**10 Erfolgsfaktoren für die Wartung einer Intralogistikanlage**

* **Intralogistik-Spezialist TGW hat aus der Erfahrung zahlreicher Kundenprojekte ein Erfolgsrezept formuliert**
* **Lösungsanbieter aus Österreich hat die Zahl der Kundendienstmitarbeiter seit 2015 mehr als verdoppelt**
* **Gesamtkostenbetrachtung über den Lebenszyklus immer stärker im Fokus**

 **(Marchtrenk, 23.5.2019) Zwischen der frühen Einbindung von Experten, Datenanalysen und laufender Weiterentwicklung hat der österreichische Systemintegrator TGW zehn Erfolgsfaktoren für die Wartung einer Intralogistikanlage identifiziert. Ein internationales Team von Service-Experten der TGW-Gruppe unter Leitung von Christoph Knogler, Director Global Lifetime Services, hat gemeinsam mit Kunden die Einflussfaktoren herausgearbeitet, die langfristigen Erfolg sicherstellen. „Den einen Weg, der für jeden passt, gibt es jedoch nicht“, betont Christoph Knogler. „Intralogistiksysteme unterscheiden sich in Bezug auf Funktion und Komplexität. Und so unterscheidet sich auch das Betriebs- und Wartungskonzept dahinter. Allerdings gibt es einige Einflussfaktoren, auf die man jedenfalls achten sollte.“**

Weil das Thema Service immer wichtiger wird, hat TGW die Zahl seiner Mitarbeiter im Kundendienst seit 2015 mehr als verdoppelt. Das global aufgestellte Unternehmen bietet innovative Servicekonzepte an, die schon in einer frühen Phase der Zusammenarbeit auch dem Kunden vorgestellt werden. Gemeinsam wird dann ein individuelles Paket geschnürt. „Die Gesamtkostenbetrachtung über den Lebenszyklus einer Anlage gewinnt immer mehr an Bedeutung – und damit die Total Cost of Ownership. Diese gilt es gemeinsam und partnerschaftlich zu optimieren“, sagt Knogler.

**Die 10 Erfolgsfaktoren auf einen Blick**

**1. Experten früh einbinden**

**2. Passende Wartungsstrategie erarbeiten**

**3. Transparenz schaffen**

**4. Kosten planbar machen**

**5. Win-Win-Situation erarbeiten**

**6. Verständnis und Verantwortung schaffen**

**7. Technologie effektiv nutzen**

**8. Daten zur kontinuierlichen Verbesserung analysieren**

**9. Überraschungen proaktiv vermeiden**

**10. Laufende Weiterentwicklung heißt Retrofit**

**Die 10 Erfolgsfaktoren im Detail**

**1. Experten früh einbinden:** Das Betriebs- und Wartungskonzept sowie die damit verbundenen Kosten sollten von Projektbeginn an bewertet und berücksichtigt werden. Die frühe Einbindung erfahrener Fachleute auf Seiten aller Partner (Auftraggeber, potenzieller Auftragnehmer und Berater) ermöglicht die Bewertung unterschiedlicher Systemlösungen nach dem operativen Betreuungsaufwand.

**2. Passende Wartungsstrategie erarbeiten:** Wer stellt die Verfügbarkeit der Intralogistiklösung sicher? Diese zentrale Frage sollte ebenfalls bereits in einer frühen Projektphase gestellt und beantwortet werden. In vielen Fällen entscheidet die Unternehmensstrategie des Auftraggebers, ob er die Verantwortung für die operative Wartung selbst in die Hand nimmt oder an Partner übergibt. Die Tendenz geht in die Richtung, sich als Auftraggeber auf seine Kernkompetenzen zu fokussieren und die Anlagenbetreuung in die Hände des Intralogistik-Spezialisten zu legen.

**3. Transparenz schaffen:** Spätestens nachdem die Anlagen-Servicepartner definiert wurden, sollten Service Level Agreements (SLAs) und so genannte RACI-Definitionen (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) in einer Verantwortungsmatrix festgelegt werden. Die SLAs beschreiben die Erwartungshaltung in puncto Umfang der Störungsbearbeitung und beinhalten die vereinbarten Reaktionszeiten. Die RACI-Matrix legt fest, wer für welche Tätigkeit verantwortlich ist.

**4. Kosten planbar machen:** Während es unmöglich ist, sich gegenüber sämtlichen Eventualitäten abzusichern, ermöglichen so genannte Full-Service-Pakete das Festlegen der Service-Ausgaben über einen bestimmten Zeitraum. Die Zusammenstellung dieser Pakete sollte im Sinne der Projektpartner erfolgen und kann unter anderem Ersatzteilverbrauch, Dienstleistungen und Remote Services beinhalten. Grundprinzip ist die klare Definition der zu erbringenden Dienstleistung. Der Servicepartner ist im Fall der Fälle verpflichtet, diese mit der Serviceorganisation sicherzustellen.

**5. Win-Win-Situation erarbeiten:** Die Partnerschaft der Projektbeteiligten steht in einem engen Verhältnis mit der Verantwortung, die beide oder mehrere Parteien für den operativen Betrieb der Intralogistikanlage tragen. Wesentliche Elemente einer optimalen Zusammenarbeit sind die Pflege der Beziehung und der offene Umgang mit Problemstellungen. Gemeinsamer Erfolg, aber auch gemeinsame Fehlschläge stoßen Verbesserungsmaßnahmen an, die im Team erarbeitet und umgesetzt werden.

**6. Verständnis und Verantwortung schaffen:** Entscheidend ist die Aufstellung der Betreuungsorganisation. Es gilt, klare Verantwortungen innerhalb des Teams zu definieren, Eskalationsstrategien festzulegen und diese regelmäßig auf das Thema Compliance zu prüfen. Verantwortung beinhaltet auch die klar definierte Aufgabe, Verbesserungspotentiale zu erkennen und Projekte nach dem Handlungsprinzip des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) umzusetzen. Jedes einzelne Teammitglied sollte wissen, dass es die gemeinsame Mission ist, die Anlage laufend weiterzuentwickeln und neuen Gegebenheiten anzupassen.

**7. Technologie effektiv nutzen:** Man kann aus Fehleranalysen und historischen Wartungsdaten wertvolle Erkenntnisse für Verbesserungen gewinnen. Dazu benötigt man jedoch die passenden Tools. Die Digitalisierung bietet hier eine Vielzahl an Lösungen. Es gilt daher, die geeigneten Hilfsmittel zu identifizieren und diese zu nutzen. Wartungsplanungssysteme (wie TGW CMMS), Visualisierungs- und Monitoringtools sowie digitale Assistenzsysteme sind nur einige Beispiele, wie moderne Technologie die Serviceteams effizienter machen kann.

**8. Daten zur kontinuierlichen Verbesserung analysieren:** Eine automatisierte Anlage produziert große Datenmengen. Diese gilt es zu verstehen, zu filtern, zusammenzuführen, auszuwerten und sinnvolle Schlüsse daraus zu ziehen. Im Idealfall beherrschen die Projektpartner die Datenflüsse so, dass sie im Alltag nach einer Analyse schnell Entscheidungen treffen können. Vorausschauende Wartung (Predictive Maintenance), Zustandsüberwachung (Condition Monitoring) und Datenbankanalysen (Data Mining) sind die Schlagworte in diesem Zusammenhang.

**9. Überraschungen proaktiv vermeiden:** In diesem Zusammenhang ist vor allem der professionelle Umgang mit Auslastungsspitzen wichtig. Peak-Seasons, wie der Black-Friday in USA oder die Weihnachtssaison, sollten als eigene Projekte definiert werden, auf die sich die Teams vorbereiten müssen. Dabei kann es durchaus vorkommen, dass sich der Personalbedarf vor Ort temporär erhöht. Zudem macht eine Präventivwartung an kritischen Stellen der Anlage Sinn, ehe die Hochsaison beginnt.

**10. Laufende Weiterentwicklung heißt Retrofit:** Ein Intralogistiksystem wird auf ein bestimmtes Anforderungsprofil ausgelegt, das meist auf der Businessprognose des Auftraggebers basiert. Zum Zeitpunkt des Anlagenstarts ist diese Prognose entweder eingetreten oder es gibt bereits das erste Optimierungspotential. Retrofit- bzw. Modernisierungsmaßnahmen helfen dabei, die Anlage wieder auf die veränderten Rahmenbedingungen auszurichten.

**Lifetime Services Video**

So meistert TGW die Herausforderungen mit einem ausgewogenen Service-Portfolio.

[www.tgw-group.com](http://www.tgw-group.com)

**Über die TGW Logistics Group:**

Die TGW Logistics Group ist ein international führender Anbieter von Intralogistik-Lösungen. Seit 50 Jahren realisiert der österreichische Spezialist automatisierte Anlagen für seine internationalen Kunden: von A wie Adidas bis Z wie Zalando. Als Systemintegrator übernimmt TGW dabei Planung, Produktion und Realisierung von komplexen Logistikzentren – von Mechatronik über Robotik bis hin zu Steuerung und Software.

Die TGW Logistics Group hat Niederlassungen in Europa, China und den USA und beschäftigt weltweit mehr als 3.300 Mitarbeiter. Im Wirtschaftsjahr 2017/2018 erzielte das Unternehmen einen Gesamtumsatz von 713 Millionen Euro.

**Bilder:**

Abdruck mit Quellangabe und zu Presseberichten, die sich vorwiegend mit der TGW Logistics Group GmbH befassen, honorarfrei. Kein honorarfreier Abdruck für werbliche Zwecke.

**Kontakt:**

TGW Logistics Group GmbH

A-4614 Marchtrenk, Ludwig Szinicz Straße 3

T: +43.(0)50.486-0

F: +43.(0)50.486-31

E-Mail: tgw@tgw-group.com

Alexander Tahedl

Marketing & Communications Specialist

T: +43.(0)50.486-2267

M: +43.(0)664.88459713

alexander.tahedl@tgw-group.com

Pressekontakt:

Martin Kirchmayr

Director Marketing & Communications

T: +43.(0)50.486-1382

M: +43.(0)664.8187423

martin.kirchmayr@tgw-group.com