

## Lifetime-Partnerschaft – Eine Win-win-Strategie für beide Seiten

	<b>Seite</b>
<b>1. Der Service ist von strategischer Bedeutung</b>	239
1.1 Bedeutung für den Anlagenbetreiber	
1.2 Der Service ist entscheidend für den Unternehmenserfolg des Systemlieferanten	
<b>2. Standard-Leistungsumfang im Service</b>	241
2.1 Paradigmenwechsel	
2.2 Standard-Service-Pakete	
<b>3. System-Verfügbarkeit</b>	249
3.1 Lebensdauergrenze von Systemen	
3.2 Wie misst man die Systemverfügbarkeit	
3.3 Welche Maßnahmen ergeben eine hohe Systemverfügbarkeit	
3.4 Fairer Umgang von beiden Parteien mit der Verfügbarkeit	
<b>4. Innovatives Service-Konzept</b>	255
4.1 Was versteht man unter einem innovativen Service-Konzept	
4.2 Bausteine, Tools und Hilfsmittel für einen effizienten Service	
4.3 Prozessberatung/-unterstützung	
<b>5. Zukünftige Entwicklung/Trends</b>	263
<b>6. Zusammenfassung</b>	264

## I. Der Service ist von strategischer Bedeutung

### I.1 Bedeutung für den Anlagenbetreiber

Mehr als 180 Milliarden Euro bezahlt die deutsche Industrie jährlich für die Instandhaltung von Anlagen und Produktionsmitteln. Die Folgekosten wegen ungenügender Instandhaltung veranschlagt die Gesellschaft für Instandhaltung sogar auf 900 Milliarden Euro.

Die Summe von 180 Milliarden Euro setzt sich nur aus den direkten Instandhaltungskosten wie Arbeitszeit, Ersatzteile, Messmittel und Material zusammen. Meist vergessen die Firmen, zu den direkten Kosten die Folgekosten aus ungenügender Instandhaltung aufzuschlagen, die durch Maschinenstillstand, Imageverlust, Qualitätsmangel bis hin zu Lieferunfähigkeit entstehen.

Bei Fertigungs-Unternehmen beträgt der Instandhaltungsaufwand bis zu 6 % der Betriebsleistung und bei Logistik-Unternehmen immerhin noch 3 % der Dienstleistung.

Die „Ich fahre bis es kracht“-Strategie vieler Unternehmen kann teuer werden, da die Folgekosten den Faktor 4-5 der Instandhaltungskosten ausmachen. Und wenn alleine schon die Instandhaltungskosten höher als der Nettogewinn eines Unternehmens sind, kann man sich vorstellen, welches Potential in effizienter Instandhaltung liegt.

Intelligente Servicekonzepte müssen die Lebensgrenze von Produkten und Elementen erkennen, bevor der Störfall eintritt. Nur so werden die immensen Folgekosten reduziert.

### I.2 Der Service ist entscheidend für den Unternehmenserfolg des Systemlieferanten

Vor vielen Jahren war das Servicegeschäft für viele Systemanbieter ein „normales“ Geschäft, das eher eine Selbstverständlichkeit war und gute Margen gebracht hat.

Heute ist der Service von strategischer Bedeutung. Der Service ist ein Marketing- und Kundenbindungs-Instrument geworden:

- Zufriedene Kunden sind eher geneigt, bei Nachfolgeaufträgen nach der Methode „Never change a successful/winning team“ zu verfahren.
- Kunden sind durch die tägliche Arbeit mit der Anlage die besten Kenner von Stärken, Schwächen und zukünftigen Bedürfnissen und Trends und können einen großen Beitrag zur Weiterentwicklung der Produkte und Systeme liefern.
- Das Servicegeschäft liefert einen konstanten, verlässlichen und großen Ergebnisbeitrag in jedem Unternehmen.
- Und last but not least, das beste Marketing-Instrument sind gute Referenzen und Kunden, die positiv über „Ihre“ Anlage sprechen.

Neben den Marketing- und Vertriebsaspekten gibt es noch weitere strategische Aspekte:

- Das Risiko bei einem Altkunden, dessen Einstellung man kennt, ist geringer als bei Neukunden (Leads). Zu Altkunden hat man eine Beziehung aufgebaut, die es ermöglicht, eventuelle Konfliktsituationen leichter zu bereinigen.

## 4. Innovatives Servicekonzept

### 4.1 Was versteht man unter einem innovativen Servicekonzept?

Ein innovatives Servicekonzept soll umfassend dem Anwender helfen, die Vorteile der Automatisierung voll zu nutzen, und besteht aus folgenden Komponenten:

- Garantie für die Einhaltung von geplanten Folgekosten der Automatisierung (Erhaltungsaufwendungen)
- rechtzeitiges Erkennen der Lebenszyklengrenzen von Produkten und Aggregaten, um die Stillstandszeiten und -kosten zu minimieren
- Tools bereitzustellen, um die Kennzahlen zu ermitteln, wie effizient das Material Handling System arbeitet:
  - Logistische Kennzahlen
  - Technologische Kennzahlen
  - Verfügbarkeit
  - usw.
- Effizientes Beheben von Störungen bedeutet schnelles Beheben von Störungen und Minimierung des Entstörungspersonals.
- Minimierung der Ersatzteilkosten und -aufwendungen
- Schnelle Hilfe in Notsituationen
- Tools, Hilfsmittel und Ansätze, um die Flexibilität des Systems zu beweisen und die Anlage immer am optimalen Betriebspunkt zu fahren
- Ansätze für eine permanente Weiterentwicklung der logistischen Funktionen zu geben, d. h. wie kann man die Anlage weiter optimieren

In dem folgenden Unterkapitel wird auf die einzelnen Aspekte eingegangen.

### 4.2 Bausteine, Tools und Hilfsmittel für einen effizienten Service

In diesem Kapitel werden die einzelnen Bausteine und Tools angesprochen, die heute umso notwendiger sind, um einen effizienten Service zu gewährleisten.

#### 4.2.1 Software-Lösungen für Instandhaltung, Wartung und technische Betriebsführung

Die Aufgaben in diesem Bereich sind so komplex und vernetzt, dass ohne eine entsprechende Computerunterstützung die vielfältigen Prozesse nicht effizient abgewickelt werden können.

Hierbei leisten sogenannte „Computerized Maintenance Management Systems“ (CMMS) wertvolle Hilfe. Dabei handelt es sich um Wartungs-Planung und Ausführungs-Software, die dem Instandhalter alle Möglichkeiten zu einer effizienten Durchführung der Wartungsleistung gibt.

Eines der effizientesten CMMS-Systeme ist das NAVISION-Maintool. Dieses System bietet folgende Module:

- Anlagenverwaltung
- Anlagen-Explorer
- Auftragsverwaltung
- Mobile Datenerfassung
- Werkstattabrechnung
- Zustandsorientierte, vorbeugende Wartung
- Instandhaltungslebensläufe
- Ersatzteilverwaltung
- Materialwirtschaft

## 5. Zukünftige Entwicklung/Trends

Die Servicekonzepte werden sich im Wesentlichen in mehreren Richtungen weiterentwickeln:

- Das „intelligente“ Aggregat meldet sich mehr oder minder selbstständig, wann es gewartet werden will, wobei natürlich zyklische Inspektionen weiterhin durchgeführt werden müssen, aber in einem reduzierten Umfang.
- Eine integrierte Servicedatenbank unterstützt die Online-Dokumentation für alle eingebauten Teile, inklusive der Historienbetrachtung. Diese Daten und wichtige Kennwerte helfen Systemlieferanten und Betreibern, immer die richtige Entscheidung zu treffen und schnell zu handeln.
- Integrierte Instandhaltungs-Software-Pakete (CMMS) werden heute nur bei großen und komplexen Projekten eingesetzt. In Zukunft wird dieses IT-Tool auch bei kleineren Anlagen seine Leistung unter Beweis stellen.
- Je höher der Automatisierungsgrad ist und je mehr die Automatisierung in die Breite dringt und auch nicht so automatisierungserfahrene Kunden mit den Serviceaspekten konfrontiert werden, umso mehr Vollwartungsverträge werden in Zukunft abgeschlossen.
- Darüber hinaus kann man generell sagen, dass das Outsourcen von Serviceleistungen analog zum Outsourcen von Logistikdienstleistungen im Trend liegt. Der Anwender kann sich so voll auf seine Kernkompetenzen und strategischen Aspekte konzentrieren.

## 6. Zusammenfassung

Die modernen Technologien und Tools im IT-Bereich, der Sensorik und der Datenerfassung erlauben es dem Systemlieferanten und Betreiber, trotz Minimierung von Instandhaltungspersonal und -ressourcen eine sehr hohe Verfügbarkeit zu erreichen.

Da die operativen Kosten oft ein Vielfaches der Invest-Kosten sind, trägt ein modernes, integriertes Servicekonzept deutlich zur Wirtschaftlichkeit bei.

Will der Anwender sich nur auf seine logistischen Funktionen konzentrieren (was seine wichtigste Aufgabe ist) und hat er mit dem Systemlieferanten einen Vollwartungsvertrag abgeschlossen, können die operativen Kosten schon in der Investitionsphase fixiert werden und allen Beteiligten bleiben unangenehme Überraschungen durch ungeplante Kosten erspart.

Ein reibungsloser Service auf höchstem Niveau und jahrzehntelang gleich gut ist nur in einer gelebten Partnerschaft möglich. Beide Parteien, Systemlieferant und Anlagenbetreiber, müssen dies jeden Tag unter Beweis stellen, und Fairness ist oberstes Gebot.



Bild 7.13: Handshake

Ein Mensch fühlt oft sich wie gewandelt,  
sobald man menschlich ihn behandelt.  
(Eugen Roth)