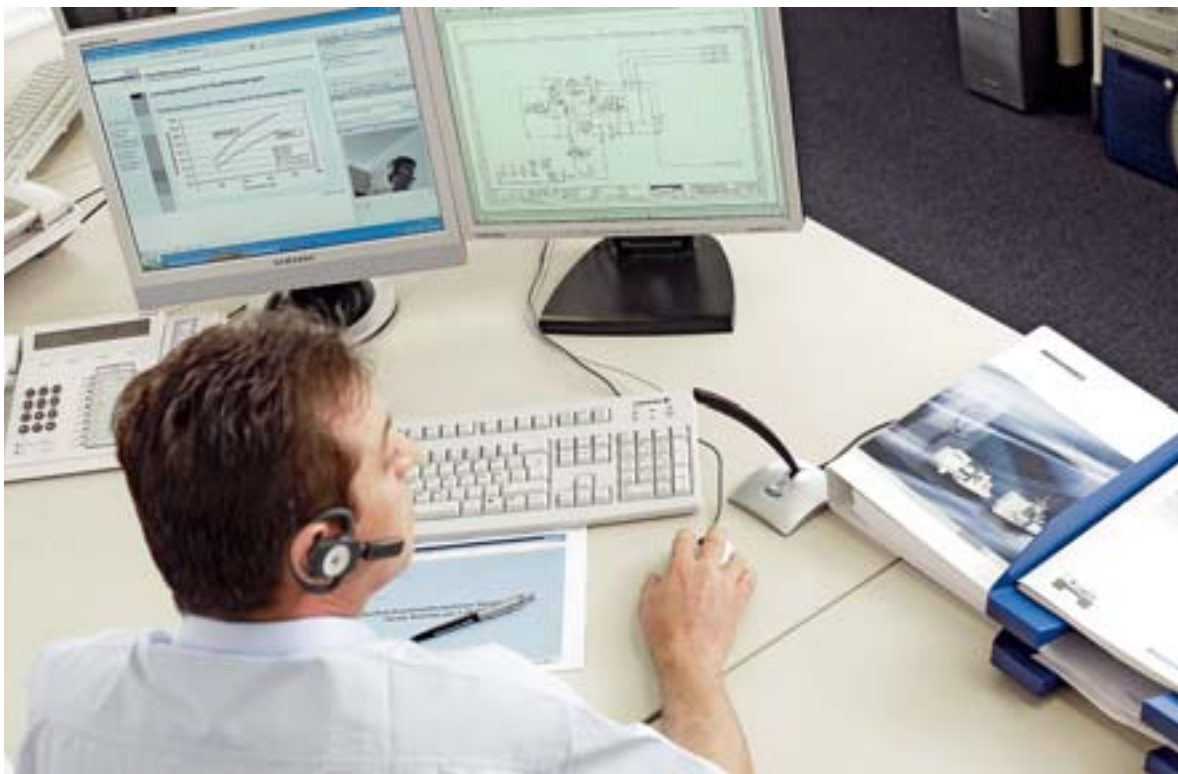


WEBSERVICE UND -TRAINING: NULL AUFWAND AN REISEZEIT UND -KOSTEN

Der Servicemann kommt übers Internet

Tausende Euros können Spritzgießer durch Web-Training und -Service sparen. Um dies plausibel zu machen, schlägt Dietmar Schabauer von Wittmann Battenfeld eine Web-Demo-Session vor – logisch. Eines vorneweg: Weder Reise- noch Telefonkosten sind dabei angefallen.



Web-Service eröffnet den Technikern das Innenleben einer Spritzgießanlage, auch wenn sie tausende Kilometer entfernt ist. Bei Problemen interessiert nur eine Frage: Woran klemmt's?

Bilder: Wittmann Battenfeld

Nur noch fünf Minuten. Jetzt aber pünktlich. Papier und Kuli griffbereit und dann rein. Und schon fängt Dietmar Schabauer an: „Willkommen bei Wittmann Battenfeld. Ich begrüße Sie herzlich zu unserer Schulung über...“ Nach der Vorstellungsrunde der Teilnehmer jagt Schabauer den Zeiger über Flip-Charts. Er zeigt Videosequenzen und stellt Rückfragen. Alles wohlbekannt und normal? Nur beinahe. Denn der Schulungsraum ist virtuell.

Genauer gesagt ist er identisch mit dem Monitor, vor dem ich wie gewohnt an meinem Arbeitsplatz sitze, nur dass ich heute ein Headset mit eingebautem Mikrofon auf dem Kopf habe, angeschlossen an den PC. Schabauer hält seine Schulung nämlich live übers Internet. Er ist Leiter Web-Service bei der Wittmann Battenfeld GmbH in Kottlingbrunn, 528 Straßenkilometer von hier entfernt. Sein

Thema sind die „IT-unterstützten Dienstleistungen“, die der österreichische Spritzgießmaschinenbauer seit rund anderthalb Jahren anbietet und praktiziert. Sie reichen von Online-Seminaren bis hin zu interaktiven Maschinensitzungen, bei denen die Service-Spezialisten via Internet eine Verbindung zur Spritzgießmaschinen-Steuerung ihrer Kunden herstellen, irgendwo auf der Welt, wenn diese es wollen.

Unsere Web-Session Stuttgart-Kottlingbrunn funktioniert schon mal prima – Bild gut, Ton gut in beiden Richtungen, alles roger. Viel musste ich dazu nicht tun: Nur den Link in Schabauers E-Mail anklicken, Kennung und Passwort eingeben. Am meisten Zeit kostete es, pflichtgemäß unsere eigene EDV-Abteilung abchecken zu lassen, dass bei der Prozedur wirklich keine Software auf dem Rechner installiert wird (was bei ihr verpönt ist).

Schabauer startet mit einer Unternehmens- und Produktpräsentation. Okay. Ob es einem gefällt oder nicht, sie gehört nun mal zu jeder Firmenschulung dazu. Und so unterscheidet sich der Diskurs in nichts von einem Seminar im echten Schulungsraum, nur dass die Reisezeit und -kosten wegfallen. „Online läuft es sogar noch besser“, erklärt Dietmar Schabauer, „weil ich die Mikros gezielt zu- und abschalten kann.“ Will ein Teilnehmer für alle vernehmlich eine Frage stellen, klickt er „Wortmeldung“ an und bekommt vom Seminarleiter sein Headset-Mikro freigegeben, sobald es passt. So können bis zu 20 Teilnehmer aus der ganzen Welt miteinander konferieren. Die Möglichkeiten seien enorm, meint Schabauer. „Ein Aha-Erlebnis war für mich, als ich Teilnehmer aus Hongkong, Singapur, Australien und Finnland gleichzeitig im Kurs hatte“, erklärt der Web-Service-

> NEUE TECHNOLOGIEN

Web-Service und -Training ermöglichen neue Technologien in doppelter Hinsicht: Treten Schwierigkeiten an der Spritzgießmaschine auf, können Experten des Herstellers weltweit Fehlerdiagnose betreiben, ohne dass sie reisen müssen und dabei unnötig Zeit und Geld vergeuden. Auch wenn der Verarbeiter schnell einen kompetenten Tipp braucht, etwa beim Einführen einer neuen Spritzgieß-Technologie, ist Hilfe nur einen Telefonanruf entfernt. So wird es ihm möglich, Know-how nach Bedarf einzukaufen.

Pionier von Wittmann Battenfeld. „Dabei konnte ich den Australier akustisch besser verstehen als den Finnen.“

Inzwischen hat sich noch Werner Haas zugeschaltet, zuständig für die weltweiten Technikerschulungen. „Sie können auch schriftliche Fragen stellen“, schreibt er in das zum Chatten vorgesehene Feld. Das probiere ich gleich mal aus. „Wann gehen wir endlich an die Maschine?“, meckere ich im Chat-Feld, direkt unter Schabauers Video-Fenster. Im Headset lacht es. „Okay, wir beschleunigen das und starten die Simulation.“

Auf dem Monitor tut sich das Bedienfeld der Spritzgießmaschinen-Steuerung Unilog B6 auf. Schabauer zeigt mit dem Cursor auf Achspositionen und verfolgt Temperatur- und Druckverläufe. Zum besseren Verständnis spielt er eine Animation des hydraulischen Druckverlaufs ab. Mit seinem Markierstift kreist er Einspritz-, Nachdruck- und Dosier-Parameter ein und skizziert Zyklen auf dem virtuellen Notizblock. Denn die Seminar-Teilnehmer sollen ja lernen und üben am Simulator. Dazu können sie die Eingaben auch selbst vornehmen. „Ich lasse die Techniker Kernzüge programmieren. Sie bekommen 15 Minuten Zeit für die Gruppenarbeit. Danach besprechen wir die Ergebnisse“ – übers Web, wohlgebet.

Nur heute wird es mit der Übung nichts. Denn dies ist eine Demo-Sitzung für den Industrieanzeiger, und das Kernzüge-Programmieren überlasse ich lieber den Lesern, genauer gesagt den Spritzgießern unter ihnen. Trotzdem brummt der Kopf. „Na, dann

machen wir eine Kaffeepause“ sagt Schabauer und malt eine Tasse auf den Monitor. Super. Nur lerne ich jetzt gleich mal einen echten Nachteil des Web-Trainings kennen: Den Kaffee muss ich selbst kochen. Dabei hätte er im Wien-nahen Kottlingbrunn doch sicher nicht übel geschmeckt.

Sei's drum, dem stehen handfeste Vorteile gegenüber: Über die Web-Dienstleistungen können Spritzgießer „kurzfristig Know-how nach Bedarf einkaufen“, hatte Schabauer im Seminar gesagt. Dieser Vorteil fällt noch mehr beim Web-Service ins Gewicht, bei dem sich die Kundendienstleute via Internet in die Spritzgießmaschinen einwählen. Immer mit dem Ziel, Fehler ausfindig zu machen oder Tipps für die Prozessoptimierung zu geben, damit die Maschinen laufen und produzieren können. In 50 % der Fälle verhindere der Web-Service, dass ein Servicetechniker eigens anreisen müsse, hatte Schabauer gesagt. Und das bedeutet eine immense Kosten- und Zeiterparnis. Insbesondere bei Standorten wie in Rumänien, Russland oder gar Hongkong.

Battenfeld selbst hat davon schon unerwartet stark profitiert. Denn mit der Übernahme durch Wittmann im April ist das Service-Netzwerk über Nacht gewachsen. Nun galt es, die Techniker zügig zu schulen und bei ihren Einsätzen an der Maschine zu unterstützen...

„Sind Sie wieder bereit?“, meldet sich Dietmar Schabauer im Kopfhörer. Teil 2 ist angesagt, Web-Service an einer realen Maschine. Zu Demo-Zwecken wird eine Anlage in Kottlingbrunn angeschlossen, „könnte aber auch in Honolulu stehen“. Schulungsleiter Werner Haas fingiert den Anruf des Kunden auf der Support-Hotline: „Die Schließe reagiert nicht, ich kann das Werkzeug nicht zufahren.“ Schabauer: „Übers Telefon kann ich da nicht viel machen. Sind Sie damit einverstanden, dass wir übers Web in die Maschine reinschauen?“ Der Verarbeiter ist natür-

Zwei Stunden im Web statt eines Taiwan-Flugs

lich einverstanden. Er erteilt die Genehmigung per Mausklick. Der Web-Service-Leiter wird schnell fündig. Er kringelt den Menü-Unterpunkt „Handling Schnittstelle 1“ ein. „Hier müssten Sie ein Häkchen setzen“, weist er seinen Gesprächspartner an, der nun ebenfalls ein Headset trägt. Eigentlich ein harmloses Problem. Das aber teuer wird, wenn der Verarbeiter stundenlang sucht und doch nicht zum Erfolg kommt.

Auch gravierendere Fälle gibt es. Wieder so eine „Aha-Erfahrung“ machte Schabauer bei einer Anlage in Taiwan. Der Spritzgießer schaffte es nicht, den Druck auf das verlangte Maximum zu steigern. Wochenlang hatte er die Ursache erforscht, vergeblich. „Per Web-Service konnten wir dann den Techniker bis zu dem Teil führen, das ausgebaut und gereinigt werden musste, um das Problem zu beseitigen.“ Die einzige Alternative wäre die Anreise eines Spezialisten aus Kottlingbrunn gewesen, die Zeit und Geld gekostet hätte.

„Wir können am Bildschirm alles das tun, was auch ein Servicetechniker am Display der Steuerung vor Ort tun würde – nur nicht in die Hardware eingreifen“, erklärt der Web-Service-Leiter. Zum Beispiel einen Soll-Druck erhöhen und testen, wie die Pumpe reagiert. Oder eine Rampe neu programmieren. Optional lassen sich sogar die Bewegungsabläufe per Videokamera aufnehmen und übertragen. Nur eine Ausnahme gibt es: Maschinenbewegungen darf der Web-Servicemann nicht in Gang setzen. Dies



Der Web-Service-Pionier bei Wittmann Battenfeld: Dietmar Schabauer. Er leitet das Team, das für weltweit bereits 150 angeschlossene Anlagen zuständig ist, Tendenz stark steigend

überlässt er aus Sicherheitsgründen dem Bediener vor Ort, der die Maschine mitsamt Umfeld im Blickfeld hat.

Letztlich sind die Spezialisten vom Web-Support eine Art von Lotsen: „Wir nehmen den Techniker vor Ort an der Hand und setzen ihn auf die richtige Fährte.“ Und zwar nicht nur bei Störungen. Auch prozesstechnisches Know-how können sich die Verarbeiter so besorgen. Etwa beim Einsatz eines neuen Werkzeugs: Was unternehme ich gegen die Einfallstellen am Teil? Oder: Wie unterbinde ich die Schlierenbildung?

Derzeit sind bei Wittmann Battenfeld fünf Web-Support-Plätze im Betrieb, über die alle Kundenanlagen weltweit betreut werden: zwei in Österreich, zwei in Deutschland, eine in den USA. 1300 Spritzgießmaschinen haben das Potenzial für den Web-Service, weil sie mit der neuesten, Windows-XP-basierten Steuerung Unilog B6 ausgestattet sind. Und 150 davon sind aktiv. „Das sind diejenigen, die die Betreiber bereits ans Netz angeschlossen haben.“ Für Dietmar Schabauer ist es ein Win-Win-Modell: Hersteller und Betreiber profitieren beide. Der Servicetechniker



Kühlen Kopf bewahren: Die Web-Serviceleute haben eine hohe Verantwortung

kommt besser vorbereitet zum Kundendienst, und bei Störungen hat er idealerweise schon das richtige Ersatzteil in der Tasche. Überhaupt steigt die Verfügbarkeit. Solange die Garantie läuft, ist der Web-Service gratis, danach kostet er 480 Euro pro Maschine und Jahr. „Die Kunden, die den Web-Service aus der Garantiezeit kennen, entschließen sich alle dafür“, versichert der Österreicher. „Wenn nur ein einziger Beratungsfall auftritt, hat sich das Geld schon bezahlt gemacht.“

Kurz nach diesem Satz geht das Seminar zu Ende. Ruhe kehrt ein auf dem Bildschirm, rechtzeitig zur Mittagspause. Für mich gibt's keine Wiener Röstli. Schwäbische Maultaschen in der Soße sind angesagt.

■ Olaf Stauß

olaf.stauss@konradin.de