



„Die Digitalisierung wird das Servicegeschäft verändern“

Dipl.-Ing. Carsten Stölting, CEO der Aichelin Service GmbH, spricht im Interview mit der PROZESSWÄRME über die Bedeutung von Serviceleistungen in der Thermoproszess-technik und den Einfluss der Digitalisierung auf das Geschäft.

Was ist das Kerngeschäft der Aichelin Service GmbH?

Stölting: Wir beschäftigen uns ausschließlich mit Serviceleistungen für Thermoproszessanlagen und das herstellerunabhängig für alle Fabrikate und verschiedenste Ofentypen.

Anfangen von Anlagenwartungen, Umbauten und Modernisierungen wie zum Beispiel Sicherheitsupdates, Softwaremodernisierungen – unter anderem S5 auf S7 – über Energieeffizienzmaßnahmen bis hin zu Leistungsoptimierung von ganzen Linien. Unser Ziel ist es, den Anlagenbetreibern eine sichere und zuverlässige Produktion zu ermöglichen, unabhängig vom Alter der Industrieofenanlagen. Um dies zu gewährleisten, sehen wir all unsere Serviceleistungen miteinander eng verzahnt. Dies fängt bei den Ersatzteillieferungen an, bei denen hohe Verfügbarkeiten und Originalqualität verlangt werden, und geht weiter über unser einzigartiges dreistufiges Jahreswartungskonzept, das einen maximalen Fokus auf Verfügbarkeit und vorausschauende Instandhaltung legt. Der Kreislauf von Qualitätsteilen über die perfekte vorausschauende Instandhaltung bis zur

Modernisierung von Anlagen garantiert maximale Anlagenverfügbarkeit für viele Jahre.

Sie bieten Ihren Kunden einen mobilen Instandhaltungsassistenten an. Was sind die Vorteile dieses Serviceangebots?

Stölting: Digitalisierung ist ja in aller Munde und ich persönlich bin davon überzeugt, dass die Möglichkeiten der Digitalisierung auch im Ofenbau erhebliche Effekte und Änderungen bringen wird. Was mich jedoch immer wieder zweifeln lässt ist, dass viele Industrie 4.0- oder IoT-Themen oft aus Sicht der technischen Möglichkeit gedacht werden. Es steht leider oftmals nicht der Anwender, Betreiber oder Instandhalter an der Maschine im Vordergrund der Überlegungen, sondern die technische Möglichkeit. Aus meiner Erfahrung heraus führt das oftmals zwar zu Leuchtturmprojekten, die aber im Elfenbeinturm gebaut wurden. Also nichts, dass unten in der Praxis ankommt und dort täglich eingesetzt werden kann. Digitalisierung beginnt schon im ganz kleinen, wenn man es schafft die richtigen Dokumente zur Wartung parat zu haben, oder man die Möglichkeit hat, ein Schadensbild nachhaltig und kategorisiert zu dokumentieren, sodass dieses auch später noch hilfreich ist.

Wir haben mit unserer offenen Plattform #jakob\neinfach. sicher. den Ansatz gewählt, dem Anwender eine maximal einfache Möglichkeit zu geben alle relevanten Informationen direkt an der Maschine zu erhalten. Seien es Ersatzteildaten, Anleitungen zur Wartung oder Einstellung des Bauteils oder der Baugruppe, das direkt vor einem liegt,



„Gerade in den sich abzeichnenden wirtschaftlich schwierigeren Zeiten wird Service immer bedeutsamer“

oder Monitoring und Zustands-(Condition)Bewertungen zu ausgewählten Aggregaten. Was verstehen wir unter einer offenen Plattform? Aus Sicht des Anwenders steht dieser meist nicht

vor einem einzelnen (Aichelin-)Ofen, sondern vor einer Fertigungslinie, die oft aus mehreren verschiedenen Aggregaten wie Öfen, Waschmaschi-

nen, Härtepressen, Strahlanlagen, etc. besteht. Da hilft es dem Anwender nichts, wenn er nur alle Informationen zu seinem Ofen bekommt. Er benötigt alle Informationen zu der Fertigungslinie. Und das genau ist der Ansatz von #jakob. Ausgehend vom Ofen, was für uns als Ofenbauer natürlich der erste logische Schritt war, haben wir eine technologische Basis geschaffen, in der ohne große Hürden alle weiteren Aggregate integriert werden können.

Der Kunde hat somit wirklich alles aus einer Hand. Hierin sehen wir einen großen Mehrwert. Bei Störungen kann schneller und effektiver reagiert werden, Anlagen sind schneller und besser zu warten und ungeplante Ausfälle werden vermieden. Und natürlich sehen wir als Service-Provider hierin eine gute Möglichkeit, weitere attraktive Serviceprodukte dem Kunden anbieten zu können.

Welche Resonanz erhalten Sie von Ihren Kunden?

Stölting: Die Resonanz der Kunden ist überwältigend. Wir haben unseren mobilen Instandhaltungsassistenten erstmalig auf dem HK in Köln 2018 vorgestellt. Damals noch als ganz junge Projektidee. Da konnten wir buchstäblich das Leuchten in den Augen des Fachpublikums sehen, dies war für uns Ansporn und Bestätigung zugleich. Ende 2018 konnten wir schon die erste Pilotanwendung an einer großen Durchstoßofenanlage einem ausgewählten Kunden übergeben. Soeben kommen wir mit gleichsam positivem Feedback von einer der größten Fachmessen unserer Branche, der THERMPROCESS in Düsseldorf, zurück.

Mittlerweile haben wir schon drei namhafte Kunden aus dem Automotivebereich (Hersteller und Tier 1) mit sechs großen kontinuierlichen Wärmebehandlungsanlagen als Referenzen gewonnen.

Haben Sie bereits Erfahrungen mit vorausschauender Wartung machen können?

Stölting: Vorausschauende Wartung machen wir schon seit vielen Jahren bei der Aichelin Service, jedoch geben uns die Möglichkeiten der Digitalisierung ganz neue Dimensionen. Da wir im Projekt #jakob das Ziel verfolgen, fast ausschließlich vorhandene Daten zu nehmen, zum Beispiel aus der bestehenden SPS-Steuerung, waren wir sehr positiv

überrascht, welche Werthhaftigkeit die ermittelten Daten wie Stromaufnahmen, Laufzeiten, etc. haben. Natürlich liegt hier die Tücke im Detail und es reicht nicht einfach aus

Daten zu sammeln und diese in eine Cloud zu stellen. Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass nur dann relevante Ergebnisse erzeugt werden können, wenn verschie-

denste Parameter miteinander in Korrelation gesetzt und entsprechende Algorithmen abgeleitet werden können. Was sagt mir zum Beispiel die höhere Leistungsaufnahme eines Umwälzermotors, wenn anstatt der üblichen 950 °C Ofentemperatur nur mit 600 °C gefahren wird? Hier konnten wir zum Glück viele Learnings mit unseren Partnern und Kunden erzielen, die auch für alle weiteren Anlagen Gültigkeit haben werden.

Wie wird die Digitalisierung das Servicegeschäft Ihrer Meinung nach verändern?

Stölting: Die Digitalisierung wird unser Geschäft signifikant und tiefgreifend verändern. Natürlich ist auch zukünftig die handwerkliche Arbeit an der Anlage entscheidend und der Motor wird sich nicht von alleine wechseln. Jedoch werden sich die Arbeitsabläufe signifikant ändern. Die Betreiber und Instandhalter werden viel schneller präzisere Informationen erhalten und können einfacher die richtigen Entscheidungen an der Anlage treffen. Hierdurch werden ungeplante Anlagenausfälle reduziert beziehungsweise Stillstandzeiten deutlich verringert.

Auch für uns Serviceprovider wird sich einiges ändern. Hybride Leistungsbündel, eine Kombination von klassischem Service mit digitalen Mehrwerten, wird eine Selbstverständlichkeit sein. Der Kunde kauft keinen einfachen Motor mehr, sondern vielmehr die Verfügbarkeit oder erbrachte Leistung. Auch sogenannte Subscriptionsmodelle werden im Service eine tragende Rolle spielen. Für mich absolut denkbar ist, dass wir bald keine einzelnen Ersatzteile mehr verkaufen, sondern Kunden ein „all-in-

„Auch zukünftig ist die handwerkliche Arbeit an der Anlage entscheidend, aber die Arbeitsabläufe werden sich signifikant ändern“

ZUR PERSON

Carsten Stölting, Dipl.-Ing., MBA

CEO der Aichelin Service GmbH in Ludwigsburg

Seit 7 Jahren bei der Aichelin und im Ofenbau tätig. Davor in verschiedensten Service-Positionen im Anlagen- und Maschinenbau unterschiedlicher Branchen wie der Druckindustrie oder dem Maschinenbau.



one Flatrate Modell" buchen. Das heißt, egal wie oft ein Bauteil defekt geht, der Kunde erhält kostenlosen Ersatz, im Idealfall direkt vom Lagerort gegen Bezahlung einer vereinbarten Pauschale. Aufgrund der digitalen Daten ist das Risiko für den Serviceprovider berechenbar und der Kunde hat eine absolute Planbarkeit und Sicherheit. Auch reduzieren sich Investitionskosten und werden in kleine operative Kostenblöcke dargestellt – eine Win-Win Situation für beide Seiten.

Wo sehen Sie weiteres Wachstumspotenzial für Servicedienstleistungen?

Stölting: Neben den vorgenannten digitalen Serviceleistungen sehe ich auch noch im klassischen Service ein deutliches Wachstumspotenzial. Gerade in den sich nun langsam abzeichnenden wirtschaftlich schwierigeren Zeiten wird Service immer bedeutsamer. Neuanlageninvestitionen werden verschoben und die bestehenden, oftmals jahrzehntealten Anlagen müssen weiter die Produktion aufrechterhalten. Dies ist meistens

nur mit Modernisierungen oder Sicherheitsaufrüstungen möglich. Aber auch die öffentliche Diskussion über den CO_x- und NO_x-Ausstoß bietet Wachstumsschancen. Wenn die Anlagen weiterhin noch für viele Jahre produzieren sollen, müssen diese jedoch auch gleichzeitig deutlich im Energieverbrauch und im Emissionsausstoß optimiert werden. Das sind Aufgabenstellungen, die nur ein fokussierter und professioneller Service zu leisten vermag.

Welche Trends zeichnen sich neben der Digitalisierung in der Branche ab?

Stölting: Die Digitalisierung wird alle Bereiche mitbestimmen. Aufgrund des steigenden Alters der Anlagen werden das Thema Anlagensicherheit und wie schon erwähnt die Energiebilanz die nächsten Jahre eindeutig bestimmen. Jedoch beides klar unterstützt oder getrieben von der Digitalisierung. Diese wird helfen, abseits der bestehenden technischen Lösungen, smarte und vermutlich auch einfachere und effizientere Lösungen zu entwickeln.

Aichelin Service GmbH

Die Aichelin Service GmbH in Ludwigsburg, Deutschland ist Kompetenzzentrum für alle Serviceleistungen an Wärmebehandlungsanlagen der Aichelin Group und an Fremdanlagen. Am Standort Ludwigsburg befindet sich auch das zentrale Ersatzteillager mit der Versandlogistik, sowie die Leitstelle für die Einsatzplanung der Servicetechniker. Mit rund 80 Technikern im Innen- und Außendienst betreut und berät Aichelin Service ihre Kunden zu Ersatzteilen, Inspektionen, Instandsetzung, präventiver Instandhaltung, Umbau und Modernisierung, Industrie-4.0-Lösungen, aber auch zu Schulungen und Seminaren. www.aichelin-service.de