

Digitaler Roundtable von Quality Engineering

Der Service wird stärker digital

Wie schwer haben es Service-Organisationen von Messtechnik-Herstellern in Pandemie-Zeiten, Kunden zu besuchen? Und welche digitalen Alternativen gibt es am Markt, die für den Kunden Mehrwert bringen? Das haben wir in einem Roundtable mit Branchenvertretern von OGP, Werth und Zeiss diskutiert.

» Sabine Koll

Der Service lebt im Prinzip ja weitgehend vom Kundenkontakt. Hat genau dies seit dem Ausbruch der Corona-Pandemie vor gut einem Jahr gelitten? Welche Erfahrungen haben Sie gemacht?

Ferger: Ich würde es nicht gelitten nennen, denn wir konnten letztlich die Wünsche unserer Kunden erfüllen. Dennoch war es auf Grund der fehlenden Planungssicherheit, bedingt durch die ständig wechselnden Kontakt- und Reisebeschränkungen, extrem schwierig den Service zu steuern. Was wir heute geplant hatten, war morgen schon wieder nur Makula-

tur. Gerade auch im internationalen Umfeld hat uns dies vor große Herausforderungen gestellt. Und auch heute haben wir leider noch keineswegs „Business as usual“.

Fuchs: Die Entwicklung war und ist äußerst dynamisch, neben Kontakt- und Reisebeschränkungen haben auch die unterschiedlichen Quarantäneregeln das Erbringen von Services weltweit gesehen sehr erschwert. Wir müssen im Prinzip jede Woche die Bestimmungen aktualisieren und den Einsatz unserer Service-Mannschaft neu planen.

Die Diskussionsrunde – Detlef Ferger (groß), Ronald Fuchs (oben links) und Karl Jürgen Lenz – war sich einig: Die Notwendigkeit für Services ist je nach Einsatz des Messgeräts unterschiedlich hoch.



Bild: essentialstock.adobe.com/Quality Engineering

Lenz: Ich habe ja nur den Blick auf das Deutschland-Geschäft – und hier muss ich im Rückblick sagen, dass der Service erstaunlich gut gelaufen ist. Wir hatten in der ersten Welle einen Einbruch im Service-Geschäft um rund 20 %, weil Kunden Ihre Türen für Externe dicht gemacht haben aus Angst vor Ansteckungen. Insgesamt hatten wir in der ganzen Zeit sechs oder sieben Service-Einsätze, bei denen die Kunden einen PCR-Test von unseren Mitarbeitern verlangt haben. Mit den heutigen Schnelltests ist eine weitere Erleichterung eingetreten.

Die Covid-19-Pandemie hat in vielen Bereichen für einen Schub in der Digitalisierung gesorgt. Trifft dies auch auf Remote-Services für Messgeräte zu?

Lenz: Bei uns ist die Nachfrage nach Remote-Services, bei denen wir uns also auf das Messgerät aufschalten, nicht gestiegen in der Corona-Zeit.

Ferger: Wir konnten eine leicht verstärkte Nachfrage an Remote Service feststellen, aber unter dem Strich gibt es keine Trendwende. Hauptsächlich eingesetzt werden diese zur ersten Fehlerdiagnose oder zur Installation von Updates. Leider sind Remote-Schraubendreher noch nicht erfunden.

Fuchs: Bei uns sind Remote-Services stärker zum Einsatz gekommen – und zwar vor allem bei komplexen Anlagen, die kritisch für den Betrieb der Kundenorganisation sind.

Welche Remote Services genau bieten Sie – also OGP, Werth und Zeiss – an?

Ferger: Wir bieten im Prinzip reaktive Services an, mit denen wir uns auf die Maschinen aus der Ferne aufschalten. Dabei unterstützen wir nach Möglichkeit alle Software-Tools, die sich der Kunde dafür wünscht. Der Kunde entscheidet immer, welches Tool wir nutzen sollen, denn es geht schließlich um seine Sicherheit. Wir bieten selbst auch entsprechende Tools an. Es existieren nach wie vor sehr große Sicherheitsbedenken auf Seiten der Kunden. Viele Anwender dürfen ihre Geräte nicht mit dem Internet verbinden.

Lenz: Auch wir konzentrieren uns auf reaktive Services – und das ist schon schwierig genug, wenn es sich beim Kunden um ein kleines oder mittelständi-



Die Roundtable-Teilnehmer

- Detlef Ferger, Bereichsleiter Vertrieb, Werth Messtechnik
- Ronald Fuchs, Leiter Global Technical Service, Zeiss Industrial Quality Solutions
- Karl Jürgen Lenz, Geschäftsführer, OGP Messtechnik

»Es gibt sehr sichere Lösungen, um sich remote auf Messgeräte aufzuschalten.«

Karl Jürgen Lenz, OGP Messtechnik

ches Unternehmen handelt. Die Sicherheitsvorbehalte sind gerade dort immens. In den Firmen setzt der Umgang mit solchen Tools für den Remote Service ein Mindestmaß an IT-Know-how voraus, was oftmals nicht vorhanden ist, wie sich in der Praxis

immer wieder zeigt. In den Geschäftsführungsetagen geht die Angst vor Industriespionage oder Hackern um. Jedes Tor, das man nach draußen öffnet, erhöht das Risiko, das muss man verstehen. Doch gibt es auch Beispiele dafür, dass wir gemeinsam mit Kunden

sehr sichere Lösungen finden, um uns aus der Ferne auf unsere Messgeräte aufzuschalten. Ich stelle fest, dass es sinnvoll ist, mit den Verantwortlichen zu reden und zu fragen, welche Befürchtungen sie haben. Gut ist es dabei auch immer, einen IT-Experten auf Kundenseite bei dem Gespräch an Bord zu haben.

Fuchs: Wir bieten sowohl reaktive als auch präventive Remote Services an. Bei Maschinenproblemen oder -services unterstützen wir den Kunden wie eigentlich fast alle Anbieter in der Branche mit Ad-hoc-Sitzungen. Der zweite, relativ neue Bereich betrifft präventive und prädiktive Services, mit denen wir die Verfügbarkeit und Effizienz unserer Messgeräte beim Kunden steigern. Der Datenaustausch zwischen dem Messgerät und uns funktioniert über eine bidirektionale Remote Desktop Verbindung. Neben diesen bidirektionalen, temporären reaktiven und prädiktiven Remote Services, bieten wir auch speziell gesicherte Cloud Lösungen in einer strategischen Partnerschaft mit Microsoft an. Damit ermöglichen wir den Kunden, dass sie zum Beispiel die Betriebsdaten ihrer Maschinen jederzeit und überall transparent in einer Art Dashboard sehen können und automatisch über verschiedene Kommunikationswege

alarmiert werden können. Die Learnings bezüglich IT-Security hatten wir natürlich auch. Doch ist das Vertrauen in der Industrie gewachsen.

Das heißt, für Zeiss sind präventive Remote-Services schon ein Geschäftsmodell?

Fuchs: Ja, wir verfügen mittlerweile über eine dreistellige Anzahl von cloud connected Machines, Tendenz stark steigend. Das ist vor allem für Automobilhersteller und -zulieferer interessant sowie für die Medizintechnik – und zwar immer dann, wenn das Messgerät für die Fertigung geschäftskritisch ist. Da Messtechnik immer mehr an oder in der Fertigungsline genutzt wird, um den Fertigungsprozess stabiler zu gestalten, wird die Nachfrage nach solchen Services nach unserer Einschätzung in Zukunft steigen. Uptime der Messanlage ist hierbei ein wesentlicher Faktor. Daneben bieten wir Apps über die Maschinenbau-Plattform Adamos an, etwa zur herstellerübergreifenden Temperaturüberwachung von Maschinen und Anlagen. Auch das ist ein Service mit Mehrwert für den Kunden

Gibt es bei Werth und OGP auch Überlegungen, das Service-Geschäft durch die Möglichkeiten der Digitalisierung auszubauen?

Ferger: Die Nachfrage von Kundenseite fehlt auf Grund der angesprochenen Problematiken. Darüber hinaus geht es bei den Wartungszyklen unserer Messgeräte weniger um das Thema Verschleiß, sondern hauptsächlich um die zyklische Rückführung der Kalibrierdaten. Das lässt sich leider nicht remote erledigen. Zeiss hat sich für dieses Geschäftsmodell ja entsprechende Partner an die Seite geholt.

Fuchs: Partner sind das eine, aber wir haben auch eine Menge Vorarbeit geleistet, indem wir seit gut zehn Jahren nach Freigabe unserer Kunden Daten von unseren Maschinen im Live-Betrieb sammeln, analysieren und in Smart-Service-Dashboard Lösungen transparent zur Verfügung stellen.

Lenz: Für OGP sind solche Services noch kein Thema. Aber ich finde die Entwicklung bei Zeiss sehr interessant – und auch die Gegenbewegung dazu. Auf der einen Seite versucht Zeiss, über solche Services über die Lebensdauer eines Messgeräts gesehen mehr Umsatz mit den Kunden zu generieren. Auf der ande-

ren Seite sind in den vergangenen Jahren Anbieter wie Keyence und Micro-Vu mit optischen 3D-Koordinatenmessgeräten sehr erfolgreich im Markt, die dem Kunden sagen: Bei uns benötigst Du nach dem Kauf des Messgeräts keinerlei Services mehr. Maximaler versus minimaler Service.

Ferger: Der Vergleich hinkt. Die Produkte, die Sie gerade erwähnt haben, haben nicht die Komplexität von Koordinatenmessgeräten, wie Zeiss oder wir sie bauen. Wenn die mal repariert werden müssen, kann man sie eben nicht wie eine Kaffeemaschine in einen Karton packen und zum Service schicken.

Mir scheint, man muss das Thema differenzierter betrachten, oder?

Lenz: Auf alle Fälle. Es macht zum Beispiel einen Unterschied, ob man ein Messgerät für Prozessmessungen in der Fertigung nutzt und es dafür nur dieses eine Gerät gibt – oder ob man fünf ähnliche Messgeräte im Labor hat. Im letzteren Fall ist es in der Regel unkritisch, wenn eines davon für zwei Wochen mal ausfällt.

»Wir bieten präventive und prädiktive Services sowie gesicherte Cloud-Lösungen an.«

Ronald Fuchs, Zeiss IQS

Ferger: Wir haben Kunden mit Wartungszyklen von ein, zwei oder drei Jahren, je nach Festlegung in deren QM-System. Das heißt, in der Zwischenzeit muss kein Techniker des Herstellers Hand anlegen. Und dann geht es meist auch nur darum, das Gerät zu kalibrieren und gegebenenfalls ein Software-Update einzuspielen. Man muss sehen, dass es sich in unserem Falle nicht um Bearbeitungszentren handelt, wo es auf Grund von Schneidkräften und Verschmutzungen zu tatsächlichem Verschleiß kommt.

Fuchs: Wir sehen, dass Kunden vor allem dann prädiktive Services nutzen, wenn es bei ihnen im Haus an technischem Know-how fehlt. Wenn die Mitarbeiter vor Ort also nicht das Wissen haben, um Zahlen und Statistiken richtig bewerten zu können – und zwar so, dass ein Servicetechniker noch rechtzeitig eingreifen kann, bevor die Maschine stillsteht.

Lenz: Genau für diese Kundenzielgruppe fände ich es sehr sinnvoll, wenn wir Messgerätehersteller eine gemeinsame Empfehlung erarbeiten würden, wie der Kunde mit einfachen Bordmitteln den Zustand des Geräts selbst überprüfen kann – und auf dieser Basis in Kontakt mit dem Hersteller ein vernünftiges Service-Konzept erarbeiten kann.