

Mit Dienstleistungs-Baukastensystem den Antriebstechnik-Erfolg gewährleisten:

## Lebensversicherung für Antriebe



Maschinen und Anlagen bleiben oft viele Jahre lang im Einsatz. Das verlangt nicht nur ebenso robuste und zuverlässige wie energieeffiziente Motoren, Getriebe und Umrichter. Wichtig ist auch, bei Bedarf rasch kompetente Unterstützung zu erhalten, um Betriebsunterbrechungen zu vermeiden und das wirtschaftliche Leben wertvoller Investitionsgüter auszudehnen. Wie Antriebstechnik-Anbieter SEW-Eurodrive seinen Kunden mit dem CDS-Dienstleistungsbaukasten diese Gewissheit bietet, erläutert im x-technik Interview Ing. Heinz Eles, Teamleiter Service Elektromechanik bei SEW-Eurodrive.

Das Gespräch führte Ing. Peter Kempfner / x-technik

“Wir verkaufen unseren Kunden nicht nur Antriebstechnik-Komponenten, sondern auch die Versicherung, dass sie langjährige kompetente Unterstützung direkt vom Hersteller erhalten.

### Ing. Heinz Eles

Teamleiter Service Elektromechanik bei SEW-Eurodrive

Kaum ein Anbieter beschäftigt sich schon so lange mit elektrischer Antriebstechnik wie SEW-Eurodrive. 1931 als Süddeutsche-Elektromotoren-Werke (daher das Kürzel) gegründet, bewegt das Unternehmen seit 85 Jahren die Welt. Weltweit sorgen über 16.000 Mitarbeiter für Bewegung, und das nicht nur mit Motoren, Getrieben, Getriebemotoren und den passenden Umrichtern, sondern auch mit Serviceangeboten. Wie diese genau aussehen und wie Antriebstechnik-Kunden davon profitieren können, fragten wir Serviceleiter Heinz Eles.

### Herr Ing. Eles, was steckt hinter dem Service-Angebot von SEW-Eurodrive?

Wie es DI Oliver Beschowitz, Vertriebsleiter bei SEW-Eurodrive Österreich, gerne

ausdrückt, verkaufen wir unseren Kunden nicht nur Antriebstechnik-Komponenten, sondern auch eine Versicherung. Die Versicherung nämlich, dass sie langjährige kompetente Unterstützung direkt vom Hersteller erhalten, sodass unsere Motoren, Getriebe und Umrichter auch nach Jahren noch klaglos ihre Aufgaben erfüllen und sich alles dreht und bewegt, was diese antreiben. Um die Antriebstechnik viele Jahre lang optimal zu unterstützen, sodass sie sehr lange effizient ihre Aufgaben erfüllen kann, bietet SEW-Eurodrive unter der Bezeichnung Complete Drive Service

(CDS) einen weltweit einheitlichen Dienstleistungsbaukasten an. Dieser enthält 14 standardisierte Elemente.

### Wie weit reicht dieses Angebot in Österreich?

Der Standort Wien von SEW-Eurodrive ist Drive Technology Center (DTC) nicht nur für Österreich, sondern auch für Südosteuropa. Deshalb bieten wir an diesem Standort fast alle Teile des CDS-Baukastens an, um damit über unsere technischen Büros in Linz, Graz und Dornbirn Kunden in ganz



Das datenbankgestützte Software-Tool Complete Drive Management (CDM) mit SAP-Schnittstelle erleichtert und beschleunigt die Ersatzbeschaffung im Störfall und ermöglicht eine kontinuierliche Anlagen-Modernisierung.



Kunden nutzen die Pick-Up Box häufig für Sammlieferungen. Nach dem Eintreffen erfolgt die Befundung.

Österreich zu bedienen. Da SEW-Eurodrive weltweit aufgestellt ist, können wir unseren Kunden aber auch die restlichen Bausteine effizient anbieten.

### Was unterscheidet die Service-Angebote von SEW-Eurodrive von denen anderer Anbieter?

Die Unterschiede beginnen schon beim Hotline-Service. Bei SEW-Eurodrive landen Kunden nicht in einem Callcenter, sondern erreichen rund um die Uhr Techniker, die tatsächlich mit der Materie vertraut sind.

Reparaturen an Frequenzumrichtern nehmen wir im Werk Wien selbst vor. Dabei tauschen wir nicht nur Baugruppen aus, sondern reparieren auf Platinenebene. Repariert werden nicht nur aktuelle Geräte, sondern auch solche, die sich nicht mehr im Vertriebsprogramm befinden. Das Beste: Meist kann der Kunde auf die Reparatur warten; wenn nicht, stellen wir ihm ein funktionsäquivalentes Leihgerät zur Verfügung, um Anlagenstillstände soweit wie möglich, oft sogar ganz zu vermeiden. Im Fall größerer Schäden gibt das unseren Kunden auch die Zeit für die Planung von Umbau- oder Modernisierungsmaßnahmen. Bei besonders kritischen

Einsatzgebieten werden Reparaturen manchmal auch in der Nacht durchgeführt.

### Ihr Service-Angebot enthält seit 2017 auch das Remanufacturing. Was ist das und was haben Ihre Kunden davon?

Mit dem Remanufacturing bieten wir Kunden zusätzliche einfache und ökologisch sinnvolle Möglichkeiten, die Nutzungsdauer ihrer Antriebe zu verlängern. Dazu werden diese zum Fixpreis überholt und auf einen aktuellen technischen Stand gebracht. Auch dieses Angebot ist nicht auf aktuelle Modelle beschränkt. So entfällt das individuelle Angebot und dessen Freigabe im Einzelfall, obwohl es auch diese Möglichkeit natürlich auch weiterhin gibt. Der große Vorteil von Remanufacturing ist neben dem gesparten bürokratischen Aufwand, dass Kunden die Aufarbeitung ihrer älteren Antriebs-technik ein Jahr im Voraus planen und ohne Kostenrisiko budgetieren können. Manche Kunden sind erst durch die Remanufacturing-Preisliste darauf aufmerksam geworden, dass es eine oft günstigere Alternative zu einer Neuananschaffung gibt, die noch dazu die Umwelt entlastet. →



## ■ Qualität verbindet

HELUKABEL® ist ein international führender Hersteller und Anbieter von Kabel, Leitungen und Zubehör. Mit unseren 47 Produktions- und Vertriebsstandorten in 28 Ländern sind wir ein verlässlicher Partner für Kunden aus Industrie und Infrastruktur. Die eigenen Produktionswerke und ein hochmodernes Testzentrum machen HELUKABEL® zu einem Innovationstreiber in den Bereichen Automation, Datentechnik, Gebäudesystemtechnik und erneuerbare Energien.



Besuchen Sie **HELUKABEL** in **HALLE DC, STAND 0110** auf der **SMART AUTOMATION AUSTRIA** vom **16.-18. MAI 2017** in Linz!

### HELUKABEL® Austria GmbH

Actualstraße 32, 4053 Haid  
Tel.: +43 7229 90200-0  
office@helukabel.at

[helukabel.at](http://helukabel.at)

**Bietet SEW-Eurodrive Kunden auch Unterstützung zur vorausschauenden Planung bedarfsgerechter Wartungsmaßnahmen?**

Zu diesem Zweck bieten wir für Industriegetriebe und größere Getriebemotoren eine Vor-Ort-Endoskopie an. Durchgeführt wird diese durch unabhängige Sachverständige, die auch den ausführlichen Bericht verfassen. Dieses Service bieten wir auch für Fremdfabrikate an. Wartungs- und Reparaturarbeiten für Industriegetriebe führt unser darauf spezialisiertes Werk in Pilsen durch.

**Welche Services bietet SEW-Eurodrive seinen Kunden noch zur Vereinfachung der Instandhaltungsplanung?**

An erster Stelle möchte ich hier das Complete Drive Management (CDM) nennen. Dabei handelt es sich um ein datenbankgestütztes Software-Tool mit der Möglichkeit des Datenaustausches mit SAP-Systemen. In diesem sind sämtliche Antriebstechnik-Komponenten eines Kunden erfasst, einschließlich ihrer Konfiguration. Auch hier sind das nicht nur solche von SEW-Eurodrive, sondern alle. Die Datenbank kann neben den Modellen und deren technischen Daten und Parameter auch Wartungsinformationen enthalten, neben Bildern und Schaltplänen z. B. auch die komplette Anlagenstruktur mit der korrekten Zuordnung der Betriebsmittelkennzeichnungen (BMK). Das erleichtert und beschleunigt durch den Entfall aufwendiger technischer Klärungen im Störfall die Ersatzbeschaffung. Es ermöglicht aber auch eine planvolle kontinuierliche Modernisierung von Anlagen und – mit einem Softwaretool für das Variantenmanagement – die Standardisierung des Maschinenparks. Auch die leistet einen Beitrag zu Kosteneinsparungen in der Instandhaltung.

**Müssen Kunden in Wien reparierte oder ausgetauschte Geräte zu Geschäftszeiten abholen?**

Nein, das müssen sie nicht. Schafft ein Kunde die Abholung nicht zu Geschäftszeiten, hinterlegen wir die Ware in einem Abholtresor mit Code-Tastatur und senden dem Kunden den Zugangscode. Der Tresor



Das Effizienz-steigernde Retrofit älterer Antriebe bietet SEW-Eurodrive unter der Bezeichnung Remanufacturing auch zum Fixpreis an. Mit Drop-in Einheiten lassen sich verschlissene Getriebe von anderen Herstellern ersetzen.

hat Platz für zwei Europaletten und enthält auch einen Hubwagen, sodass sich Abholer leicht selbst bedienen können.

Umgekehrt können wir Kunden eine Pick-Up Box zur Verfügung stellen, die er bis zur Größe einer Europalette mit Schadware füllen kann. SEW-Eurodrive holt diese auf Anforderung ab und ersetzt sie durch eine leere bzw. mit Austauschtrieben beladene.

**Wie weit reicht Ihr Service-Angebot vor Ort beim Kunden?**

Die Möglichkeiten sind vielfältig, die Inanspruchnahme hängt in erster Linie von der Organisation der kundeneigenen Instandhaltung ab. Wenn ein Kunde es wünscht, führen wir komplette Inspektionen samt Reparatur vor Ort durch. Dazu unterhalten wir auch eigene Werkstattwagen.

**Österreich hat sehr erfolgreiche Maschinen- und Anlagenbauer, die zum überwiegenden Teil exportorientiert sind. Was kann SEW-Eurodrive diesen auf dem Gebiet Service bieten?**

SEW-Eurodrive unterhält in 51 Ländern weltweit 77 DTCs mit ähnlich weitreichenden Kompetenzen wie Wien. Dazu kommen Partner in vielen weiteren Ländern. Da muss nicht extra jemand aus Österreich oder Deutschland anreisen, wenn es ir-

gendwo auf der Welt beim Kunden eines österreichischen Maschinen- oder Anlagenbauers einen Servicefall gibt. Maschinen- und Anlagenbauer können sich darauf verlassen, dass örtliche SEW-Techniker das Service an ihrer ins Ausland gelieferten Maschine oder Anlage rasch und kompetent durchführen, die natürlich die Sprache ihrer Kunden beherrschen. Die Abwicklung gegenüber dem OEM erfolgt über seinen Partner, die internationale Koordination erledigt unsere Konzernzentrale in Bruchsal.

■ [www.sew-eurodrive.at](http://www.sew-eurodrive.at)



Vertriebsleiter Oliver Beschowitz (links) und Serviceleiter Heinz Eles präsentieren die Pick-Up Box. Sie ist Teil des Hol- und Bringservice, mit dem SEW-Eurodrive Kunden von Logistikaufgaben entlastet. (Alle Bilder: SEW-Eurodrive)