MGA Ingenieurdienstleistungen GmbH
Die Automatisierungsexperten

CAE-KONSTRUKTION PROGRAMMIERUNG INBETRIEBNAHME

Trends im Technischen Service im Maschinenbau

Der deutsche Maschinenbau steht vor großen Herausforderungen. Signifikante Auftragsrückgänge und infolge technologischer Fortschritte der internationalen Konkurrenz härterer Wettbewerb erfordern neue Strategien der langjährigen Platzhirsche.

---

10. Oktober 2023

Über viele Jahre konnten die Branchenführer mit dem Qualitätssiegel »Made in Germany« auf das Neugeschäft vertrauen und lebten bestens damit. In Krisenzeiten wie diesen ist jedoch ein »Plan B« gefragt, um selbst bei Auftragslücken nachhaltig Umsätze zu generieren. Der Schlüssel liegt in der Kundenbindung und bedeutet Dienstleistung respektive Service.

Service im Maschinenbau, in der Praxis bezeichnet als Technischer Service, Kundendienst, Technischer Kundendienst oder Technical Service: Dazu zählen zunächst die Wartung der gelieferten Maschinen, aber auch der sogenannte After Sales Service (ASS). Dieser ist im deutschen Maschinenbau klassisch unterentwickelt, weiß MGA-Geschäftsführer Lorenz Arnold: »Jahrzehntelang lag der Fokus auf der Lieferung von Neumaschinen. Erst allmählich hat sich die Erkenntnis durchgesetzt, dass der ASS ein sehr attraktives Geschäft ist – er bringt zusätzlichen Umsatz und in der Regel auch höhere Gewinne als das klassische Neumaschinengeschäft.«

Die Margen im Neugeschäft liegen bei maximal 10 %, wogegen im ASS bis zu 50 % möglich sind, erklärt Lorenz Arnold. Er muss es wissen, denn als im Maschinenbau verwurzeltes Unternehmen ohne eigene Maschinen lebt MGA auch von solchen Dienstleistungen. Es handelt sich bei solchen Umsätzen zwar um ganz andere Größenordnungen, doch liegen im ASS und der damit gekoppelten Kundenbindung wertvolle Potenziale.

Fakt (nicht nur am Rande): Aus der Auswertung früherer Wirtschaftskrisen stellte sich heraus, dass die sogenannten Service Champions, die bis zu 40 % ihres Umsatzes aus Servicedienstleistungen erbrachten, deutlich besser und mit weniger Schwankungen durch die Krise kamen als der Rest. Trotz dieser gesicherten Erkenntnis krankt es in nicht wenigen Betrieben noch immer bei der praktischen Umsetzung, sagt Lorenz Arnold. Zu erklären ist dies schlicht durch fehlendes Servicepersonal und womöglich an nicht vorhandenen Strukturen, um dies zu ändern.

Wer – wie MGA – den Fokus auf Dienstleistungen setzt, kann im Zeitalter der Digitalisierung diese auch gezielt einsetzen, um den ASS zu erweitern und zu beschleunigen. Als Trends im Technischen Service gelten dabei das Sammeln und Zusammenführen von Maschinendaten bzw. »Condition Monitoring«. Voraussetzung hierfür sind drei Bausteine: eine vorhandene oder gegebenenfalls nachzurüstende Sensorik, deren Vernetzung und eine Datenbank.

Vor der Umsetzung steht der Wille

Es steht außer Frage, dass die Investitionen Geld kosten. Deshalb ist die grundlegende Voraussetzung für einen Strategiewechsel die Bereitschaft in den Unternehmen zur Veränderung. Dies gilt etwa auch für das Thema Datensicherheit.

Die hohe Kunst, um mithilfe der Digitalisierung den ASS zu erweitern, besteht laut Lorenz Arnold darin, die Daten auszuwerten und richtig zu interpretieren. Je mehr Daten und auch Erfahrungen gesammelt wurden, desto eher sollten auch Ingenieure aus den Daten Schlüsse ziehen und treffende Vorhersagen ableiten können, welche Kosten wann und wofür zu erwarten sind. Ein gutes Beispiel, wie dies funktioniert, findet man in der Versicherungsbranche.

MGA Ingenieurdienstleistungen GmbH, Sanderglacisstraße 9a, D-97072 Würzburg
Telefon: 0931-32258-0, Telefax: 0931-32258-33, E-Mail: info@mga-gmbh.com
www.mga-gmbh.com

»Wenn uns der Schritt der Voraussagen gelungen sind, sind wir bei Predictive Maintenance«, sagt Lorenz Arnold. Mit dieser Methode, Wartungspläne gezielt auf vorberechnete Ereignisse abzustimmen, beschäftigt sich MGA seit Jahren, ebenso mit weiteren innovativen Lösungen wie Virtual (VR) oder Augmented Reality (AR) und nicht zuletzt mit Sprachtechnologie.

Solcherlei Einsatz lässt nicht nur das Herz jedes Technologie-»Freaks« höherschlagen, sondern es erspart den Anwendern voraussichtlich eine Menge Geld. So hilft VR etwa bei der Schulung von Servicetechnikern, AR kann diesen als eine Art technischer Souffleur zur Seite stehen und mithilfe der Sprachtechnologie haben zum Beispiel Monteure beide Hände frei und können ihre Arbeitsschritte trotzdem gleichzeitig dokumentieren.

Um aus den diversen Möglichkeiten neue Geschäftsmodelle zu stricken, sind unter Umständen alternative Vergütungsmodelle vonnöten. Lorenz Arnold nennt als Beispiel für beide Seiten gewinnbringende All-in-Serviceangebote, bei denen der Maschinenbauer zum Festpreis die Garantie für die Verfügbarkeit der Maschine übernimmt: »Die Rechnung geht für beide Parteien auf, wenn der Service einerseits günstiger ist als die selbst geleistete Instandhaltung des Betreibers in der Vergangenheit, der Maschinenbauer aber mit Hilfe von Predictive Maintenance die Servicearbeiten so optimiert, dass er dennoch eine Marge übrigbehält.« Dabei räumt er ein, dass die Berechnung des Preises durchaus ihre Tücken haben kann.

Als Fazit stellt der MGA-Geschäftsführer fest, dass es zahlreiche Optionen gibt, »die dazu geeignet sind, den technischen Service im Maschinenbau für die kommenden Jahrzehnte ganz anders aussehen zu lassen als bislang.« Dies berge tolle Chancen, mehr Geld zu verdienen und auch, sich von seinen Mitbewerbern abzuheben. »In einer Zeit, in der andere Nationen technologisch im Maschinenbau aufholen, können solche Chancen am Ende lebensrettend sein«, sagt er.

Lorenz Arnold betont abschließend, dass MGA stolz darauf ist, Teil dieses Prozesses zu sein und mit seinem breitgefächerten Leistungsportfolio optimistisch in die Zukunft blicken kann: »Dort, wo man uns lässt, sind wir gerne Vorreiter. Wir sind aber ebenso glücklich, wenn wir dem Maschinenbau im Service die Leistungen von heute abnehmen dürfen, damit er sich um die Lösungen von morgen kümmern kann. Wobei wir ganz sicher auch morgen dabei sein werden.«

← Zurück

MGA Ingenieurdienstleistungen GmbH, Sanderglacisstraße 9a, D-97072 Würzburg
Telefon: 0931-32258-0, Telefax: 0931-32258-33, E-Mail: info@mga-gmbh.com
www.mga-gmbh.com