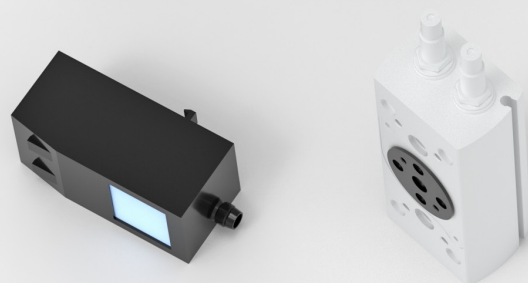
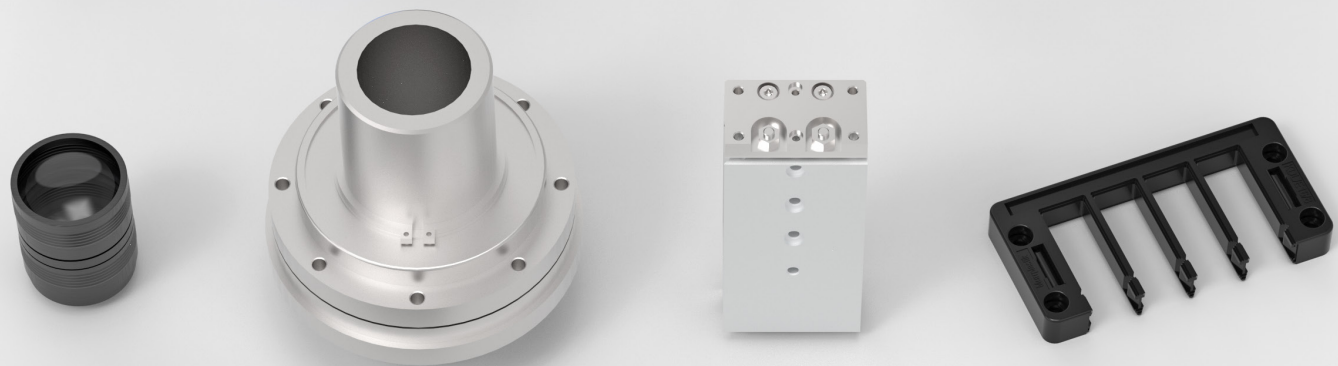
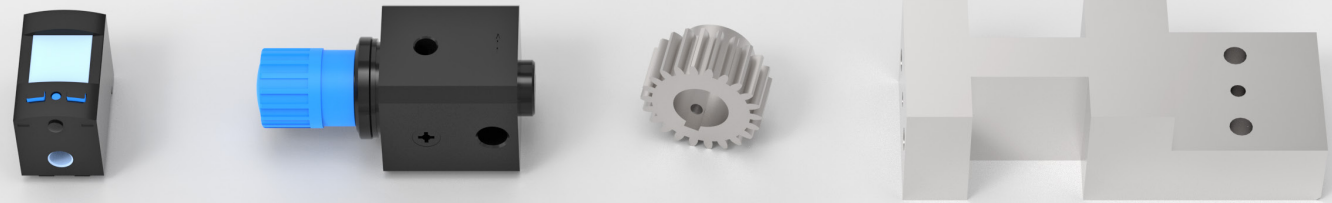


ALLE ERSATZTEILE IM BLICK



Durch das Obsoleszenz-Management informiert der Customer Service seine Kunden frühzeitig über abgekündigte Bauteile an ihren Maschinen. Das gibt Planungssicherheit und spart Geld.

Als Produktmanager im Bereich Customer Service ist Felix Haberl für das Obsoleszenz-Management zuständig – für ihn ein wichtiges Werkzeug, um beispielsweise ungeplante Maschinenstillstände zu verhindern.



Plötzlich bleibt die Verpackungsmaschine stehen. Ein Zylinder ist kaputt gegangen. Der Betriebsingenieur ruft beim Customer Service von Harro Höfliger an, um ein Ersatzteil zu bestellen. Doch der Mitarbeiter dort hat schlechte Nachrichten: Den Zylinder gibt es schon länger nicht mehr. Zwar findet er einen Nachfolger, doch der ist einige Millimeter länger. Um ihn einzusetzen, müssen Abschnitte der Maschine umgebaut werden. Das wird teuer – und kostet viel Zeit.

Vor solchen Szenarien will Harro Höfliger seine Kunden mit einem neuen Service schützen: Dem Obsoleszenz-Management für abgekündigte Bauteile. Felix Haberl, Produktmanager Customer Service, erklärt, wie das geht: „Wir überprüfen auf Kundenwunsch die komplette Stückliste einer Maschine auf abgekündigte Teile. Für jede Komponente, die nicht mehr produziert wird, suchen unsere Konstrukteure nach Nachfolgeprodukten. Die Ergebnisse werden tabellarisch eingeordnet und

entsprechend kategorisiert. Unterschieden wird dabei grundlegend, ob die Teile noch verfügbar sind beziehungsweise durch einen Eins-zu-eins-Nachfolger ersetzt werden können oder ob kleinere Anpassungen bis hin zu kompletten Umbauten erforderlich sind.“

AKTIV HANDELN

Der große Vorteil: Kunden können dank diesem Service frühzeitig planen und Maßnahmen ableiten. Das zeigte auch ein Pilotprojekt bei einem pharmazeutischen Unternehmen, bei dem Harro Höfliger Übersichtslisten über abgekündigte Komponenten für zwei große Linien erstellte und gemeinsam eine Strategie entwickelte. Einzelne Bauteile, die noch als Ersatzteil verfügbar sind, wurden sinnvollerweise bevorratet. Für weitere Bereiche einer Maschine waren ohnehin Optimierungen vorgesehen, so dass sich ein geplanter Umbau mit den neuen Produktvarianten anbot. Felix Haberl resümiert: „Der Service ist ein großer Mehrwert für jeden Kunden. Mithilfe dieser Informationen kann er aktiv die Initiative ergreifen und ungeplante Maschinenstillstände vermeiden.“

Das Team des Customer Service erstellt einen systematischen Überblick der Verfügbarkeit von Ersatzteilen.

