

ES IST ZEIT FÜR EIN NEUES SYSTEM IM SERVICE



*Zeit für
Service mit
System*

DIE GESCHICHTE VON SERVICE MIT SYSTEM



Thomas Rostock, Technischer Geschäftsführer



Oliver Rostock, Kaufmännischer Geschäftsführer

DER TRADITIONELLE SERVICE TRIFFT DEN BEDARF DER BETREIBER NICHT

„ Service funktionierte bislang relativ einfach. Wenn es „passiert“, wird repariert. Mehr nicht. Fragen nach den eigentlichen Ursachen der Störungen - falsche Montage, Bedienfehler, konstruktive Gerätefehler oder dergleichen - werden nicht gestellt, denn die Analyse ist aufwändig, teuer und kompliziert. Und der nächste Störfall wartet ja schon. Je mehr Ausfälle, desto höher der Umsatz im traditionellen Service.

Wir halten das für einen Fehler im System. Vor allem auch deshalb, weil die Betreiber dieses Angebot gar nicht wollen. Sie wollen keine schnelle Reparatur, sondern weniger Störfälle - weil sie jeden Störfall doppelt bezahlen: mit Umsatzverlusten und Servicekosten. Überdies hat das branchenübliche Ignorieren der Fehlerursachen fatale Folgen: Es konserviert die Fehler statt sie von der Wurzel her zu behandeln und das wird teuer.

Die traditionelle Service-Philosophie als eine der Ursachen für die Fortdauer der Störungen? Diese Vermutung scheint zumindest nicht vollkommen falsch. Nicht zuletzt deshalb sind wir der Meinung, dass es Zeit ist für einen neuen Ansatz im Service. Einen Ansatz, der weniger kostet und mehr bringt. Und der deshalb für Sie als Betreiber von Kühl- und Kälteanlagen kurz- und langfristig großen Nutzen hat. Kurzfristig durch höhere Verfügbarkeit der Geräte; langfristig durch sinkende Gesamtkosten. “



Das Closed-Loop-Prinzip

Die Closed-Loop-Systematik kombiniert zwei selbständig operierende Segmente: den Feuerwehr-Service als klassischen Störfallservice und Technischen Dienst. Und die System-Analyse, die die Störfalldaten anschließend systematisch auswertet.

Im Abgleich mit unserer Systemdatenbank werden daraus innovative und individuelle Instandhaltungsmodelle entwickelt.

Besonders der System-Analyse als konzeptionellem Kern der SMS-Philosophie kommt dabei größte Bedeutung zu. Energetische Betrachtungen, Ausfallszenarien und Risikobewertungen bilden hier die methodische Grundlage für unser Spitzenprodukt, die Verfügbarkeits-Garantie.

Gleichzeitig gehen die Analyseergebnisse ein in die Servicehandbücher des Feuerwehr-Service. Unsere Teams sind deshalb in der Regel deutlich effizienter bei Fehlersuche und Fehlerbehebung.



DER NEUE ANSATZ IM SERVICE

„ Nicht Störfall und Schnellreparatur, sondern das Verhindern von Ausfällen stehen im Fokus. Wir reparieren nicht nur und gehen dann wieder, sondern fragen nach den Ursachen der Störung. Das vermeidet Folgestörungen. Für den traditionellen Service ein Existenz bedrohender Ansatz, weil er den Service in Frage stellt. Zu Recht, wie wir finden, wenn sich der Service nicht ändert.

AM ANFANG STAND DIE NEUGIER

Was bringt ein funktionsgeprüftes Gerät dazu, unkontrolliert auszufallen? Und zwar immer dann, wenn Kundschaft im Laden ist. Für diese Recherche wurden wir nicht bezahlt. Wir haben sie trotzdem gemacht. Wir waren einfach neugierig. Zunächst mussten wir dafür unseren Störfallservice neu ausrichten: nicht nur fix reparieren, sondern die Störfälle genau dokumentieren. So exakt, dass wir die Fakten später „auf Knopfdruck“ auswerten konnten. Das war nicht ganz so einfach, wie es sich hinterher sagt. Nötig dazu war nicht weniger als eine neue Service-Philosophie und eine veränderte Grundhaltung - auch und vor allem bei den Mitarbeitern.

Die systematische Analyse blieb zunächst unbezahlt. Aber sie war nicht umsonst, wie uns die Kunden bestätigen. So wissen wir heute genau, welches System welche Schwächen hat. Wir wissen, wie sie sich auswirken und welche Montagefehler sie noch verstärken. Auch der Einfluss das Shop-Personal auf die Verfügbarkeit ist dokumentiert.

Kurz: Wir wissen heute oft mehr, als die Hersteller. Diese Kenntnisse sind die Basis des Neuen Service: Unseres Service mit System. 📌



Der SMS-Feuerwehr-Service

Premium-Störfallservice und Datensammler für die SMS-Systemanalyse

Vom klassischen Störfallservice unterscheidet sich der SMS-Feuerwehr-Service durch die zwangsläufig höhere Kompetenz und Effizienz. Aufgrund der Ergebnisse aus der SMS-System-Analyse und der Historie der Anlage kennt jeder Monteur die möglichen Fehlerursachen und ihre Behebung. Das verkürzt die Ausfallzeiten, vereinfacht die Ersatzteillogistik und erhöht die Verfügbarkeit.

Unsere Effizienz in der Störfallbeseitigung gilt deshalb auch als vorbildlich in der Branche. Vom Erstkontakt bis zum Schlussbericht an den Kunden sind alle Schritte elektronisch geführt und dokumentiert. Unsere Monteure sind Fachleute mit Spezialkenntnissen, ihr Qualitätsbewusstsein und ihre Zuverlässigkeit sind tadellos. Und sie sind „schnell wie die Feuerwehr“, wenn es darauf ankommt. Ein echter „Feuerwehr-Service“ eben.

Wir bieten diesen Service mit 7/24-Garantie für das gesamte Equipment im Bereich Kälte- und Klimatechnik, Lüftungsanlagen und das elektrische Equipment wie Backöfen, Kaffeemaschinen, Geschirrspülmaschinen.



Datenaufnahme in Zentrale
Rücksprache mit dem Kunden

Einsatzplanung
Monteur

Störung
beheben



” Oberstes Ziel war nicht mehr die schnelle Behebung der Störung - für guten Service ist das selbstverständlich. Oberstes Ziel war jetzt der Erhalt der Verfügbarkeit: Kein System durfte mehr ungeplant ausfallen. Also kein Ausfall der Kühltruhe gerade am heißesten Tag. Klingt vernünftig.

UND DIE KOSTEN?

Rundum-Verfügbarkeit gilt als schön, aber teuer. Oft zu teuer. Unser Ziel war daher die Senkung der Gesamtkosten auf ein erfreuliches Niveau. Unsere Formel dafür war so einfach wie die Umsetzung schwer: Die Verfügbarkeitskosten müssen immer signifikant kleiner sein als traditionelle Servicekosten plus Ausfallkosten. Nicht kurzfristig, sondern als nachhaltiger Effekt. Wir wollten für unsere Kunden das Gesamtbudget senken. Und das haben wir erreicht.

UNSERE VERFÜGBARKEITS-GARANTIE

Wir garantieren die Verfügbarkeit des Kunden-Equipments. Gemeinsam definieren wir dazu den Verfügbarkeits-Koeffizienten und übernehmen die volle Verantwortung für den Rest. Zu Kosten, die unter Ihren bisherigen Gesamtkosten liegen. Sollte das nicht der Fall sein, dann empfehlen wir das alte System. Bis jetzt war das noch nie nötig. Wir bieten Ihnen damit also genau das, was auf Ihrer Agenda steht: Höchste Verfügbarkeit zu niedrigen Kosten. “

Datenauswertung



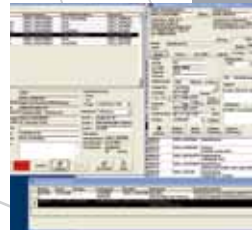
Die SMS-Analyse

Innovativer Kern des Service mit System und Basis für höchste Verfügbarkeit zu niedrigsten Kosten

Dieser Teil des Closed-Loop ist eine Spezialität von KAT. Der Grundgedanke: Jede Störung hilft uns, die nächste zu vermeiden. Je genauer wir deshalb die Störfälle analysieren, desto schärfer wird das Bild der Ursachen. Auf dieser Grundlage erstellen wir individuelle Service- und Instandhaltungspläne, die Lebensdauer und Verfügbarkeit der Anlagen deutlich erhöhen. Und unsere Verfügbarkeits-Garantie möglich machen.

Durch die Tiefenanalyse der Störfalldaten aus dem SMS-Feuerwehr-Service lassen sich zudem klare Aussagen zu Stärken und Schwächen aller Geräte und Anlagen treffen. Diese Daten, die wir mit Herstellern und Betreibern gerne teilen, sind bei Planung und Montage von Neuanlagen sehr gefragt, da sie wesentlich dazu beitragen, Folge- und Betriebskosten zu senken.

Die System-Analyse umfasst neben der Schwachstellen- und Störfrequenzanalyse auch umfangreiche energetische Betrachtungen als Grundlage für die Reduzierung der Energiekosten.



Statusrückmeldung an den Kunden

Dokumentation im System





DIE SMS-ANALYSEN VERÄNDERN DAS LEISTUNGS- UND ANGEBOTSSPEKTRUM IM SERVICE

» Bei Service mit System dreht sich im Grunde alles um die Frage: Warum fallen qualitativ gute, funktionsgeprüfte Anlagen und Geräte so häufig ungeplant aus? Die Antworten darauf sind so vielfältig wie die Geräteslandschaft, und so individuell wie die Betreiber und Standorte.

Eines aber ist allen gemeinsam: Hinter den Ausfällen stecken Ursachen und Ursachenbündel, die man erkennen und abstellen kann.

Das Problem dabei: die Analysen sind teilweise sehr aufwändig. Und sie verlangen ein Maß an Detailkompetenz im Fachgebiet Kälte- und Klimatechnik, das den Rahmen des traditionellen Service sprengt.

Die SMS-Analysen sind deshalb auch nicht Teil des normalen Servicebetriebs, sondern Aufgabe einer speziellen Forschungs- und Entwicklungsabteilung bei KAT.

Sie wird von mir als Technischem Geschäftsführer persönlich geleitet. Ich bringe hier meine langjährige praktische Erfahrung genauso ein wie meine Forschungsergebnisse im Rahmen des Studiums und die Vorbereitungen zur Dissertation.

Das Ergebnis: die neue Service-mit-System-Methodik und die innovative Verfügbarkeits-Garantie. «



Traditioneller Service

Monteure beheben den Schaden und schreiben Schadensbericht

Proaktive Maßnahmen zur Fehlervermeidung

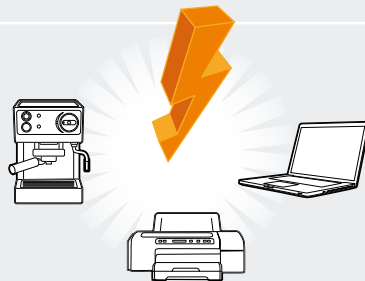
Reduktion der Fehlerwahrscheinlichkeit

ca. 2 - 5 %

Rest ca. 95 %

SERVICE MIT SYSTEM

SMS-Basis-Analyse bei Übernahme



- Behebung der Montagefehler
- Behebung von Konstruktionsfehlern wo möglich
- Instruktion des Shop-Personals bezüglich Pflege

ca. 10 - 20 %

Rest ca. 60 %

SMS-Feuerwehr-Service

- Fehlerbehebung nach Ausfall
- Umfassender Hintergrundbericht zu möglichen Schadensursachen
- Methodische, analyserechte Erfassung in der Systemdatenbank

SMS-System-Analyse

- Vergleichende Analysen
- Energetische Untersuchung
- Auswertung nach
 - Standort
 - Geräte- und Anlagentyp
 - Standort übergreifend („Geräteanalyse“)

- Behebung konstruktiver Geräte- und Anlagenfehler
- Umfassende Beratung für die Betreiber
- Individuelle Service- und Instandhaltungspläne
- Handbuch für den SMS-Feuerwehr-Service
- Instruktion des Shop-Personals bezüglich Pflege
- Autonome Instandhaltung
- Anlagenspezifische Wartung

weitere ca. 10 - 20 %

DAS SMS-PRINZIP

- Absolute Verlässlichkeit
- Professionalität und Schnelligkeit
- Umfassende Informationen
- Auswertung der Störfälle
- Sicherheit/Erhöhung der Verfügbarkeit der Systeme („Verkaufsfähigkeit erhalten“)

durch höchste Qualität und beste Ausbildung



durch systemgeführte Einsatzplanung



durch prompte Berichterstattung



durch systematische Analyse

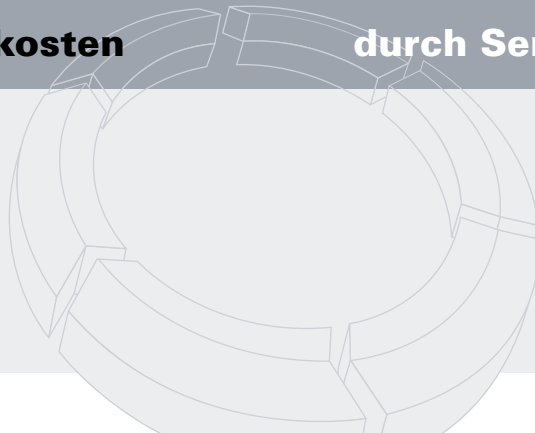


durch das System des „geschlossenen Kreislaufs“ (Closed Loop)



sinkende Lebenszykluskosten

durch Service mit System





MIT SMS ERFÜLLEN WIR IHRE FORDERUNGEN AN GUTEN SERVICE

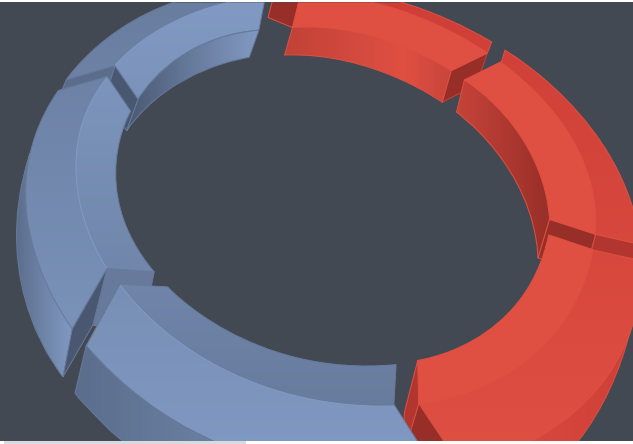
» Vor der Neudefinition des Service für Klima- und Kälteanlagen haben wir uns schlau gemacht: bei Ihnen, bei unseren Kunden und Interessenten. Schließlich wollten wir eine Punktlandung und keinen Irrflug. Also haben wir gefragt, was für Sie wesentlich ist - und uns danach gerichtet.

Professionalität und Schnelligkeit gehören dazu, und die umfassende Information über Störungsursachen und Gegenmaßnahmen; die Erfassung systembedingter Fehler, die immer wieder auftreten und die Kosten treiben. Zentral auch der Erhalt der Verkaufsfähigkeit in den Zeiten mit Kundenkontakt, also die Erhöhung der Verfügbarkeit. Und natürlich die Senkung der Gesamtkosten, denn Sicherheit muss bezahlbar bleiben.

Alles Forderungen, die wir sehr gut verstehen, und genau hier setzt das SMS-Prinzip an: bei der genauen Auswertung von Störfällen und Ursachen, bei der Analyse von Schwachstellen und bei der grundsätzlichen Fehlerbehebung. Nur so wird vorausschauender Service überhaupt möglich.

Die Ergebnisse helfen unserem Feuerwehr-Service, der dadurch besser arbeiten kann. Sie helfen den Geräte- und Anlagenherstellern die Schwachstellen zu eliminieren. Und sie helfen Ihnen als Betreiber beim Kostensparen. Das ist Service mit System. ☞☞

WEITERE INFORMATIONEN



Kontakt:

Fa. Kälte-Aktiv Team GmbH, Allersberger Straße 33a, D-91154 Roth bei Nürnberg
Tel.: 09171/9702-0, Fax: 09171/63516, E-Mail: info@kaelte-aktiv-team.de
www.kaelte-aktiv-team.de