

IT & Production

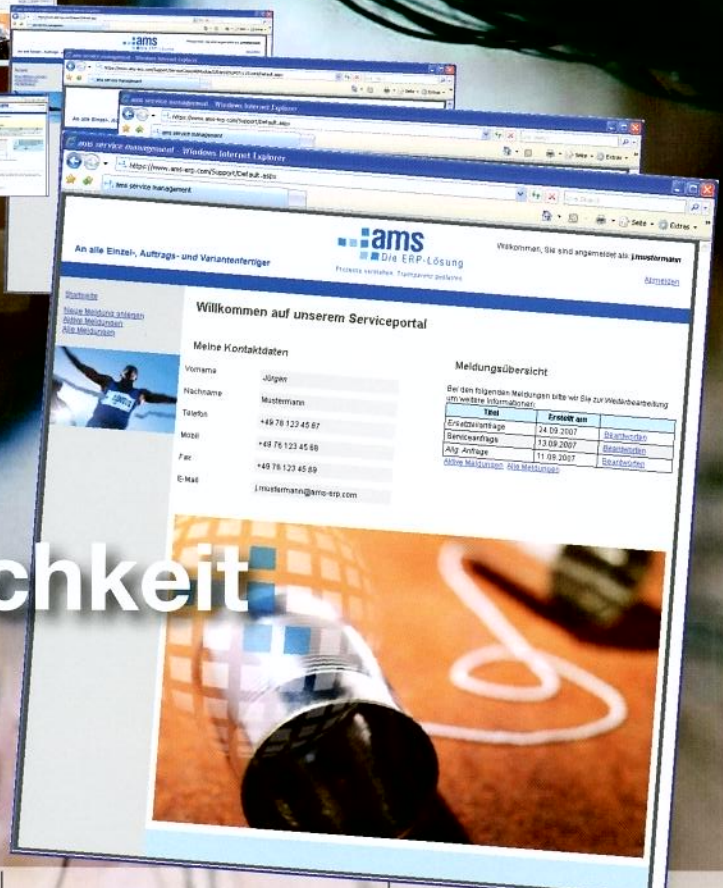
Zeitschrift für industrielle Informationstechnologie

 **Produkt-
Informations-
Service** ab S.51

Titelthema Service ohne Grenzen

Königsweg zur Wirtschaftlichkeit

ab Seite 22



**Top Floor
Risk Management
und Compliance**

(S.28)

**IT-Strategie
Signale und Daten
sicher übertragen**

(ab S.62)

**Shop Floor
Barrieren mobiler
Workforces sprengen**

(ab S.74)

**Marktübersichten
Industrie-PCs
BDE/MDE**

(ab S.32)



Service ohne Grenzen in Einzel- und Auftragsfertigung

Königsweg zur Wirtschaftlichkeit

Das Dienstleistungsgeschäft zählt zu den Bereichen mit dem größten Wachstumspotenzial. „Im Maschinen- und Anlagenbau gibt es bereits Hersteller, die ein gutes Drittel ihrer Umsätze mit Service-Leistungen erzielen“, weiß Michael Braetz, Geschäftsführer des Verpackungsanlagenbauers Oystar A+F.

Der Trend hin zum Dienstleistungsgeschäft kommt nicht von ungefähr. Seit einigen Jahren vollzieht die deutsche Einzel- und Auftragsfertigung einen tiefgreifenden Wandel. Aus dem rein reaktiven Abarbeiten von Kundendienstanfragen entwickelt sich der Service mehr und mehr zu einem Geschäfts-

feld, das den Betrieb von Maschinen und Anlagen systematisch sicherstellen soll. Entsprechend wächst die Zahl der Hersteller, die das Service-Management als strategisches Mittel zur Kundenbindung einsetzen. Gegenüber ihren Mitbewerbern grenzen sie sich über das Know-how ab, das sie sich im Rahmen von Entwicklung,

Produktion und Montage erarbeitet haben. Es liegt doch eigentlich auch auf der Hand: Wie kein zweiter bringt der eigentliche Hersteller das erforderliche Expertenwissen mit, um ausgelieferte Maschinen und Anlagen proaktiv warten und im Reparaturfall in kürzester möglicher Zeit wieder in Betrieb nehmen zu können.

Informationsvorsprung dank Integration

In der Schaffung von eindeutigen Zuständigkeiten liegt eine der wesentlichsten Voraussetzungen für ein erfolgreiches Service-Management. „Parallel dazu müssen Maschinen- und Anlagenbauer aber auch die Vorkehrungen dafür treffen, dass sie ihr Produkt- und Kundenwissen abteilungsübergreifend nutzen können“, erläutert Manfred Deues, Geschäftsführer des Beratungs- und Softwarehauses *ams.hinrichs+müller*. „Da sich die Produktlebenszyklen von Maschinen- und Anlagen über große Zeiträume erstrecken, sollte das Service-Management auch dann noch alle erforderlichen Informationen erschließen können, wenn die an der Auslieferung beteiligten Konstrukteure, Werker und Monteure nicht mehr verfügbar sind.“ Den Königsweg zu einem wirtschaftlichen Service-Management sieht Deues in der Integration aller Planungs- und Steuerungssysteme, in denen kundenbezogene Informationen anfallen. Sobald Maschinen- und Anlagenbauer das federführende Auftragsmanagementsystem mit einer integrierten Service-Management-Funktionalität nutzen, ließen

parate Abteilung. Hierin wurden alle kundenbezogenen Service-Aktivitäten gebündelt, die sich nach der Abnahme einer ausgelieferten Maschine oder Anlage ereignen. „Unser Service-Management handelt wirtschaftlich eigenverantwortlich. Somit gibt es ausreichend Anreize, um bspw. Wartungsverträge zu verkaufen oder das Ersatzteilgeschäft zu erschließen“, erläutert Geschäftsführer Braetz und fügt nicht ganz ohne Stolz auf seine Mitarbeiter hinzu: „Die neue Abteilung weiß diese Freiräume zu nutzen. Mit rund 20 Mitarbeitern ist sie inzwischen genauso groß wie die Montagemannschaft.“ Um seiner neu geschaffenen Service-Abteilung eine transparente Sicht auf die Aufträge zu geben, hat der Einzel fertiger gemeinsam mit *ams.hinrichs+müller* eine integrierte Portalanwendung entwickelt. Alle Beteiligten gelangen so jederzeit

an die aktuellsten Auftragsinformationen und können ohne Medienbruch miteinander kommunizieren. In diesem Service-Portal lassen sich unter anderem Störungen melden, Ersatzteile ordern, Fragen zum Betrieb stellen; auch das Anfordern von Serviceunterstützung ist auf diese Weise möglich. Da das Portal in das Auftragsmanagementsystem eingebettet ist, werden die mit den Service-Vorgängen verbundenen Betriebsabläufe automatisch geplant und gesteuert. Dabei reicht die Prozesskette von der Personaleinsatzplanung über die Ersatzteilbeschaffung bis zur Fakturierung. Geht eine Serviceanfrage über das Portal ein, ermittelt zum Beispiel die integrierte Personaleinsatzplanung mögliche Termine für die Service-Techniker. Anfang 2009 startet der Testbetrieb des Portals mit ausgewählten Anwendern. Ab dem zweiten Quartal wird

„Da sich die Produktlebenszyklen von Maschinen und Anlagen über große Zeiträume erstrecken, sollte das Service-Management auch dann noch alle erforderlichen Informationen erschließen können, wenn die an der Auslieferung beteiligten Konstrukteure, Werker und Monteure nicht mehr verfügbar sind.“

Manfred Deues, Geschäftsführer des Beratungs- und Softwarehauses *ams.hinrichs+müller*

sich Service-Vorgänge vorausschauend planen, flexibel steuern und transparent dokumentieren. Der hieraus resultierende Informationsvorsprung mache Kalkulationen möglich, die es Unternehmen erlauben, sich sowohl über attraktive Preise und kurze Reaktionszeiten, als auch über die Reichweite ihrer Service-Levels zu positionieren.

Auf die Prozesskette der Betreiber zugeschnitten

Auf dem Weg zu einem systematischen Service-Management ist auch Oystar A+F ein gutes Stück vorangekommen. Bis vor zwei Jahren delegierte das auf Komplettlösungen im Bereich von Endverpackungsanlagen spezialisierte Unternehmen Kundendienst-anfragen noch an seine Montageabteilung. Um aktiv Service-Leistungen als eigenständiges Geschäftsfeld zu entwickeln, gründeten die Ostwestfalen bereits 2006 eine se-





„Unser Service-Management handelt wirtschaftlich eigenverantwortlich. Somit gibt es ausreichend Anreize, um bspw. Wartungsverträge zu verkaufen oder das Ersatzteilgeschäft zu erschließen“, erläutert Michael Braetz, Geschäftsführer des Verpackungsanlagenbauers A+F.

der allgemeine Rollout starten. Dann soll das Portal allen Kunden, die eine A+F-Anlage betreiben, angeboten werden.

Service-Vorgänge via Portal: Planen, steuern, dokumentieren

Um das Portal auf das konkrete Geschäft eines Maschinen- und Anlagenbauers hin anzupassen, kommt es auf eine praxisbezogene Strukturierung der Dialoge an, mit denen die Betreiber ihre Anfragen erfassen. Da das Bedienpersonal einer Anlage über deren ingenieurtechnische Auslegung allenfalls ansatzweise informiert ist, müssen Dialoge gefunden werden, über die sich die erforderlichen Erstinformationen auch ohne Expertenwissen rasch eingeben lassen. Auf diese Weise können Service-Aufträge ohne weitere Rückfragen gestartet werden. Über die Integration in das Auftragsmanagementsystem erhalten alle Beteiligten einen unmittelbaren Zugang zu den Teilen der Auftragsdokumentation, die für die aktuelle Service-Anfrage relevant sind. Hierbei steht es Anwendern offen, eine Service-Anfrage direkt aus der Dokumentation heraus zu starten, indem sie das betreffende Bauteil in der Stückliste recherchieren und von dort aus den Service-Vorgang auslösen. Nach Eingang einer Service-Anfrage benachrichtigt das Portal den Kunden per E-Mail darüber, wie die weitere Bearbeitung des Vorgangs erfolgt. Ergibt sich aus der Anfrage ein Service-Auftrag,

erzeugt das System eine Auftragsnummer, anhand der das Auftragsmanagement den Vorgang bis zu seiner Erledigung und Fakturierung verfolgt. Parallel dazu stößt das Portal vordefinierte Bearbeitungsvorgänge an, die den Teilaufgaben des Service-Managements entsprechen. Hierzu zählen das Erstellen von Angeboten, die Anlage von Gewährleistungsaufträgen, die Auswahl entsprechend qualifizierten Personals und die Beauftragung spezialisierter Dienstleister. Falls Lieferant und Betreiber bestimmte Service-Levels vereinbart haben, lassen sich im Portal auch Terminzusagen ausweisen. Werden im Rahmen der Service-Workflows vordefinierte Zeitschwellen überschritten, greift ein integriertes Eskalationsmanagement und benachrichtigt die Prozessverantwortlichen.

Kontinuierliche Prozessverbesserung

Nach Abschluss eines Service-Vorgangs passt das Auftragsmanagementsystem die Dokumentation mit den dahinter liegenden Stücklisten entsprechend an. Dies geschieht unabhängig davon, ob nur ein Teil ausgetauscht oder die Anlage umgebaut werden musste. Somit spiegelt die Dokumentation alle Revisionsstände einer Anlage lückenlos wider. Bei jedem zukünftigen Eingriff in die Anlage können Servicetechniker nun nachvollziehen, in welchen Baugruppen und -teilen es wann und warum zu Änderungen des Auslieferungszustands gekommen ist. „Nach und nach werden wir eine Historie sämtlicher Service-Vorgänge erhalten, die wir sowohl kunden- als auch produktbezogen auftragsübergreifend auswerten können“, erwartet Michael Braetz und stellt in Aussicht: „Vor diesem Hintergrund werden wir die Qualität unseres Service-Geschäfts kontinuierlich überprüfen und verbessern können. Gleichzeitig erhalten wir die schon immer gewünschten Informationen darüber, wie sich unsere Maschinen und Anlagen im Praxiseinsatz bewähren. Indem wir das Feedback bis auf Baugruppen oder sogar Bauteile herunter brechen, bekommen wir wertvolle Informationen, um auch die Qualität unserer Produkte immer weiter verbessern zu können.“ ■

Autor Manuel Göpelt ist freier Autor
in Köln.

www.ams-erp.com

Drei Fragen zum Dienstleistungsgeschäft

Worin sehen Sie den wesentlichen Mehrwert eines Service-Portals?

Michael Braetz: Über das Portal wollen wir eine stärkere Integration zu unseren Kunden schaffen, die weltweit verteilt sind und oftmals in drei Schichten rund um die Uhr arbeiten. Zwar sind wir bei Maschinenstillständen jederzeit auch telefonisch erreichbar, doch mit dem Portal wollen wir einen weiteren Kommunikationskanal insbesondere für all diejenigen Anfragen einrichten, die keine unmittelbare Reaktion verlangen. Vor allem unsere Kunden in Fernost und Nordamerika können dann Routine-Vorgänge auf den Weg bringen, ohne sich Gedanken über europäische Arbeitszeiten machen zu müssen.

Ist es aus Sicht Ihrer Kunden nicht doch einfacher, wie gewohnt zum Telefonhörer zu greifen?

Michael Braetz: Diese Möglichkeit besteht natürlich weiterhin. Schon allein deshalb, weil es ein menschliches Bedürfnis ist, sich persönlich Gehör zu verschaffen. Deshalb müssen wir unseren Kunden verdeutlichen, dass wir spürbar schneller und gezielter zur Lösung eines Problems gelangen, wenn wir strukturierte Anfragen erhalten, die sich eindeutig interpretieren und systematisch weiterverarbeiten lassen. Die Erfahrung lehrt, dass bei einer rein verbalen Kommunikation leicht Missverständnisse auftreten.

Was dazu führt, dass Service-Anfragen nicht in der gewünschten Weise zum Erfolg führen?

Michael Braetz: Leider besteht dafür ein Risiko. Demgegenüber formuliert das Portal einen eindeutigen Arbeitsauftrag und stößt einen überprüfbaren Workflow an. Schritt für Schritt werden wir unseren Kunden zeigen können, was wir zur Problemlösung bereits getan haben und was noch erforderlich ist. Hierbei wird jeder Kunde erkennen, welche Reaktionszeiten anfallen und ob diese den Service-Vereinbarungen entsprechen.