



10 Ist die Auslagerung der Instandhaltung automatischer Lager- und Fördertechnik an einen Dienstleister die richtige Lösung?



20 Fixturlaser NXA von Status Pro mit automatischer Surround-View-Darstellung.



37 Kabelmanagement: Warum das Führen, Bündeln und Schützen so wichtig ist.

Kundenspezifische Instandhaltungslösungen für Ihren Maschinenpark

BAUMÜLLER SERVICES

Setzen Sie unsere reaktiven, präventiven und zustandsorientierten Dienstleistungen für die erhöhte Verfügbarkeit Ihrer Maschinen ein. Vom Elektromotor bis hin zur Spindel, von der Antriebselektronik bis hin zur Steuerung.

Wir freuen uns auf Sie: www.baumueller-services.com

Gewinnspiel

Gewinnen Sie ein iPad

Nähere Infos in dieser Zeitung.

London Eye blitzblank

Die britische Hauptstadt hat viele Sehenswürdigkeiten - das Parlament, Big Ben, Buckingham Palace, Westminster Abbey oder den Picadilly Circus. Im Jahr 2000 kam das Riesenrad London Eye - auch Millenium Wheel genannt - in der Nähe der Westminster Bridge hinzu. Nach rund 13 Jahren Betrieb stand nun eine gründliche Reinigung an - eine Aufgabe für Profis.



Baubeginn für das Riesenrad war 1998. Im Frühjahr 2000 fand dann die erste Fahrt mit Fahrgästen statt. Bild: Mike Peel (www.mikepeel.net)

Für Touristen ist die Fahrt im 135 Meter hohen Riesenrad an der Themse ein Highlight, denn die Aussicht ist spektakulär. Kein Wunder also, dass jeden Tag unzählige Menschen anstehen, um einen Blick von oben auf die quirlige Stadt zu werfen. So verständlich dieses Anliegen der Touristen ist, so schwierig

machte es in diesem Fall die anstehenden und notwendigen Reinigungsarbeiten. Der normale Betrieb sollte nämlich nicht gestört werden. Deshalb entschied man sich für eine radikale Lösung: Es wurde nämlich ausschließlich nachts gearbeitet - und das drei Wochen lang. Das Riesenrad selber besteht aus

einem Stahlgerüst. 32 Gondeln sind daran angehängt. Die Fette, die für die reibungslose Funktionalität der Achsaufhängungen immer wieder aufge-

tragen werden müssen, machten neben dem typischen Emissionsschutz der Großstadt den Großteil der Verunreinigung aus. Um diesen hartnäckigen Schmutzfilm zu entfernen, wurden in jeder Nachtschicht zwei bis drei Gondeln in einem ersten Schritt mit einem alkalischen, materialschonenden Reinigungsmittel eingesprüht. Anschließend wurde jede Gondel von Hand mit Scheuerpads bearbeitet. In einem dritten Arbeitsschritt wurden dann die Gondeln mit Kärcher-Heißwasser-Hochdruckreinigern vom Typ HDS 12/18-4 S mit 180 bar und einer Fördermenge von bis 1200 Litern pro Stunde abgespült. Die Reinigung der Gondeln war aufwendig, richtig kompliziert wurde es bei der Nabe, die sich in rund 70 Metern Höhe befindet. Zu dieser Nabe gelangten die Reinigungsspezialisten nur mithilfe von Seilzugangstechnik. Zudem führten sie einen entsprechend langen Hochdruckschlauch mit. Der Hochdruckreiniger selber blieb natürlich auf dem Boden. **Weiter auf Seite 29**



Pro Nacht wurden zwei bis drei Gondeln von einem hartnäckigen Schmutzfilm aus Fett- und Emissionsschutz befreit. Bild: Kärcher

TOP NEWS

- Wolfgang Winter, Geschäftsführer der WISAG Industrie Service, erklärt im Interview, warum seiner Meinung nach Unternehmenswerte so wichtig sind. Seite 5
 - Energiemanagement in der Cloud Neue Lösung spart bis zu 35 Prozent - Interessierte können sie jetzt kostenlos testen. Seite 8
 - Der Powertower der Bahn DB Services kümmert sich um die Wartung des Silberturms in Frankfurt. Details im Interview Seite 12
 - Druckluft und Ökonomie ... sind keine Gegensätze, denn die heutige Drucklufttechnik ist wirtschaftlicher denn je. Seite 27
- ### THEMEN
- Nachrichten 02
 - Management & Technologie 04
 - Mess- & Überwachungstechnik 20
 - Condition Monitoring 17
 - Antriebs- & Steuerungstechnik 22
 - Energie-Effizienz 25
 - Reinigung 29
 - Fertigungstechnik 21
 - Drucklufttechnik 27
 - Materialfluss 15
 - Wartungs- & Werkstattbedarf 35
 - Facility Management 24
 - Arbeitssicherheit 33
 - Zulieferteile 38
 - Messen & Events 40
 - Impressum 32

„7 von 10 UNTERNEHMEN INVESTIEREN KONSEQUENT IN BETRIEBLICHE SICHERHEIT“

5.-8. November 2013
Düsseldorf, Germany

*Quelle: Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz (EU-OSHA)

A+4

Persönlicher Schutz, betriebliche Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

Internationale Fachmesse mit Kongress

www.AplusA.de

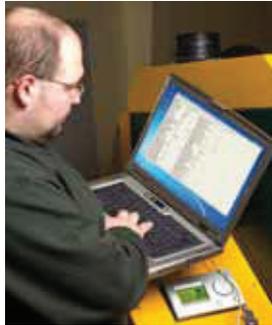
Messe Düsseldorf

Wissen vor Ort nutzen und generieren

Techniker im Außeneinsatz mit direkten Zugriff auf alle Servicedaten

Die Firma KWB – Kraft und Wärme aus Biomasse GmbH - verkauft Biomasseheizungen inklusive Service und Wartung an Privat- und Großkunden in elf europäischen Ländern. Das bedeutet circa 2.000 Serviceeinsätze monatlich. Wichtig ist hierbei, dass alle Informationen zwischen Servicetechnikern und Innendienst schnell fließen. Möglich macht dies eine App.

Welche Heizanlagen sind vor Ort installiert? Werden besondere Teile benötigt? Wie lauten die Kundendaten zum Auftrag? Um welche Art von Einsatz, sprich Montage, Inbetriebnahme, Störeinsetzung oder Wartung, handelt es sich? Dies sind nur einige der Fragen, die bei KWB sowohl für die Techniker beim Außeneinsatz als auch für die Innendienstmitarbeiter von Bedeutung sind. Die Beantwortung dieser Fragen übernimmt beim Heizungsanbieter nun die mobile App von 3mobility solutions.



Die Software unterstützt Mitarbeiter in mobilen Einsätzen und schafft die Möglichkeit, Daten an allen Betriebsstellen sowie im Außendienst anzuzeigen, zu erfassen und in Echtzeit zu verarbeiten. Bilder: Ingerson

Dass es wichtig ist, die Techniker vor Ort mit den entsprechenden Informationen zu versorgen, das war der Unternehmensleitung lange bekannt. Schließlich nutzte man bei KWB bereits seit acht Jahren eine mobile Lösung. Zuerst handelte sich um eine Lösung, die auf der Datenbankanwendung Microsoft Access basierte. Später setzte man dann auf eine Lösung auf Basis des ERP-Systems.

Doch auch damit waren die Verantwortlichen nicht zufrieden. „Die bisherige Software war zu star, eingeschränkt und nicht mehr ausbaufähig, um unsere Servicemanschaft noch optimal zu unterstützen“, berichtet Diplomingenieur David Feiner vom Informationsmanagementteam bei KWB.

Zudem sei der Aufwand für die Administration zu groß und das Handling einfach zu kompliziert gewesen. „Wir haben nach einer mobilen Lösung gesucht mit einfacher Synchronisation, die sich auch ohne Programmierung leicht anpassen lässt und auf der bestehenden Hardware, sprich den vorhandenen Laptops läuft“, erklärt Feiner.

Schnell kam man bei KWB auf die mobile Software Flexmobility der Firma 3mobility solutions zu sprechen, da dieser Anbieter und Dienstleister bereits beim Unternehmen bekannt war. Von der App, die sich recht einfach über eine Weboberfläche konfigurieren lässt, waren die Verantwortlichen schnell überzeugt. Der Projektstart erfolgte Ende Juni 2012. Bereits zwei Monate später liefen die ersten beiden Laptops im Testbetrieb. Zwischen Oktober 2012 und März 2013 erfolgte dann der

Rollout bei allen Servicetechnikern in Österreich, Deutschland, Frankreich, Italien und Slowenien. „Wir hätten anfangs keineswegs daran geglaubt, die neue, mobile Lösung so rasch einführen zu können“, betont der IT-Prozessspezialist von KWB.

Zur Technik: Die Software kommuniziert über einen sicheren VPN-Kanal per Web-Services direkt mit den zentralen Servern und der ERP-Datenbank in APPlus. Die Auftragsmaske enthält so stets aktuelle Werte und der Servicetechniker kann die Daten direkt vor Ort aktualisieren sowie seinen Bericht erfassen. Der Datenabgleich erfolgt dabei je nach Gegebenheit über LAN, WIFI oder andere mobile Datendienste.

Besonders wichtig: Jeder Servicetechniker bekommt stets nur mitarbeiterbezogen diejenigen Informationen übermittelt, die seine Region, Kunden und zu besuchenden Heizanlagen betreffen. Dadurch werden die zu übertragenden Datenmengen reduziert. Zusätzlich kann der Techniker mit Flexmobility anlagenbezogenen Daten aus dem Dokumentenmanagementsystem bei KWB herunterladen. Somit können die Techniker auch unterwegs die abgelegten Dokumente zu einer Heizanlage wie Montagepläne oder gespeicherte Heizungseinstellungen online abrufen.

So verfügen alle Beteiligten bei einem Serviceauftrag über aktuelle Daten. Das ist besonders bei kurz-

fristigen Einsätzen eine enorme Erleichterung - sowohl für die Techniker vor Ort als auch für die Innendienstmitarbeiter.

Und so funktioniert die Lösung in der Praxis: In aller Regel wendet sich ein Kunde an die KWB. Er will beispielsweise einen Termin zur regelmäßigen Wartung vereinbaren oder er hat eine Frage zu seiner Anlage. In letzterem Fall versucht zunächst der technische Support das Problem zu beheben. Gelingt dies nicht, besucht ein Servicetechniker den Kunden baldmöglichst. Der Serviceeinsatz wird hierfür vom Innendienst im ERP-System oder vom Techniker vor Ort in der mobilen Anwendung angelegt.

Vereinfachte Updates und Wartung

Jeder Techniker bei KWB sieht auf seinem Laptop für jeden Tag, welche Aufträge er in seinem Umkreis erledigen muss. Auch vor Ort bei jedem Kunden sieht er alle Informationen und kann seine Serviceberichte direkt im DMS- und ERP-System auf dem Notebook pflegen. Ausgestattet mit einem eigenen Report-Designer, lassen sich direkt aus der mobilen Lösung heraus sogar Reports generieren.

Die Software von 3mobility solutions arbeitet sowohl per Web-Technologien als auch als native App. Für KWB bedeutet dies, dass sie unabhängig davon sind, welche Geräte zum Einsatz kommen. Zukünftig könnten so die Techniker beispielsweise auch Tablets anstatt Laptops bei ihren Einsätzen verwenden. Zusätzlich zu seinem Laptop hat jeder Techniker übrigens einen Laserdrucker in seinem Servicebus dabei. Damit druckt er den Bericht samt Servicezeiten und verwendeten Materialien, den der Kunde erhält und quittiert. Auch wenn dies derzeit problemlos läuft, steckt hier noch Potenzial. So wäre es beispielsweise realisierbar, dass der Techniker direkt vor Ort über die Software Flexmobility die zugehörige Rechnung erstellt, ausdruckt und diese dem Kunden aushändigt. Getestet wird bereits auch, inwie-

weit sich die Software als Ergänzung der Lagerwirtschaft nutzen lässt, denn in der Materialwirtschaft bei KWB laufen die Prozesse schon auf Flexmobility. Immerhin hat ja jeder Techniker viele Standardersatzteile in seinem Bus. Auch bei der Verpackung und dem Versand von Ersatzteilen sind neue Prozesse mit der Software möglich. So ist beispielsweise die Einbindung von Paketdiensten, die Etikettierung sowie die Porto- und Versandoptimierung mit Flexmobility möglich. Die Versanddaten

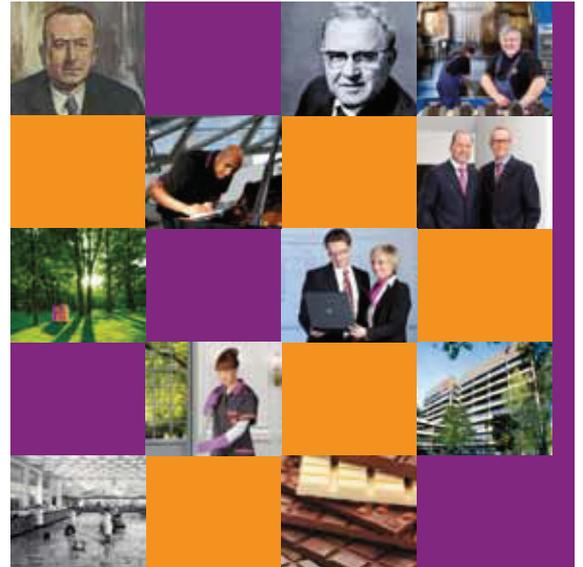
könnte man ebenfalls über dieselbe Oberfläche über Scanner eingeben und auslesen, auf denen die mobile Lösung läuft.

Nicht nur die Techniker im Außendienst und der Innendienst, sondern auch die IT-Spezialisten profitieren von der Lösung, vor allem dann, wenn es um Updates und die softwareseitige Wartung der Laptops geht. Bisher mussten die IT-Mitarbeiter nämlich bei einem Update der ERP-Software oder bei einer Formularanpassung immer auch alle Laptops in den Servicefahrzeugen mit der neuen Version

versorgen. Das bedeutete aber, dass alle Laptops der 100 Servicetechniker für das Update ins Haus zurück mussten.

Das ist nun anders: Durch die Infrastruktur von Flexmobility erfolgen Anpassungen nur noch zentral auf dem Server. Die Geräte der Servicemitarbeiter laden automatisch beim nächsten Aufruf der Software alle Änderungen und die aktuellen Formulare vom Server. Das bedeutet: Der Wartungsaufwand für die mobile Flotte verringert sich deutlich.

www.ingerson.de

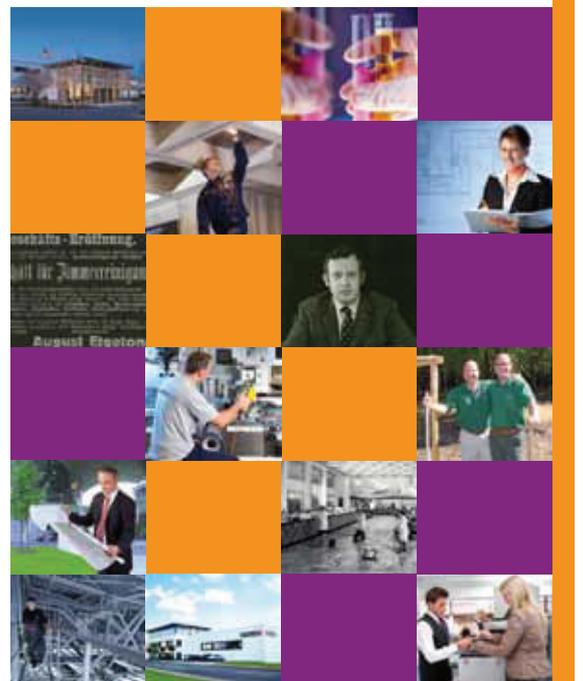


www.piepenbrock.de



Ein Familienunternehmen wird 100!

Die Piepenbrock Unternehmensgruppe dankt allen Kunden und Geschäftspartnern für ihr Vertrauen sowie die erfolgreiche Zusammenarbeit.



Rund 2.000 Serviceeinsätze werden monatlich durchgeführt. Das klappt aber nur, wenn alle notwendigen Informationen den Servicetechnikern zur Verfügung stehen und auch der Innendienst stets über den aktuellen Stand der Arbeiten informiert ist.