



Foto: Trumpf

Der Service ist ein stark wachsendes Geschäftsfeld, das oft bessere Gewinnmargen aufweist als der Neumaschinenverkauf.

eine hardware-basierte Firewall) und die Authentisierung von Maschinenpersonal und Servicetechnikern über unsichere Passwörter hinausgehen.

Profitable Serviceorganisation

Ein weiterer Trend ist der Ausbau der Serviceorganisation. Service-Prozesse sind oft zu wenig strukturiert, nicht dokumentiert, und im Störfall sind die notwendigen Informationen nicht rechtzeitig verfügbar. Mit problematischen Folgen, denn 65 Prozent der Kunden wechseln den Lieferanten, weil sie mit dem Service unzufrieden sind. Das hat der VDMA in seinen Studien nachgewiesen.

Service ist aber auch ein stark wachsendes Geschäftsfeld. Der Service gilt heute als das zweite Standbein des Maschinen- und Anlagenbaus mit einem Umsatzanteil, der zurzeit je nach Branche und Unternehmen zwischen fünf und 35 Prozent liegt und oft bessere Gewinnmargen aufweist als beim Neumaschinenverkauf. Die Anforderungen an die Serviceorganisation der Zukunft sind: Kurze Reaktionszeit und hohe Qualität bei reduzierten Kosten.

Standardprogramme versus unternehmensindividuelle Lösungen

Anstelle einer starren Standard-Lösung für die Fernwartung und das Servicemanagement benötigen die Anwender eine Basislösung mit allen wichtigen Funktionen, die auf die unternehmenseigenen Anforderungen angepasst werden kann. Dabei dürfen die Systeme keine fertigen „Out-of-the-Box“-Lösungen sein. Der Schlüssel ist ein flexibles Datenmodell mit einer dynamischen Metadatenstruktur, die offen ist für die individuellen Prozesse und Produkte des Anwenders. > Ful-70

Autor:

Martin Ortgies

ist Fachjournalist für IT und Telekommunikation für die DS Data Systems GmbH, Braunschweig.

Kontakt:

Peter Früauf

VDMA Elektrische Automation
Telefon +49 69 6603-1644
peter.frueauf@vdma.org

IT UND AUTOMATION

Sichere und effiziente Fernwartung

Neue Ansätze für Teleservice und Serviceorganisation

Die Verknüpfung von Automatisierungstechnik und innovativen Web-Technologien hält Einzug in der Fertigung. Die Kehrseite: Die stärker vernetzten Anlagen sind steigenden Risiken ausgesetzt, und die Gefahr von Maschinenstillständen wächst.

Lösungen für die Fernwartung beziehungsweise den Teleservice haben sich durchgesetzt, um bei Störungen zu reagieren oder bei der Inbetriebnahme und während der Gewährleistung zu helfen. Hier setzen die aktuellen Trends an: Höhere Standards bei der IT-Security, schnelle Teleservice-Verbindungen über das Internet (TCP/IP) und eine profitablere Serviceorganisation mit integriertem Servicemanagement.

Zertifizierte Sicherheit

Das gemeinsam von der Trumpf Werkzeugmaschinen GmbH & Co. KG und der DS Data Systems GmbH entwickelte „Trumpf Service Portal“ wurde als erste Fernwartungslösung nach den strengen Sicherheitsanforderungen der internationalen Zertifizierungsnorm ISO 27001 auf der Basis von IT-Grundschutz zertifiziert. Für Hersteller von Maschinen und Anlagen, wie die Messer Cutting & Welding

GmbH in Groß-Umstadt, die sich auf ihre eigenen Kernkompetenzen als Maschinenbauer konzentrieren wollen, wurde darüber hinaus eine Betreiberlösung entwickelt. Diese Unternehmen nutzen ein fertiges Service-Portal in einem besonders abgesicherten Rechenzentrum, ohne selbst in den Aufbau teurer Sicherheitsinfrastruktur und spezialisierte Mitarbeiter investieren zu müssen.

Für immer größere Softwareupdates der Maschinensteuerungen und zusätzliche Serviceangebote sind schnelle und stabile Internetverbindungen erforderlich. Das Service-Portal bietet eine sichere Fernwartungslösung, die auch die besonderen Sicherheitserfordernisse von Internetverbindungen berücksichtigt. Diese Verbindung muss gut abgesichert (VPN-Tunnel), der Fernzugriff von der Maschine auf das Netzwerk des Betreibers ausgeschlossen sein (beispielsweise über