

SERIE SERVICE-WERKSTATT

Basis Bericht aus **SERVICETODAY**: Fit in Service, ergänzt um weitere Informationen und Bilder aus der **GMC-I Service GmbH**



Exakt ausgeführte Services im digitalisiertem Umfeld



Durch die Digitalisierung verändern sich aktuell fast alle Märkte. Schlagworte wie Industrie 4.0, Arbeiten 4.0 oder das Internet of Things bestimmen vielfach die Diskussion auf allen Ebenen und in allen Branchen. Doch inwiefern ist der klassische technische Service aktuell davon betroffen? Wie ist er organisiert, vor welchen Herausforderungen steht er, und welche klassischen, handwerklichen Felder hat er zu bestellen? In der Serie „Service-Werkstatt“ stellt die Redaktion der **SERVICETODAY** Vertreter des klassischen technischen Service vor:

Reparatur-Center, Service-Dienstleister für Hersteller sowie Entwickler und Hersteller von kleinen, aber feinen Software- und Hardware-Lösungen. In dieser Folge geht's um die **GMC-I Service GmbH** in Nürnberg. **SERVICETODAY**-Redakteur **Michael Braun** sprach mit Kundendienstleiter **Gerhard Frisch** über die Digitalisierung der Serviceprozesse und die Herausforderungen in der Prüf- und Messtechnik.



Die Techniker-Arbeitsplätze profitieren von dem einfallenden Tageslicht in den historischen Grundig-Hallen.

In der Messtechnik kommt es auf Präzision an. Vokabeln wie „etwa“ oder „circa“ kommen in der Mess- und Prüftechnik nicht vor, die ermittelten Werte müssen genau sein. Damit das so ist, kommt es nicht nur auf eine hochwertige Produktion von Prüf- und Messgeräten an, sondern auch auf eine zuverlässige Kalibrierung und einen exzellenten After Sales Service. Diese Aspekte umschreiben im Prinzip den Anspruch der GMC-I Service GmbH, der Servicegesellschaft der GMC-I Messtechnik, einem führenden Anbieter messtechnischer Systeme mit Sitz in Nürnberg.



Seit März 2018 hat die GMC-I Service GmbH ihre Wirkungsstätte in den Industrie-Lofts des Immobilienparks auf dem ehemaligen Grundig Gelände bezogen.



Auch das DAKKS-akkreditierte Kalibrierzentrum (Nr. D-K-20313) des Messtechnik-Spezialisten mit den Marken Gossen Metrawatt, Camille Bauer, Rigel, Seaward, Dranetz ist jetzt unter der neuen Adresse anzutreffen.

Mit seinen hoch qualifizierten Mitarbeitern führt das nach ISO 9001, ISO 14001 zertifizierte und nach DIN EN ISO/IEC 17025 akkreditierte Prüflaboratorium jährlich mehr als 30.000 Reparaturen und ca. 20.000 Kalibrierungen durch.

Die Räumlichkeiten, Infrastruktur und die Prozessabläufe der GMC-I Service GmbH waren am alten Standort nicht mehr in der Lage weiteres Volumenwachstum aufzunehmen.

Jetzt hat das Team um Kundendienstleiter Gerhard Frisch mehr Platz – und viel mehr Möglichkeiten, den Service zu erbringen. GMC-I hat eine der historischen Grundig-Hallen bezogen, die sich durch eine prägnante Dachgestaltung auszeichnen. Das Shed-Dach ist wellenförmig gestaltet, jeweils mit einer aufgestellten Seite aus Glas, die viel Licht in die Räumlichkeiten fallen lässt. „Unsere Mitarbeiter können viel genauer und besser bei Tageslicht arbeiten, so entsteht eine gute Atmosphäre beim Arbeiten. Und: Die Serviceleistungen können wir auf einer Ebene erbringen, das fehlte uns beim alten Standort, bei dem wir über mehrere Ebenen hinweg agieren mussten“, beschreibt Gerhard Frisch die Situation.



In der Tat wirken die ehemaligen Grundig-Hallen einladend. Der Eingangsbereich wird derzeit neugestaltet und soll einen ersten Überblick über die wichtigsten Leistungen und Produkte der GMC-I Service GmbH liefern.



Danach gelangt man in die Haupthalle, in der an mehreren Stationen Mitarbeiter damit beschäftigt sind, die Mess- und Prüfgeräte zu reparieren. Gestartet wird jeder Serviceprozess allerdings im hinteren Bereich der Halle, an dem Logistik Dienstleister Kundengeräte anliefern, die für eine Überprüfung oder Reparatur vorgesehen sind. Später werden die fertigen Geräte hier wieder konfektioniert und versandfertig gemacht. Zurück zum Wareneingang: Alle Geräte werden zentral ausgepackt und datentechnisch erfasst. „Wir haben unsere Prozesse komplett digitalisiert – ein echter Fortschritt gegenüber der papierbasierten Organisation“, erklärt Gerhard Frisch. Wir hatten vor der Digitalisierung

mehr als 120.000 DIN A 4 Seiten Papier zu bewältigen. Heute werden die Kundenbegleitschreiben direkt eingescannt und digital in den Prozessablauf integriert. Nur eine Laufkarte begleitet noch das Instrument.

Hier kann der Auftrag erfasst und für den Service vorbereitet werden, derweil der Service-Mitarbeiter im Wareneingang das Gerät mit einer individuellen Nummer versieht. „Damit ist das Gerät für unser System bekannt und bekommt eine eigene Historie“, erklärt der Service-Leiter. Das bedeutet, dass im System zu diesem Gerät alle wichtigen Informationen wie Kundendaten und Serviceverlauf hinterlegt sind.



„Wir können dann zum Beispiel auch erkennen, ob ein Gerät zu uns zurückkommt, das unter Umständen schon einmal zur gleichen Störungsmeldung bei uns aufgelaufen ist“, sagt er. Darauf aufbauend kann eine tiefere Fehleranalyse stattfinden, die beispielsweise in Anwendungstipps für den Kunden oder in Hinweisen an die Produktion münden kann.



Ist datentechnisch alles erfasst, gelangt das Gerät in den eigentlichen Serviceprozess. Die Haupthalle zeichnet sich durch kurze Wege aus: Im Mittelpunkt stehen die lichtgefluteten Arbeitsplätze der Service-Techniker, rechts davon befinden sich Geräte im Wartestand, links davon das Ersatzteillager mit den gängigsten Teilen. Was hier nicht verfügbar ist, kann schnell aus der ebenfalls in Nürnberg befindlichen Produktion beschafft werden. Da die Servicegesellschaft auch Fremdprodukte prüft und repariert, gibt es natürlich auch Prozesse zur Beschaffung externer Ersatzteile.

Sind die betreffenden Geräte soweit instandgesetzt, werden sie dem benachbarten Prüf- und Kalibrierlabor zugeführt. „Diese Einheit ist separat von der eigentlichen Halle aufgebaut, da wir hier bestimmte Kriterien erfüllen müssen, um die Akkreditierungsvorgaben der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS) einzuhalten“, erklärt Gerhard Frisch. Dazu zählt beispielsweise eine bestimmte Raumtemperatur, die konstant gehalten werden muss. Das wird über verschiedene Sensoren laufend überprüft. Wird eine zu hohe Temperatur oder eine zu hohe Luftfeuchtigkeit erreicht, werden alle Prüf- und Kalibrierprozesse gestoppt. Läuft der Betrieb innerhalb der vorgegebenen Parameter, werden die entsprechenden Messgeräte zu 100%



endgeprüft und auf Kundenwunsch kalibriert und mit einem entsprechenden Protokoll versehen – das auch wieder der zu Beginn eröffneten Serviceakte zugeordnet wird.

Derweil das Gerät schließlich in die Versandvorbereitung wandert, sind die Daten schon auf dem Weg zur Auftragsbearbeitung. Die sitzt übrigens dann doch eine Etage höher als der Werkstattbereich, da der Austausch zwischen den beiden Einheiten aber im Prinzip ausschließlich digital abläuft, bedeutet die räumliche Trennung keine Hürde. Auch diese Bereiche profitieren von der einzigartigen Architektur der ehemaligen Grundig-Halle. „Die Mitarbeiter der Auftragsbearbeitung und Reparatur-Einheiten arbeiten zu



unterschiedlichen Zeit, so dass es in der Regel zu einem Wechselspiel zwischen den Beiden kommt. Wenn morgens die Techniker kommen, können sie die ersten Geräte bearbeiten, die am Ende des Vortages durch Freigabe des Kostenvoranschlags digital bereitgestellt werden. Die Digitalisierung erlaubt hier auch eine automatisch ablaufende Kapazitätsplanung und Priorisierung für die Teams. Kommen dann die Mitarbeiter aus der Auftragsbearbeitung zur Arbeit, können sie bereits die ersten fertigen Geräte aus der Technik organisatorisch abschließen. Auch hier werden keine Befunde oder Materialnummern mehr geschrieben, sondern digital über den Arbeitsvorrat ins SAP System gebracht.



Haben die Techniker Feierabend, schiebt die Auftragsbearbeitung schon wieder erste Geräte in die Warteschlange, die dann am Folgemorgen wieder bearbeitet werden können“, beschreibt Gerhard Frisch den Prozess.

Durch die Digitalisierung der Prozesse ist der gesamte Ablauf schneller geworden. Auch die Transparenz der Kundenvorgänge nahm deutlich zu und es ist nun sehr einfach möglich, an jeder Stelle im Prozess einzugreifen oder Prioritäten zu verändern. Auch im Messgeräteservice kann es vorkommen, dass ein Notfall priorisiert werden muss.

„Wir konnten unseren Output deutlich steigern, und in Verbindung mit dem Umzug können wir noch weiter zulegen“, sagt der Service-Leiter. Einen nächsten Entwicklungsschritt hat er auch schon vor Augen. „Da wir jetzt komplett digitalisiert arbeiten, können wir an der Option arbeiten, den Kunden direkten Zugriff auf ihren Gerätestatus zu ermöglichen, das heißt, dass sich der Kunde in ein System einloggen kann und schließlich seinen Reparatur- oder Kalibriervorgang einsehen kann, in welchem Reparaturstatus sich sein Gerät gerade befindet“, erklärt er. Damit sind natürlich auch weitere Services möglich, die GMC-I Service entwickeln und generieren könnte. Aber das ist noch Zukunftsmusik: „Ein paar technische Hürden müssen wir noch überwinden“, sagt er. Schließlich soll das Angebot auch genau den Erwartungen der Kunden entsprechen. Präzision ist eben auch an dieser Stelle gefragt.