

# Bund fördert Notrufsystem für Maschinen

Weltweiter Reparaturservice wird Wettbewerbsfaktor für deutsche Werkzeugmaschinenbauer - Projekt hilft bei Koordinierung

**SONJA RING** | HATTINGEN

Die Zentrale des Holzbearbeitungsmaschinenbauers Homag AG liegt in der Gemeinde Schopfloch am Rande des Schwarzwalds. Doch die große weite Welt ist nur einen Anruf entfernt: Denn bei Homag ruft zum Beispiel das Ikea-Sägewerk aus China an, wenn es beim Zuschneiden der Regale klemmt. Doch nicht nur der schwedische Möbelgigant zählt zu den Kunden: Möbel, Türen, Fensterahmen und ganze Holzhäuser werden mit Homag-Maschinen gefertigt, von Spanien über Osteuropa bis nach Asien. „Wir liefern in die ganze Welt“, sagt Peter Stoll, Fernservice-Leiter bei Homag, „unsere Exportquote liegt bei 80 Prozent.“ Deshalb muss der Homag-Kundenservice rund um den Globus funktionieren. Und zwar schnell. Denn streikt eine Anlage, steht die Produktion still - und Ikea-Kunden warten auf ihre Regale. „Unsere Reaktionszeit bei Störfällen liegt bei weniger als einer

Stunde“, sagt Stoll und verkündet zufrieden: „Mindestens 70 Prozent der Fälle beheben wir online, ohne dass ein Techniker vor Ort muss.“ Das Ganze nennt sich Teleservice: Geht ein Hilferuf bei Homag ein, sieht der Mitarbeiter in Schopfloch nicht nur Namen und Standort des Anrufers auf seinem Bildschirm, sondern gleich auch die Schaltpläne und Steuerungsunterlagen der Maschine. „Wir haben sofort Zugriff“, sagt Stoll, „und können die Anlage fernsteuern.“

## Weltweiter Service fordert mittelständische Unternehmen

Was simpel klingt, stellt mittelständische Unternehmen oft vor eine große Herausforderung. Für einen weltweit funktionierenden Kundendienst sind Niederlassungen und Partnerbetriebe nötig, es gilt die Ersatzteilplanung zu koordinieren, die Maschinenakten zentral zu verwalten und sie gleichzeitig in aller Welt verfügbar zu machen. Um die Unter-

nehmen dabei zu unterstützen, fördert das Bundeswirtschaftsministerium das Projekt „Mobile Servicewelten“: Wirtschaft und Forschung arbeiten hier zusammen, um Maschinenbauern zu zeigen, wie ein optimaler Kundendienst funktioniert. „Schließlich sind die Kunden auf der ganzen Welt bereit, für Anlagen aus Deutschland mehr Geld zu bezahlen“, sagt Stephan Göbel, Leiter Business Consulting der auf Maschinenbau spezialisierten Unternehmensberatung Infoman AG in Stuttgart. „Sie stellen dann aber auch entsprechend hohe Ansprüche an Qualität und Service.“ Die Unternehmensberatung koordiniert das Servicewelten-Projekt und arbeitet zum Beispiel an einer umfassenden Software, die den globalen Kundendienst erleichtert.

Ein Schwerpunkt des Projekts liegt auf der Nutzung von RFID-Technologie, bei der kleine Funkchips Informationen zum Beispiel über ein Produkt speichern. Göbel kann sich vorstellen, dass Maschinenbauer mit

Hilfe dieser Technologie in einigen Jahren „intelligente Ersatzteilkisten“ zusammenstellen: Die Kiste wird in Deutschland gepackt und alle Teile mit RFID-Chips versehen. Ein Techniker, egal ob in Polen, den USA oder in China, legt sein Handy als Lesegerät auf die Kiste und bekommt sofort alle Informationen über den Inhalt angezeigt. Nach der Reparatur versieht er ausgebaute Teile ebenfalls mit RFID-Chips. So kann der veränderte Inhalt zurück in Deutschland problemlos ausgelesen werden, umständliche Papierdokumentationen fallen weg.

Das Servicewelten-Projekt ist derzeit in der Endphase, die teilnehmende Homag AG ist bereits jetzt vom Nutzen überzeugt. „Das hat uns einen großen Schritt nach vorne gebracht“, sagt Peter Stoll. So habe man inzwischen 17 000 online-fähige Maschinen auf der ganzen Welt, was den Service aus der Ferne enorm vereinfache. Die Projektergebnisse sollen demnächst für alle interessierten Un-

ternehmen verfügbar sein. Denn Bedarf ist vorhanden: „Wir sind ständig um eine Weiterentwicklung des Kundenservice bemüht“, sagt etwa Dirk Wember, Geschäftsführer der Haas Schleifmaschinen GmbH. Sein Unternehmen mit Sitz im schwäbischen Trossingen hat knapp 100 Mitarbeiter und exportiert hauptsächlich in die USA, nach Westeuropa und Japan. „Allein die unterschiedlichen Sprachen und Zeitzonen sind für uns eine Herausforderung“, sagt Wember, „deshalb haben wir die Organisation des Service schon bei der Entwicklung der Maschinen berücksichtigt.“ Die Anlagen warten sich zum Beispiel selbst und zeichnen sämtliche Betriebsdaten auf: „Wenn etwa eine Komponente auf einmal mehr Strom verbraucht, gibt es Alarm.“ Störfälle werden dadurch bereits unterbunden, bevor die Anlage ausfällt. Und wenn doch einmal etwa in Japan ein Elektriker benötigt wird, schaltet sich der Fachmann aus Deutschland per Videokonferenz hinzu.