

## **e-Interview zum Thema "Integrierte Instandhaltung" zur Hannover Messe 2009**

*Interviewpartner:*

*Dr. Robin Just, verantwortlich für das Portfolio "Lösungen für Service & Instandhaltung" für die diskrete Fertigungsindustrie bei Siemens IT Solutions and Services.*

### **1. Frage:**

**Warum ist das Thema "Integrierte Instandhaltung" so wichtig und worum geht es dabei?**

Dr. Robin Just: Die derzeitige Lage im Maschinenbau in Deutschland ist dramatisch: Im letzten Quartal 2008 verzeichnete die Branche im Vergleich zum Vorjahr einen Auftragseinbruch von knapp 30 Prozent, im Dezember beliefen sich die Einbußen sogar auf 40 Prozent. Im Januar 2009 sind die Aufträge dann sogar um real 42 Prozent eingebrochen, und der Export schrumpfte im Vergleich zum Vorjahresmonat um fast die Hälfte. Hinzu kommen der anhaltend hohe Kostendruck und die kapitalintensiven Maschinen. All das lässt den Unternehmen keine andere Wahl, als Instandhaltungs- und andere interne Serviceprozesse noch effizienter zu gestalten.

Hier setzt unser Instandhaltungskonzept mit entsprechenden IT-Lösungen und -Dienstleistungen an: Durch die Integration von Zustandsüberwachung, Service Process Management und Reporting können Störungen schneller und effizienter behoben und Wartungseinsätze pro-aktiv gemanagt werden. Integrierte Instandhaltung bietet ein Lösungskonzept zur Verkürzung beziehungsweise Vermeidung von Maschinenstillstandzeiten und erhöht die Produktivität und Verfügbarkeit der Anlagen nachhaltig.

### **2. Frage:**

**Was ist neu bzw. das Besondere am Angebot von Siemens IT Solutions and Services?**

Just: Mit unseren Lösungen zur integrierten Instandhaltung haben wir erfolgreich eine Brücke zwischen Unternehmens-IT und Produktions-IT geschlagen – und zwar über alle Unternehmensebenen vom Management-Level bis zum Shopfloor-Level. Mit dem entsprechenden Dienstleistungsangebot stellen wir sowohl Beratungsleistungen als auch die einzelnen Lösungsmodule bereit und betreiben die integrierten IT-Lösungen auf Wunsch.

Der Lösungsansatz von Siemens besteht aus folgenden Komponenten, die sich als durchgängiges Gesamtkonzept in die jeweilige Produktionsumgebung von Fertigungsunternehmen integrieren lassen:

Bei der **Zustandsüberwachung von Anlagen** werden automatisch Störungsinformationen bewertet und bei Überschreitung von Schwellwerten Tickets generiert. Dabei erfasst das Condition Monitoring kontinuierlich Daten über den aktuellen Zustand von Maschinen und Anlagen und stellt sicher, dass sämtliche Parameterabweichungen frühzeitig erkannt werden, bevor ein kritischer Zustand erreicht ist. Bei der Überschreitung definierter Schwellwerte geht automatisch eine Nachricht an die zentrale Meldestelle oder die zuständige Instandhaltungseinheit.

Mit **Service Process Management** werden Störungsmeldungen auf eine klar definierte Art und Weise erfasst, priorisiert und an die zuständigen Instandhaltungstechniker oder -einheiten weitergeleitet.

**Reportingfunktionen** schaffen die Basis für eine verbesserte Überwachung und Planung. Einheitliche Kennzahlen und ein zentrales Berichtswesen liefern Hinweise auf Störgrößen und Optimierungspotenziale und legen so die Grundlagen für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

### 3. Frage:

**Mit welchem Aufwand ist die Einführung verbunden? Und was sind die Herausforderungen und kritischen Erfolgsfaktoren?**

Just: Grundsätzlich setzt jede Einführung eine gründliche Analyse der Kundensituation voraus. Dabei stellt sich die Frage, welche Lösungen der Kunde bereits nutzt und welche Lösungen integriert werden können? So verwenden viele unserer Kunden beispielsweise SAP-Systeme für ihre Instandhaltungs- und Service-Desk-Prozesse oder einzelne Systeme zur Erfassung von Maschinendaten. Auf diese Systeme kann dann selbstverständlich aufgesetzt werden. Die größten Herausforderungen liegen meiner Ansicht nach weniger auf der technischen Seite – wo es natürlich Schnittstellenanpassungen geben muss –, sondern vielmehr auf der organisatorischen Seite. Fachbereiche und IT-Abteilung müssen für ein gemeinsames Konzept an einen Tisch gebracht und Prozesse standardisiert werden. Darüber hinaus ist eine entsprechende Kommunikation sowie ein Change Management notwendig, um mentale Hürden zu überwinden.

### 4. Frage: Auf den Punkt gebracht: Welche Vorteile bringt die Lösung für den Kunden?

Just: Zum einen kann durch die zielgerichtete und schnelle Behebung von Störungen die maximale Stillstandszeit von Maschinen und Anlagen minimiert werden. Schnellere Reaktionszeiten und höhere Direktlösungsraten sind ein weiterer Nutzen. Geringere Instandhaltungskosten entstehen durch weniger Vor-Ort-Einsätze und eine effektivere Lagerhaltung. Grundsätzlich werden sämtliche internen und externen Ressourcen besser eingesetzt. Die bessere Verfügbarkeit von Produktionsressourcen senkt außerdem die Stückkosten und erhöht die Liefertreue – ein wichtiger Beitrag für die Overall Equipment Effectiveness (OEE). Unsere modulare Lösung liefert so ab der ersten Stufe

einen messbaren Mehrwert.

5. **Frage:**

**Wie reagieren die Kunden auf das Thema bzw. wie ist die momentane Nachfrage? Wie schätzen Sie den Gesamtmarkt ein?**

Just: Da integriertes Instandhaltungsmanagement einen direkten Kostenhebel zur Senkung von Instandhaltungskosten darstellt, ist das Thema vor dem Hintergrund der aktuellen Wirtschaftskrise ein wichtiger Beitrag zur Kostensenkung. Unsere Kunden haben es mit großem Interesse aufgenommen, weil es die lang ersehnte Brücke zwischen Unternehmens- und Produktions-IT schlägt und durch Service Process Management messbare Mehrwerte generiert. Der Gesamtmarkt für integrierte Instandhaltungsleistungen ist aus unserer Sicht allerdings noch relativ jung. Wir sehen aber einen wachsenden Bedarf.

6. **Frage:**

**Wie wichtig ist das Thema für Siemens IT Solutions and Services?**

Just: Integrierte Instandhaltung ist ein wichtiger Bestandteil des Branchenportfolios "Lösungen für Service und Instandhaltung für die Fertigungsindustrie". Die Besonderheit unseres Angebots liegt darin, dass wir die Elemente Condition Monitoring, Instandhaltungs-/ Facility Management sowie Call Center-Funktionalität zu einer ganzheitlichen Lösung verbinden. Die meisten unserer Wettbewerber können hier nur Teillösungen anbieten. Siemens ist das einzige Unternehmen, das gleichzeitig über weltweit führende Lösungen aus der Automatisierungstechnik und der IT verfügt und in der Lage ist, diese zu integrieren. Mit diesem Angebot positioniert sich Siemens IT Solutions and Services als ein leistungsfähiger Partner der Fertigungsindustrie in der Implementierung und Optimierung von produktionsnahen Prozessen und IT.

7. **Frage:**

**Welche Möglichkeiten eröffnet die integrierte Instandhaltung in Zukunft?**

Just: Nehmen wir zum Beispiel die Prozessindustrie. Hier sind Unternehmen in der Lage, moderne Produktionsanlagen zentral aus einer Steuerungseinheit heraus zu managen. Das gilt sowohl für den Produktionsprozess an sich als auch für Instandhaltungsprozesse. Nun haben wir es bei Fertigungsunternehmen häufig mit gewachsenen Produktionsstrukturen zu tun, was eine stärkere Heterogenität der Anlagen zur Folge hat. Langfristig wird man auch hier versuchen, Maschinen, Systeme und Prozesse so zu integrieren, dass eine Gesamtsteuerung des Unternehmens über zentrale Cockpits möglich wird. Integrierte Instandhaltung ist ein Schritt in diese Richtung.

**8. Frage:**  
**Gibt es erste Kundenprojekte, die wir extern kommunizieren dürfen?**

Just: Im Daimler-Werk in Sindelfingen, in welchem 40.000 Mitarbeiter beschäftigt sind, haben wir zusammen mit einem Team der Daimler AG die beiden Service-Center Fabrikservice und Werkstechnik neu ausgerichtet. Dafür wurde aus einer dezentralen Betriebsweise mit einer Vielzahl eigenständig operierender, heterogener Abteilungen ein homogener Betrieb mit zentralem Service Desk und Querschnittsfunktionen gestaltet. Dieser arbeitet ein Volumen von bis zu 5.000 Calls am Tag ab. Daimler konnte so nicht nur die Wirtschaftlichkeit und Effizienz der Service-Management-Prozesse nachhaltig steigern, sondern auch die Qualität der Services verbessern.

**9. Frage:**  
**Gibt es weitere Aspekte, die Sie besonders hervorheben möchten?**

Just: Siemens IT Solutions and Services gehört zu einem der größten und erfolgreichsten Industrieunternehmen der Welt. Daher können wir auf einen reichen Erfahrungsschatz und tiefes Branchen-Know-how in der Realisierung von komplexen Lösungen für die Produktion und Instandhaltung zurück greifen. Die Erfahrungen, die wir in internen und externen Projekten gewinnen konnten, geben wir an unsere Kunden weiter – dadurch sind wir in der Lage, erprobte Lösungen anzubieten, die ihren Kinderschuhen längst entwachsen sind.

Unser Angebot deckt dabei alle Leistungsphasen ab: Angefangen bei der Beratung in punkto Vorstudie, Anforderungsanalyse und bei der Entwicklung eines kundenspezifischen Konzepts über das Design zur Systemintegration der neuen und vorhandenen Anwendungskomponenten – soweit dies erforderlich ist. Danach implementieren wir die Lösung am Produktionsstandort beziehungsweise in einem globalen Produktionsverbund und betreiben und warten die angeschlossenen IT-Systeme.

**Showcase "Integrierte Instandhaltung":**

Hannover Messe, 20. - 24. April 2009, Halle 9, Stand A72

→ <http://www.siemens.de/it-solutions/hannover-messe>