetechniker**

*Eintritt: 01.08.2014*



**Carsten Laackmann**

**Projektleiter**

*Eintritt: 18.08.2014*



**Alexander Beisel**

**Lager**

*Eintritt: 01.09.2014*



**Nico Persidis**

**Teamleiter Vertrieb Innendienst und Administration**

*Eintritt: 01.09.2014*



**Maurice Scherer**

**Fachleiter Anwendungstechnik**

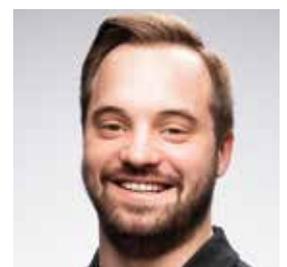
*Eintritt: 01.09.2014*



**Fabian Virone**

**Servicetechniker**

*Eintritt: 01.09.2014*



**10** JAHRE

# 20

JAHRE

## Herbert Kohlenbeck

### Verkaufsleiter Nord

Eintritt: 01.09.2004

Seit 20 Jahren ist Herr Kohlenbeck ein Teil unseres Teams. In seiner Funktion als Verkaufsleiter Nord bringt er täglich seine Fachkompetenz und Engagement ein. Herr Kohlenbeck ist als kompetenter Ansprechpartner für die Regionen Norddeutschland, Nordrhein-Westfalen, Ostdeutschland und Benelux-Staaten verantwortlich.

## Nicole Gantikow

### Sachbearbeiterin Vertrieb Innendienst, sowie Import / Export

Eintritt: 01.10.2004

Frau Gantikow ist seit 20 Jahren als Sachbearbeiterin im Vertrieb Innendienst tätig. Zu ihren täglichen Aufgaben gehören die Administration, Auftragsbearbeitung, Planung und Organisation unserer Messeveranstaltungen, sowie Unterstützung unserer Marketingabteilung.

## Myriam Seifert

### Assistentin Service

Eintritt: 01.09.2004

Nach ihrer Ausbildung bei der STAR Micronics GmbH ist Frau Seifert seit 2007 als Assistentin im Service tätig. In ihrer Verantwortung liegt die Abwicklung von administrativen Abläufen, sowie die Betreuung und Unterstützung unserer Servicetechniker/-innen.

# 25

JAHRE

## Olaf Frank

### Servicetechniker im Außendienst

Eintritt: 01.05.1999

Seit nun 25 Jahren ist Herr Frank bei der STAR Micronics GmbH im Außendienst und in der Servicehotline tätig. Zu seinen Aufgaben gehören die Inbetriebnahme und Reparatur unserer STAR CNC-Drehautomaten bei Kunden. Zudem steht Herr Frank unseren Kunden in der Telefonhotline als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung.



STAR MICRONICS

**DREH  
VOLU  
TION  
2023**

**9**

**Ausstellungs-  
stücke**

**Mehrere  
Rundgänge  
und  
Präsentationen**



# RÜCKBLICK HAUSMESSE 2023

Drei Tage lang präsentierte star\* auf der diesjährigen Hausmesse DREHVOLUTION gemeinsam mit renommierten Gast-Ausstellern die spannendsten Neuheiten unserer Branche und ermöglichte den Austausch mit fachlich Gleichgesinnten.

Zwei Ausstellungs-Highlights waren die Prototypen der brandneuen Maschinen SP-23 und SD-26-S, aber auch die SL-10, die SB-16III und die SV-20R weckten bei zahlreichen Besuchern großes Interesse. Neben weiteren technischen „Schmankerln“ wie dem komplett überarbeiteten HSL II Lader, dem Prozess- und Werkzeugmanagementsystem zur Schnittkraftüberwachung TPM sowie dem neuen star\*-Führungsbuchensystem stellte star\* mit dem SSC Kundenportal seine neue webbasierte Lösung für ein effizienteres Servicemanagement vor.

Am Freitag fand in einer Partynacht das große Finale der DREHVOLUTION statt. Gäste und Freunde haben zu mitreißenden Beats der DJs von Baden Media und coolen Drinks gefeiert und die star\*-Jubilare gebührend hochleben lassen.



**Über  
300  
Gäste**

**7 Mit-  
aussteller**

*SCHULUNG NACH WUNSCH MIT STAR\**

# MIT SYSTEM ZUM LERNERFOLG

Alle Schulungen folgen einem klar strukturierten Konzept: Am Anfang steht die Auswahl der Lerninhalte gemeinsam mit dem Kunden – gefolgt von einer individuellen Einplanung der Kundenwünsche. Danach erfolgt die gezielte Schulung. Anschließend werden die Inhalte im Servicebericht dokumentiert und eine Urkunde mit den vermittelten Lerninhalten an die Teilnehmer überreicht. Neben hausinternen Schulungen, in denen erfahrene Profis als Kursleiter den Teilnehmern all das beibringen, was sie im Umgang mit star\* Drehautomaten noch effizienter und produktiver macht, kooperieren wir auch gerne mit der Berufsschule Spaichingen – auf Wunsch können alle Kurse natürlich auch beim Kunden vor Ort absolviert werden. Alle Kursinhalte sind praxisnah konzipiert und werden speziell auf die individuellen Kundenmaschinen abgestimmt. Die Kurse zeichnen sich zudem durch einen professionellen didaktischen

Aufbau aus: sämtliche Lerninhalte greifen nahtlos ineinander und sind klar und verständlich strukturiert.

Das Angebot gliedert sich in 3 Wissens-Bereiche: 2-Kanal-Maschinen, 3-Kanal-Maschinen und den letzten Bereich Software, Mechanik und Elektrik. Jeder dieser Bereiche besteht wiederum aus 3 Kursmodulen, die jeweils einzeln oder als Block gebucht werden können.

Ein Kursmodul dauert in der Regel 3 Tage (Software, Mechanik und Elektrik, jeweils 2 Tage). Mindestteilnahmevoraussetzung sind Grundkenntnisse in der CNC-Technik, Grundkenntnisse in der Zerspanung, das Lesen von Fertigungszeichnungen, gutes technisches Verständnis sowie ISO Programmierkenntnisse.

Alle Kurse richten sich sowohl an den Programmierer als auch den Bediener von star\* CNC-Drehautomaten.

**Jetzt anmelden!**

[starmicronics.de/star-academy](http://starmicronics.de/star-academy)





# star\* blickt in eine grüne Zukunft.

Effizienter und emissionsärmer –  
star\* bleibt konsequent nachhaltig.



Unser Ziel ist es, die Emissionen sowohl des Unternehmens als auch unserer Produkte weiter zu reduzieren, erneuerbare Energien verstärkt zu nutzen und Ressourcen effizienter einzusetzen. Dabei streben wir nicht nur kurzfristige Erfolge an, sondern wollen langfristig sinnvolle Veränderungen bewirken. Daher hat star\* eine Vielzahl von Nachhaltigkeitsprojekten ins Leben gerufen. Diese reichen von der Nutzung

energieeffizienter Technologien über die Nutzung umweltfreundlicher Lieferketten bis hin zur Unterstützung lokaler grüner Initiativen.

Gemeinsam mit unseren Partnern und Kunden übernehmen wir die Verantwortung für eine lebenswerte Welt – nicht nur für uns, sondern auch für kommende Generationen.

## star\*-Nachhaltigkeitsprojekte

Frequenzgeregelter HD-Pumpen **senken den Energieverbrauch** und reduzieren den Verschleiß.

Strategische Verteilung der Techniker zur Verkürzung der Fahrwege und **Verringerung der Umweltbelastung.**

Der **ECO-Mode** und die Abschaltung der Druckluft bei Nichtgebrauch **sparen Energie und Kosten.**

Nutzung von Fernwartung und TeamViewer zur **Reduktion von Serviceeinsätzen** und Stillstandszeiten.

**Einsatz von Erdwärmeheizung** und klimagedämmter Verglasung zur Reduzierung der Emissionen und **Verbesserung des Raumklimas.**

Wärmekompensationssysteme steigern die Produktionseffizienz und **senken gleichzeitig den Energieverbrauch.**

**Rücknahme und fachgerechte Entsorgung** alter Maschinen.

Besuchen Sie uns:



10. – 14. September 2024 · Stuttgart



Ü30 Party  
16. November 2024 · Neuenbürg



11. – 14. März 2025 · Leipzig



09. – 11. April 2025 · Villingen-Schwenningen



22. – 26. September 2025 · Hannover



**STAR Micronics GmbH**

Robert-Grob-Straße 1

75305 Neuenbürg

Tel. +49 (7082) 7920-0

Fax +49 (7082) 7920-20

info@starmicronics.de

[www.starmicronics.de](http://www.starmicronics.de)