

SERVICE. Steht die Maschine still, hat das meist weitreichende Konsequenzen, und die Produktion verzögert sich. Ein häufiges Problem ist, dass Wartungsarbeiten wegen mangelnder Organisation oder wegen Zeitdrucks vernachlässigt werden.

Solange sie läuft...



Bei komplizierteren Problemen muss in der Regel eine Expertin oder ein Experte beigezogen werden.

Bild: Reto Knöpfel

Schon mancher Stillstand hätte durch einen Tropfen Öl oder durch den Ersatz eines Verschleisssteils verhindert werden können. Eine regelmässige und geplante Wartung würde die Lebensdauer der oft teuren Maschinen signifikant verlängern.

Meist sind es jedoch andere Herausforderungen, welche den Alltag einer Schreinerei bestimmen, als die Planung und Ausführung einer kontinuierlichen Maschinenwartung.

Auch sind die unproduktiven Stunden einer Wartung in Zeiten von hohem Zeit- und Kostendruck eine zusätzliche Belastung. Im Gespräch mit Reto Knöpfel, Leiter Infrastruktur der Näf Service und Maschinen AG in Herisau AR, wird deutlich, dass moderne Holzverarbeitungsmaschinen nicht mehr gleich aufgebaut und konstruiert werden wie früher. «Damals wurden Maschinen effektiv für die Ewigkeit gebaut.» Heute ha-

ben sich die Ansprüche der Schreinereien gewandelt, im Vordergrund stehen Rentabilität, Bedienkomfort, Sicherheit, aber auch Design.

Selbst warten

Bei älteren Maschinen oder einfacheren Anlagen, können kleinere Wartungsarbeiten problemlos von den eigenen Mitarbeitern durchgeführt werden. Dieser Meinung

ist auch Knöpfel: «Sind Leute vorhanden, die ein Flair dafür und Freude daran haben, funktioniert das ganz gut.» Ein Ziel muss auch sein, allfällige Defekte früh zu erkennen, so können grössere Schäden oder Ausfälle verhindert werden. Aufpassen muss man hier bei der internen Organisation. Denn die Wartung muss auch während Abwesenheiten wie Ferien oder Krankheit kontinuierlich ausgeführt werden.

Firmen wie Näf bieten hier Unterstützung. «Wir haben Kunden, bei denen wir unregelmässig oder nur einzelne Maschinen warten. Diese machen wir mittels Mailing darauf aufmerksam, dass ein Service fällig wäre. Der Kunde kann somit entscheiden, ob er einen Service an der Maschine ausführen lassen möchte oder nicht», erklärt Knöpfel. Will sich das Unternehmen ausschliesslich auf das Tagesgeschäft konzentrieren, können Maschinenservicefirmen die Wartung auch komplett übernehmen. Bei komplexeren Anlagen oder CNC-gesteuerten Maschinen ist die Wartung jedoch komplexer. Der Informations- und Kommunikationstechnik (ICT) und der Elektronik wird in der Aus- und Weiterbildung noch zu wenig Beachtung geschenkt. Der Maschinist muss sich in diesem Gebiet oft vieles selbst beibringen.

Herausforderung der modernen Technik

Durch die rasante Entwicklung im Bereich der Digitalisierung und Vernetzung von Maschinen und Systemen haben ICT und Elektronik immer mehr Einfluss auf die Wartung und den Service. Elektronische und elektrische Komponenten haben ganz klar eine kürzere Lebensdauer als mechanische Bauteile. Sie liegt teilweise nur zwischen fünf und zehn Jahren. Meist können diese Komponenten auch nur aufwendig oder gar nicht ersetzt werden. Knöpfel stellt fest: «Heute arbeiten unsere Techniker oft an Maschinen, welche älter sind als sie selbst. Dies wird in 20 Jahren wohl nur noch sehr selten der Fall sein.»

Für die Wartung und den Service entpuppt sich die CNC-Steuerung als zweischneidiges Schwert. Für den Schreiner ist sie im Alltag eine grosse Unterstützung. Eine fällige Wartung wird auf dem Bildschirm angezeigt, Unterhaltsarbeiten Schritt für Schritt erklärt, und Schmierstellen etc. werden visualisiert. Jedoch bedeutet dies auch eine gewisse Abhängigkeit vom Hersteller. Die Systeme sind oft geschlossen und können

meist nur von werksgeschulten Technikern eingesehen werden. Dieser Punkt sollte schon im Evaluationsverfahren berücksichtigt werden.

Wartung ist nicht mehr nur das klassische Fetten und Schmieren, sondern auch Datensicherung und Updates von Programmen. Diese Arbeiten werden oft vernachlässigt, was kostspielige Stillstände zur Folge haben kann. Mit dem Tausch von Riemen ist es meist nicht mehr getan; der Maschinist muss auch den Schaltplan lesen und verstehen, da mittlerweile auch einfachste Maschinen CNC-Steuerungen haben. Wer im Betrieb niemanden hat, der im Bereich ICT/Elektronik fachkundig ist, muss schnell den Service anbieten, was oft viel Geld kostet. Ohne entsprechendes Wissen ist der Schreiner häufig etwas alleingelassen. Tritt

eine Störung auf, schieben die Maschinenhersteller und die IT das Problem hin und her. Hier bleibt die «Problemlösung» am Schreiner hängen.

Vielfach sind die involvierten Partner nicht im gleichen Masse wie der Schreiner an einer schnellen Problemlösung interessiert. Da sie meist im Aufwand arbeiten, kann es durchaus vorkommen, dass zum Beispiel wiederkehrende Probleme eher bewirtschaftet statt gelöst werden.

Vorbereitung auf den Serviceeinsatz

Muss der Service aufgeboten werden, gilt es sich gut vorzubereiten, um die Einsatzzeit des Servicemonteurs zu reduzieren. Durch das Erbringen von Eigenleistung kann ein Teil der Kosten eingespart werden. Allenfalls kann durch ein fünf Minuten längeres

Bei einer Wartung können die einzelnen Schritte auf dem Bildschirm angezeigt werden.



Wichtige Fragen sollten bereits im Voraus per Telefon geklärt werden.

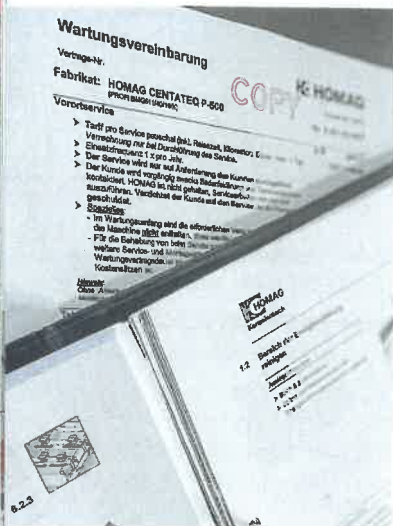


Bild: Martin Stalder



Bild: Reto Knöpfel

Telefongespräch sichergestellt werden, dass der Servicemonteure das richtige Material dabei hat, so muss dieser nicht zweimal anfahren. Ist der Schreiner bezüglich des Servicetermins noch flexibel, erleichtert das gemäss Knöpfel die Arbeit der Disponenten. So können Einsätze regional zusammengelegt und so die Reisekosten reduziert werden.

Vorbereitungen im Servicefall:

- Maschinentyp und Seriennummer bereithalten.
- Genaue Fehlermeldung, Fehlercode angeben.
- Absprache mit dem Maschinisten.
- Foto respektive Printscreen des Schadens oder des Problems machen.
- Terminspanne für Service festlegen.
- Wenn nötig Drittpersonen wie IT oder Elektriker aufbieten.
- Abklären, ob eine Kombination mit dem geplanten Service möglich ist.
- Maschine zugänglich machen.
- Maschine grob reinigen.
- Maschinist über Datum, Zeit, Mithilfe informieren.
- Unterlagen der Maschine bereithalten.
- Standort der elektrischen Absicherung prüfen.

Wenn der Serviceeinsatz beendet ist, gilt es, diesen abschliessend zu kontrollieren und die Verrechnung vorzubereiten. Seriöse Wartungsfirmen bieten hierzu meist eine gute Dokumentation mit einem Arbeitsrapport. Letzterer muss vom zuständigen Maschinenbediener geprüft werden. Ist die Beschreibung des Schadens und dessen Be-

hebung eindeutig, so kann die Verrechnung ohne spätere Überraschungen erfolgen. Wenn bei der Reparatur Fehler in der firmeninternen Wartung festgestellt werden, müssen diese Erkenntnisse in zukünftige Wartungen einfließen. Hier gilt es wie immer, klar zu kommunizieren und die involvierten Personen richtig zu schulen.

Evaluierung bei Neuanschaffungen

Bei der Evaluierung einer neuen Maschine sollte zwingend auch ein Augenmerk auf das Thema Service und Wartung gelegt werden. Es gilt, sich zu überlegen, wie oft und wie aufwendig die Maschine gewartet werden muss. «Kaufe ich die richtige Maschine für alle meine Einsätze?», bringt es Reto Knöpfel auf den Punkt. Auch gehen teilweise Kosten für Verschleiss oder notwendige Ersatzteile in der Rechnung vergessen. «Hier gilt es, dem Maschinenlieferanten auf den Zahn zu fühlen, entsprechende Fragen zu stellen und sich diese schriftlich bestätigen zu lassen.»

Welche Art von Service bietet mir der Maschinenhersteller, vor allem im Notfall? Wie sind die Konditionen der Servicefirma? Diese Themen gilt es anzusprechen und zu verhandeln. Selbes gilt auch für Serviceverträge, diese müssen oft abgeschlossen werden, damit Teleservice oder Maschinenzugriff zur Verfügung stehen. Knöpfel hält klassische Wartungsverträge jedoch für ein starres Modell. «Da sind sämtliche Leistungen sehr genau definiert, weil ja die Kosten im Voraus fixiert werden müssen.» Es kann sein, dass jedes Jahr die gleichen Sachen kontrolliert werden, sich anbahnende Defekte aber nicht erkannt werden, weil zum

Wartungsverträge (I.) müssen auf den Kunden abgestimmt sein. Ist die Maschine nicht vorbereitet (r.), wird der Service teurer.

Beispiel das Demontieren einer Abdeckung nicht im Vertragsumfang definiert ist. «Da habe ich schon einige Beispiele erlebt, welche für mich das Modell eines Wartungsvertrages infrage stellen.» Oft fehlt es, bei einer Neuanschaffung an Grundlagenwissen bezüglich Wartung, hier gilt es, darauf zu bestehen, dass genau besprochen und geschult wird, was wie gewartet werden muss. Auch soll gezeigt werden, wo die Fehlermeldungen ausgelesen werden können und wo das Fehlerarchiv ist.

Service als Geschäft

Um seine Servicekosten tief zu halten, lohnt es sich heute, bereits bei der Anschaffung genau hinzuschauen. Knöpfel meint dazu ehrlich: «Das Servicegeschäft wird von den Herstellern heute ernster genommen als früher. Dieses Geschäftsfeld hat sich vom notwendigen Übel zur möglichen Einnahmequelle gemausert. Die Preise für Neumaschinen sind im Verhältnis zu früher eindeutig tiefer und dieser Ausfall wird heute über das Ersatzteil- und Servicegeschäft kompensiert.»

MARTIN STALDER UND DOMINIK GEHRIG

→ www.naef-ag.ch

KURZ ERKLÄRT

Was bedeutet «wartungsfrei»?

Der Begriff «wartungsfrei» wird von vielen Maschinenherstellern als Werbeattribut verwendet. Der Begriff ist allerdings nicht klar definiert. Meist werden auch nur einzelne Teile oder Baugruppen als wartungsfrei beschrieben, sodass über alles gesehen die Maschine nur wartungsarm ist. So muss auch bei einem wartungsfreien Lager kontrolliert werden, ob sich dessen Sitz nicht gelöst hat und durch eine Unwucht nun nachfolgende Teile in Mitleidenschaft gezogen werden. Es lässt sich also sagen, dass Wartungsfreiheit nur im kleinsten Massstab verstanden werden kann und eine komplexe Anlage immer einer gewissen Wartung bedarf. MS/DG