

Troubleshooting

Im harten Alltagsbetrieb zeigt sich, was von gegebenen Service-Versprechen übrig bleibt. Stillstandzeiten komplexer logistischer Anlagen sind kontraproduktiv und schädigen direkt die Liquidität ihrer Betreiber. Ein Interview mit Dieter Müller, Service-Coach der BSS Materialflussgruppe.

– Die Stimmung ist gereizt. Obwohl man erfreulicherweise noch genug Aufträge hat, geht nichts mehr. Das gesamte Logistik-Zentrum steht still. Alle Kundenaufträge, die nicht bis 16.30 Uhr versandfertig sind, bleiben liegen. Das computergesteuerte Regalbediengerät bewegt sich keinen Millimeter mehr. Diese Situation ist der Albtraum jedes Logistik-Leiters. In den meisten Fällen reichen die eigenen Bordmittel nicht aus, um den Defekt zu beheben. Wohl dem, der dann einen professionellen Service-Partner hat.

lagerort: Herr Müller, diese Situation müsste Ihnen doch bekannt vorkommen – oder?

(lacht) „Ja, das kennt natürlich jeder, der mit solch komplexen mechatronischen Anlagen zu tun hat. Es ist immer wieder eine Herausforderung, auch mit diesen extremen Situationen umzugehen. Die Menschen sind verständlicherweise gereizt. Der Termindruck ist hoch. Funktionierende logistische Komponenten sind heute ein wesentlicher Faktor für den wirtschaftlichen Erfolg von Unternehmen – besonders bei dem härteren globalen Wettbewerb.“

Was zeichnet einen guten Service eigentlich aus? In der Angebotsphase für ein Logistik-Zentrum werden den Kunden von den Anbietern oft viele Versprechungen gemacht.

„Wichtig ist, ob man sie auch einhalten kann. Nach der Investition in ein automatisiertes Lager möchte ich als Unternehmer nur eines: termintreu liefern. Ausfälle und Stillstandzeiten durch Inspektion müssen auf ein Minimum reduziert werden. Genau darauf muss sich ein professioneller Service konzentrieren. Diese Fokussierung auf die Zufriedenheit des Kunden ist in dem Unternehmen, für das ich im Bereich Service Mitverantwortung trage, schon in der Unternehmensphilosophie verankert: Partnerschaft gewinnt. Das ist nicht nur ein Versprechen, das ist eine ernst gemeinte, gelebte unternehmerische Mission. Service-Kosten sind heute im Rahmen der Total Cost of Ownership (TCO) Bestandteil der Investitionsentscheidung.“

Beschränkt sich Service heute nur auf Reparaturen?

„Der Lebenszyklus und die Defektanfälligkeit einer Anlage hängen vor allem von den auftretenden mechanischen Belastungen und Umweltbedingungen am Einsatzort ab. Zusätzlich gibt es vier wesentliche Bereiche, die entscheidend sind, um Defekte möglichst erst gar nicht entstehen zu lassen. Schon bei der Planung der Anlagen müssen die einzelnen Bauteile ihrer späteren Nutzung entsprechend korrekt berechnet werden. Die präzise Ausführung der Gewerke ist ein weiterer Faktor für eine kontinuierliche Qualität während der Nutzung. Drittens muss die Trainings- und Einführungsphase für die Mitarbeiter der Kunden so konzipiert sein, dass fachkundig mit den komplexen Systemen gearbeitet werden kann. Grundsätzlich wird natürlich darauf geachtet, dass ein System möglichst bedienerfreundlich ist. Und abschließend sollten die Betreiber überzeugt werden, unter Kostendruck notwendige Wartungsintervalle nicht zu vernachlässigen oder Arbeiten nicht selbst weniger fachmännisch auszuführen. Sie sehen, effizienter Service fängt nicht erst bei einem Defekt an. Er ist sehr eng verwoben mit den anderen Wertschöpfungssebenen.“

Aber was passiert in einem solchen Fall?

„Sollte es dennoch zu einer Störung kommen, wenden sich die Kunden an unseren telefonischen Support. Er entscheidet, was die weiteren geeigneten Schritte für den entsprechenden Anlagentyp sind. Dies geschieht in Abhängigkeit von der mit dem Kunden vereinbarten optionalen Service-Dringlichkeit – meist innerhalb von 60 Minuten. Weil viele unserer Anlagen mit intelligenten Bauteilen und Sensoren ausgerüstet sind, nehmen wir per ISDN-Datenleitung Kontakt zu der defekten Anlage auf und erhalten so wichtige Analysedaten, mit denen unsere Spezialisten für IT, Steuerungstechnik oder Mechanik das Problem eingrenzen und meist auch online beheben können. Falls trotzdem ein Einsatz vor Ort notwendig sein sollte, macht sich ein Techniker aus den Stützpunkten oder aus der Zentrale auf den direkten Weg zum Kunden. Egal, zu welcher Tageszeit.“

