

Maschinenbau besitzt große Potenziale im Servicegeschäft

INDUSTRIE: Maschinen- und Anlagenbauer haben in den Boomjahren eine wichtige Umsatz- und Ertragskomponente vernachlässigt: das Servicegeschäft. Ganz zu Unrecht, wie sich jetzt herausstellt, denn es ist unabhängig von Konjunkturzyklen und erzielt gute Margen.

VDI nachrichten, Düsseldorf, 12. 6. 09, ciu

Stephan Timmermann hat auch in einem schwierigen wirtschaftlichen Umfeld noch Grund zur Freude: „Nun zahlt es sich aus, dass wir mit MAN Diesel PrimeServ den After-Sales-Bereich zu einer tragenden Säule unserer Unternehmensstrategie ausgebaut haben. Das Geschäft mit Wartungs- und Reparaturarbeiten, Ersatzteilen und Schulungen reagiert auf konjunkturelle Schwankungen mit etwas niedrigerer Sensibilität“, erklärte das Vorstandsmitglied der MAN Diesel SE, Augsburg, diese Woche gegenüber den VDI nachrichten. „So können wir gemeinsam mit unserem Kraftwerksgeschäft den Rückgang bei Schiffsmotoren bis zu einem gewissen Grad abfedern. Weltweit sind rund 50 000 MAN Diesel-Motoren in Betrieb - ein enormes Potenzial“, machte er deutlich.

Dass der Service ein lukratives Geschäftsfeld mit zweistelligen Margen ist, belegt die Studie „Winning with Service Excellence“ von Barkawi Management Consultants, München. Bei einigen Herstellern langlebiger Investitionsgüter betrage der Anteil des Serviceumsatzes am Gesamtumsatz danach bereits mehr als 60 % und führende Anbieter realisierten Gewinne von 30 % und mehr. Durchschnittlich lag der Serviceanteil im Maschinen- und Anlagenbau 2008 nach Kennzahlen des Branchenverbandes VDMA, Frankfurt/Main, allerdings noch bei 18,7 %. Auch beim Service aus der Ferne (Teleservice) lief noch nicht alles so sicher und effektiv, wie es könnte.

Der Nutzen ist nach den VDMA-Kennzahlen dagegen unbestritten: Diese zeigen, dass weltweit operierende Unternehmen mit Fernwartungslösungen und Services über Internet teure Vor-Ort-Termine einsparen und mit kostenpflichtigen Serviceangeboten profitable Mehreinnahmen erzielen können. So führe Teleservice in etwa 60 % der Fälle bereits zur Behebung des Fehlers. Nicht sofort behebbare Störungen ließen sich mittels Teleservice so eingrenzen, dass der Servicemitarbeiter seinen Einsatz zielgerichteter vorbereiten kann.

„Als Best Practice für die Sicherheit wird eine Defense-in-Depth-Strategie

empfohlen, die gestaffelt bis zum Schutz kritischer Zellen oder Einzelsysteme reicht, vergleichbar der mit Security-Software auf PCs angestrebten Endpunkt-Sicherheit in Büronetzen“, beschreibt Torsten Rössel von der Innominate Security Technologies AG in Berlin, den Stand der Technik. Eine Schlüsselrolle komme dabei der Kontrolle und Filterung von Netzwerkverkehr durch Fire-



Wesentliches im Blick: Elektronik hilft dem Servicemitarbeiter an der Druckmaschine bei der Fehlersuche und Anlagenoptimierung. Foto: KBA

Service bringt Marge

- Service gilt als das zweite Standbein des Maschinen- und Anlagenbaus mit Gewinnmargen, höher als beim Neumaschinenverkauf.
- Der Servicebedarf steigt kontinuierlich, da Produktlebenszyklen kürzer werden, Produkte komplexer und damit aus Servicesicht auch anspruchsvoller. M. O.

walls zu. Als Maxime gilt: „Was nicht explizit erlaubt ist, ist verboten!“

Derart gesichert, lassen sich erfolgreiche Internet-TeLFoto ebote etablieren. So sind Ferndiagnose und Fernwartung angesichts eines Exportanteils von annähernd 90 % für den Druckmaschinenhersteller Koenig & Bauer (KBA), Würzburg, eine unverzichtbare Notwendigkeit. Dabei muss KBA gegenüber seinen Kunden anerkannte Security-Standards gewährleisten und für den wirtschaftlichen Betrieb des Teleservice sorgen. KBA verzichtet bewusst darauf, Netzwerktechnik aus der Bürowelt in Maschinen einzusetzen, weil sie u. a. die industriellen Anforderungen an Langlebigkeit, Robustheit und Spannungsversorgung nicht erfüllt.

Teleservice unterstützt auch die Inbetriebnahme

Der Teleservice hilft zudem bei der Inbetriebnahme, beim Störungsmanagement, der Softwarewartung sowie der Fehlerdiagnose. Die mit den Teleservice-Verbindungen über das Internet verbundenen Anforderungen an die Sicherheit sind aus Sicht von KBA beherrschbar und ohne diese schnelle Verbindung zum Kunden sei das Geschäft heute nicht mehr zu betreiben.

Winkler + Dünnebieber nutzt bereits seit 1998 den Teleservice, um Maschinen aus der Ferne zu warten. Als Anbieter von Spezialmaschinenbetriebsnahme pier verarbeitende Industrie nutzt das Unternehmen Teleservice-Funktionen heute für etwa 400 Kundenanlagen mit bis zu fünf SPS-Steuerungen, mehreren Antriebssystemen und Visualisierung. Der aktuell eingesetzte Teleservice über breitbandige, sichere IP-Verbindungen wird abgesichert durch Hardware-Firewalls, VPN (Virtual Private Network) und Virenschutzfunktionalitäten. Das Angebot ist gestaffelt von der Remote-Diagnose als Basisangebot über die Remote-Inspektion - um z. B. aus Fehlermeldungen Präventivmaßnahmen abzuleiten - bis hin zum geplanten Remote-Monitoring für weitergehende Onlineservices.

Im Maschinenbau könnte das allgemein für Bewegung sorgen. Barkawi Management sieht insgesamt einen Trend von Produkt- zu Serviceanbietern. Zudem gilt ein gutes Serviceangebot bereits heute als Maßnahme, sich erfolgreich gegen Nachahmerprodukte zur Wehr zu setzen. M. ORTGI ES