

Maschinen- und Anlagenbau

SERVICE – BEZAHLTE

RALF WÖLFLE

Viele Maschinen- und Anlagenbauer beziehen ihre Komponenten in Billiglohnländern. Trotzdem befürchten sie nicht, das Geschäft an die Zulieferländer zu verlieren. Service spielt in ihrer Strategie eine zentrale Rolle.

Betreiber von Maschinen und Anlagen haben vor allem eine Anforderung: Die Anlagen müssen laufen, und zwar zuverlässig. Tun sie das nicht, verursachen sie Kosten und beanspruchen Zeit und Aufmerksamkeit, die nirgends budgetiert sind und denen niemals ein Ertrag gegenüber stehen wird. Vergeudete Ressourcen, da vergeht die Freude am Schnäppchen schnell, und das wissen die Entscheidungsträger. Gefragt sind also Anbieter, die zuverlässig laufende Anlagen anbieten. Der Schlüssel für die Zuverlässigkeit ist dabei der Service.

Lange Zeit wurden Serviceleistungen nicht wirklich wichtig genommen. Heute schon: Über den Service hat man regelmässigen Kundenkontakt und kann erfahren, welche Chancen sich beim Kunden möglicherweise noch auftun. Unmittelbar erfährt man auch, was der Kunde über einen denkt, ob er mit der Anlage zufrieden ist und, noch wichtiger, wo Schwierigkeiten auftreten. Dabei kann man sich aufs Neue nützlich machen und gleichzeitig ordent-

lich dazulernen.

Interessiert sich ein Kunde für Service? Nein, eigentlich nicht. Er interessiert sich dafür, dass seine Anlage läuft. Am liebsten garantiert. Und deshalb kann er in vielen Fällen für einen Servicevertrag gewonnen werden. Für den Anbieter heisst das bezahlte Kundenbindung. Und bei einem Prepaid-Modell ergibt sich ein Liquiditätsgewinn obendrein.

BEZAHLTE KOMMUNIKATION

Leicht gesagt ist nicht leicht getan. Da sind zunächst die Kommunikationsanforderungen. Der Chef wird Serviceleistungen kaum selbst erbringen. Es ist richtig, dass man beim Service eine Menge vom Kunden erfahren kann – aber kommt das in der Firma auch an? Ist der Servicetechniker dafür sensibilisiert? Ist ein Prozess eingerichtet, über den diese Erkenntnisse weitergegeben werden? Aus Sicht des Anbieters ist nicht der Ölwechsel das Wichtigste, sondern der Informationswechsel. Der Ölwechsel ist nur der Anlass für diesen Kontakt.

Voraussetzung dafür ist, dass der Service selbst wie geschmiert läuft. Einmal aus Sicht des Kunden, denn die Lösung soll beim ersten Anlauf sitzen. Und natürlich aus Sicht des Anbieters, denn Service kostet viel Geld. Hier sind sie unausweichlich, die hohen Lohnkosten, und sie werden durch Anreizezeiten und die mit den Unwägbarkeiten verbundenen Risiken noch erhöht. Geld verdient also nur, wer die Produktivität im Serviceprozess auf ein gleich hohes Niveau bringen kann.

KALKÜL IM NEBEL

Der Aufwand ist schwer kalkulierbar: Da fallen viele ineinander greifende Tätigkeiten an, Kleinteile müssen besorgt, Telefongespräche geführt werden und mehr. Das alles verursachergerecht zu erfassen ist in vielen Unternehmen nicht möglich. Also beschränkt man sich auf einige wenige Kostenstellen und kalkuliert mit einem Umlageverfahren – im Nebel. Man weiss nicht genau, wo man Geld verdient und wo nicht. Diverse selbst gestrickte Hilfsmittel auf Basis von Microsoft Excel werden nur von denen durchschaut, die sie erstellt haben, und leiden vor allem an der stets unvollständigen Datenerfassung

LÖSUNG: BUSINESS SOFTWARE

Natürlich gibt es heute Business Software, die diese Probleme lösen hilft. Das fängt damit an, dass

die zu wartenden Anlagen schnell gefunden werden und dass die dazugehörigen Informationen – Ersatzteilbeschaffung etwa – so aufbereitet sind, dass Mitarbeitende, etwa an der Hotline, schnell dazu kommen. Eine Anlage muss im System für den Service anderweitig aufbereitet werden als für die Produktion, das ist eine erste Voraussetzung. Als nächstes gilt es, die Verträge mit den Kunden richtig abzubilden. Serviceverträge sind kompliziert. Da gibt es unzählige Varianten, was sie beinhalten und was nicht, welche Teilleistungen gratis abgedeckt sind und welche mit Rabatt, für welche Vorfälle Arbeit, Material oder Spesen enthalten sind oder nicht. Die anfallenden Kosten sind den Auftragsarten – mit oder ohne Vertrag – gegenüberzustellen. Alles muss gleich richtig erfasst und zugeordnet werden, am besten automatisch, sonst verliert man Zeit mit Sortieren und Rechnen. Trifft ein Service-Call im Unternehmen ein, muss man blitzschnell erkennen, welche Vertragsbedingungen für diesen anzuwenden sind.

Der Kunde will selbstverständlich vorher wissen, welche Konditionen gelten, schliesslich soll er einen verbindlichen Auftrag erteilen. Und schnell gehen soll es auch. Die Performance im ungeplanten Servicefall hängt nun davon ab, wie schnell und zu welchen Kosten die erforderlichen



Anlagen und Ersatzteile eindeutig identifizieren

KUNDENBINDUNG

Ressourcen gestellt werden können. Diese sind: Das Know-how, das Material und unter Umständen der Servicemitarbeiter. Die Disposition erfordert zu wissen, wo der Schaden eingetreten ist, wer als Ansprechpartner gilt und was zu beheben ist. Welcher Servicetechniker ist in der Nähe und kann kurzfristig mobilisiert werden? Wo ist das erforderliche Material verfügbar – am Zentrallager, in einem Aussenlager, in

einem Montagefahrzeug als rollendes Lager? Wer dies nicht weiss, hat in der Regel zu viele Ersatzteile in Umlauf und findet trotzdem die richtigen Teile nicht. Den «wilden» Lagern ist ebenfalls nur mit Informationstechnik beizukommen. Mitführen was nötig ist, und nachrüsten, was verbraucht wurde, so lautet die Devise. Schlussendlich steht aber ein Techniker an der Anlage und soll das Problem lösen. Hat er ge-

nügend Erfahrung auf dieser Maschine? Sind seine Unterlagen aussagekräftig genug? Oder hat er Zugang zu einer Lösungsdatenbank, kann die Anlagenhistorie einsehen und elektronische Pläne konsultieren? Service-Management ist komplex. Performance und Produktivität im Service erfordert ein Management, das diese Komplexität reduzieren kann. Es braucht kompetente Mitarbeitende, auf die es sich stützen kann,

und ein Informationssystem, das alle Aspekte auf wirtschaftliche Weise miteinander verbindet.

Der eXperience Event am 20. September in Basel widmet eine Session dem Integrierten Servicemanagement im Maschinen- und Anlagenbau.

RALF WÖLFLE



Ralf Wölfle ist Leiter des Kompetenzzentrums für E-Business und IT-Management an der Fachhochschule beider Basel. Er ist Mitherausgeber von sechs Büchern und Autor zahlreicher Artikel und Broschüren. Als Initiator trägt er die Verantwortung für die vom Seco unterstützte Best-Practice Fallstudien-Datenbank eXperience und baut derzeit mit ProZoom eine weitere, über das Internet zugängliche Informationsquelle zu IT-unterstützten Geschäftsprozessen auf. Ralf Wölfle ist Vorstandsmitglied im Branchenverband Simsa und Jury-Präsident der Kategorie "Business Efficiency" beim Wettbewerb 'Best of Swiss Web'.

INTEGRIERTE GESCHÄFTSPROZESSE MIT BUSINESS SOFTWARE: 20. SEPTEMBER 2005 IN BASEL



Veranstalterin: Fachhochschule beider Basel FHBB, Basel
Weitere Informationen und Online-Anmeldung unter: www.experience2005.fhbb.ch

09:30 Uhr Keynote

«Integrierte Geschäftsprozesse mit Business Software», Anton A. Ohnmacht, Microsoft Schweiz GmbH

ERP-basierte E-Shops

Die Verschmelzung von Business Software und E-Commerce.

Einführungsreferat:
 Beat Bussmann, Opacc Software AG

10:15 Uhr Session 1

- Waser Bürocenter AG/Polynorm Software AG
 E-Shop für den professionellen Einkäufer von Büromaterial mit individueller Unterstützung der Systeme des Einkäufers (Buy-Side).
- Geschenkeidee.ch/insign
 E-Shop für die Hilfe bei der Suche nach Geschenkeideen inkl. Geburtstagserinnerungen, Lifestyle etc.

Supply Chain Management

Integrierte Logistikprozesse im Lebensmittelhandel.

Einführungsreferat:
 Prof. Werner Lüthy, Fachhochschule Aargau

10:15 Uhr Session 2

- Fresh und Frozen Food AG/Abacus Research AG
 B2B-Integration im Lebensmittelhandel, u.a. mit Migros und Coop. Austausch einer grossen Anzahl von Geschäftsdokumenten zwischen den beteiligten ERP-Systemen.
- Pasta Premium AG/Informing AG
 Unterstützung unterschiedlicher Logistikprozesse für die Kundensegmente Grossverteiler und Gastro/Einzelhandel. Outsourcing der Feinkommissionierung.

12:00 Uhr Networking Lunch

Logistiknetzwerke und Plattformen

Elektronische Koordination und Integration von zwischenbetrieblichen Prozessen.

Einführungsreferat:
 Andreas Steiner, Swisscom IT Services AG

13:15 Uhr Session 3

- Novarei AG/Ramco Systems Ltd.
 Materialwirtschaft- und Logistik-Komplettdienstleistung für Krankenhäuser.
- fenaco/BISON Schweiz AG
 Der Agrar- und Lebensmittelkonzern wickelt konzern-eigene und externe Logistikprozesse über ein elektronisches Liefernetzwerk ab.

Integriertes Service-Management

Elektronische Unterstützung von Service-Prozessen im Maschinen- und Anlagenbau.

Einführungsreferat:
 Norbert Suter, IMG AG

13:15 Uhr Session 4

- Bystronic Maschinen AG/itelligence AG
 Betriebszuverlässigkeit von Fertigungsanlagen durch professionelles Service-Management mit schneller Ersatzteilversorgung.
- Sixmadun AG/syfax ag
 Mobile Servicelösung für 150 Mitarbeiter im Kundendienst für Heizungsanlagen.

15:30 Uhr Abschlussreferat «Bedeutung von Informatik in «Schweizer KMU», Prof. Dr. Petra Schubert, FHBB

