

Trends in der Fernwartung

Teleservice ist schnell und flexibel, aber nicht immer ausreichend wirtschaftlich



Quelle: Ilsenburger Grobblech

Wenn der Hersteller aus der Ferne auf die Maschine zugreift, sorgen strenge Auflagen für die notwendige Sicherheit

Der Servicebedarf von Maschinen und Anlagen ist hoch und wird künftig noch weiter steigen. Der Grund: Die Anlagen werden durch mehr Software und Elektronik immer leistungsfähiger, aber auch komplexer. Als schneller und flexibler Service hat sich der Teleservice durchgesetzt – allerdings oft nicht wirtschaftlich und sicher genug.

■ Martin Ortgies



Martin Ortgies
ist freier Fachjournalist aus Königslutter
info@ortgies.com

Zukünftig werden 90 Prozent der Ausfallzeiten von Maschinen auf Softwarefehler zurückzuführen sein, sagte bereits 2005 nahezu die Hälfte der Firmenexperten in einer Delphi-Umfrage (Werkzeugmaschineninitiative 20XX). Viele Hersteller haben bereits

reagiert und nutzen eine Fernwartungslösung, denn immer häufigere Serviceeinsätze steigern die Kosten und binden qualifizierte Fachkräfte.

Der Teleservice-Einsatz führt nach einer Analyse des VDMA in etwa 60 Prozent der Fälle bereits zur Behebung des Fehlers. Nicht sofort

behebbar Störungen können mittels Teleservice so eingegrenzt werden, dass der Servicemitarbeiter seinen Einsatz zielgerichteter vorbereiten kann (VDMA-Kennzahlen Kundendienst 2008). Das Problem: Viele Fernwartungslösungen sind ein Sicherheitsrisiko und die Serviceorganisation ist ineffizient.

Bessere Organisation rechnet sich

Service ist ein stark wachsendes Geschäftsfeld. Der Service gilt als das zweite Standbein des Maschinen- und Anlagenbaus mit einem Umsatzanteil von aktuell 18,7 Prozent (VDMA-Kennzahlen 2008) und weist oft bessere Gewinnmargen auf als der Neumaschinenverkauf.

Die Praxis ist dagegen oft ernüchternd: Bei den Servicemitarbeitern steht das Telefon selten still; Störungen häufen sich; Spezialisten sind nicht schnell genug verfügbar; der Service ist ineffektiv, weil die richtigen Informationen fehlen oder bereits verfügbare Problemlösungen nicht bekannt sind. Notwendige Informationen und Daten über den Kunden, über Maschinen und Anlagen, ihren Servicestatus oder frühere Serviceeinsätze sind an der falschen Stelle abgelegt oder gar nicht verfügbar.

Besonders in wirtschaftlich schwierigeren Zeiten ist es problematisch, wenn Kunden den Lieferanten wechseln, was laut VDMA-Studie zu 65 Prozent aus Unzufriedenheit mit dem Service passiert. Die Probleme werden besonders akut, wenn mehrere Maschinengenerationen parallel im Einsatz sind und die Daten im Servicefall nicht sofort verfügbar sind.

Einheitliche Kundendatenbanken

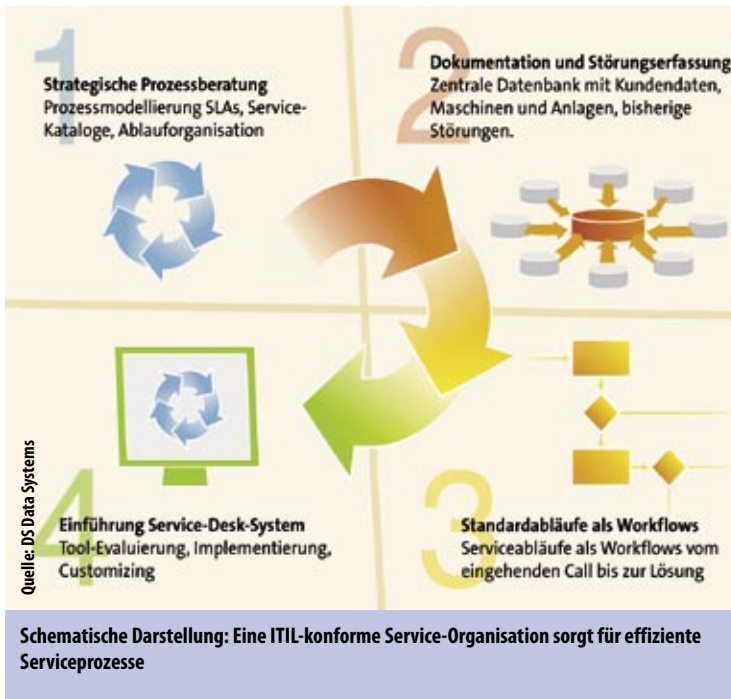
„Ein Problem vieler Maschinenbauunternehmen besteht in diesem Zusammenhang darin, dass die Datenqualität mangelhaft ist und die Daten oftmals nicht auf einer einheitlichen Datenbank zur Verfügung stehen. Bei vielen Maschinenbauern besteht daher der Bedarf, ihre Kunden-

datenbanken zu vereinheitlichen beziehungsweise zu synchronisieren“, analysiert die Studie IT-Trends im deutschen Maschinenbau vom Marktforschungs- und Beratungsunternehmen IDC.

Das Serviceteam muss auf eine verlässliche Datengrundlage zugreifen können mit Kunden- und Zugangsdaten und lückenlosen Informationen über Anlagen, Maschinen und bisherigen Störungen. Eine zentrale Datenbank hilft, aus früheren Störungen zu lernen, schneller Problemlösungen zu finden und den Ressourceneinsatz besser zu steuern.

Die Spezialisten für industrielle Prozesse und IT-Security von DS Data Systems haben gemeinsam mit weltweit operierenden Unternehmen wie Trumpf, Messer Cutting & Welding oder Erbslöh eine Teleservice-Lösung entwickelt und eingeführt.

Die Lösung wurde um ein integriertes Service Management Interface zur systematischen Pflege und Dokumentation der Kundenzugangsdaten, der Informationen über die Maschine und der Servicehistorie erweitert. Mit Hilfe einer Configuration Management Database (CMDB) nach ITIL wird das Servicewis- >



Das zentrale Service-Portal von Trumpf ist nach BSI-Sicherheitsanforderungen geprüft und zertifiziert

sen künftig IT-gestützt verwaltet. Die Database hilft, aus früheren Störungen zu lernen, schneller Problemlösungen zu finden und den Ressourceneinsatz besser zu steuern.

Kosten der Service-Infrastruktur senken

In Zeiten sinkender Aufträge gilt es, sich auf das eigene profitable Kerngeschäft zu konzentrieren. Das Betreiben von komplexen IT-Lösungen für den Teleservice mit speziell ausgebildetem Personal kann von externen Dienstleistern effizienter und günstiger angeboten werden. Das ist der Ansatz des Secure-Service-Portals von DS, die mit einer so genannten Betreiberlösung des Portals die relativ hohen Infrastruktur-Kosten für Technik und IT-Fachpersonal auf viele Kunden verteilen.

Das zentrale Service-Portal befindet sich in einem besonders gesicherten Rechenzentrum und der Aufwand für die laufende Aktualisierung der Security-Einrichtungen, der Hard- und Software sowie der ständigen Verfügbarkeit der Systemtechniker muss dort nur einmal geleistet werden anstatt in jedem Unternehmen einzeln.

Kostenpflichtige Angebote erweitern

„Unternehmen, die ihren Service erweitern wollen, müssen sich in unsicheren Zeiten nicht über Jahre mit hohen Fixkosten belasten. Ein zentrales Service-Portal schafft außerdem eine größere Flexibilität, auf steigende oder sinkende Service-Bedarfe des einzelnen Unternehmens sofort reagieren zu können“, sagt Willi K. Süß,

Geschäftsführer von DS Data Systems. Für weltweit operierende Unternehmen ist der Teleservice ein effizientes Mittel der Kostensenkung und zur Erschließung zusätzlicher Serviceleistungen. Die Zahl der Unternehmen, die heute schon Teleservice an ihren Maschinen anbieten, ist mit 54,1 Prozent überraschend groß. Mit einer Anzahl von im Durchschnitt 23,7 Zugriffen pro Maschine wurde diese Möglichkeit bereits häufig genutzt.

„In den letzten Jahren wurde offensichtlich erkannt, dass guter Teleservice ein Geschäftspotenzial hat und nicht nur als kostenlose Dreingabe mitgeliefert werden muss“, so der VDMA. Der Teleservice wird allerdings noch überwiegend für die Senkung der Servicekosten während der Gewährleistungsphase eingesetzt, denn von den Kundendienstumsätzen entfallen auf den Teleservice bisher nur 1,3 Prozent.

Der Ansatz für mehr kostenpflichtige Serviceangebote: Ist erstmal eine leistungsfähige Infrastruktur für Teleservice beziehungsweise Internetangebote geschaffen, sind weitergehende Serviceangebote schneller möglich. Zum Beispiel automatisierte Meldungen, dass Ersatz für Verschleißteile fällig wird; Angebote für proaktive Fehlererkennung; laufende Service- und Fehlerreports, um Verbesserungen und Aktionen an Maschinen und Anlagen auszuwerten. ■

Dieser Beitrag als PDF und weiterführende Informationen (ähnliche Beiträge, technische Daten, Direktlinks zum Hersteller etc.) sind online verfügbar auf AuD24.net



Mit Hilfe des Service Management Interface wird das komplette Servicewissen eines Unternehmens künftig IT-gestützt verwaltet

more @ click AD049911