

Services

SERVICE IN ZEITEN VON CORONA

Krisenfest

03.11.2020 , 5 Min. Lesedauer

Digitale Kommunikation und Prozesse können den persönlichen Kontakt und den Faktor Mensch niemals ganz ersetzen. Wie hilfreich virtuelle Lösungen jedoch sein können, zeigt sich besonders, wenn direkte Begegnungen aufgrund der aktuellen Pandemie plötzlich unmöglich werden.

FOTOGRAFIE / ILLUSTRATION

Frank Reinhold, SHUTTERSTOCK LUCKYSTEP

März 2020: Das Corona-Virus hat nun auch Europa erfasst, sukzessive werden sonst offene Grenzen geschlossen. KHS-Techniker sind gerade dabei, im Werk Borgloon des belgischen Lohnabfüllers Konings eine neue KHS-Einweg-Glasanlage zu liefern und zu installieren. In einer Zeit weltweiter Unsicherheit

geben sie unermüdlich und buchstäblich bis zur letzten Minute alles, um das Projekt abzuschließen, bevor die Grenzen endgültig dicht sind. „In dieser schwierigen Situation für den Kunden – für uns – da zu sein, zeigt vollen Einsatz“, erklärt Konings-CEO Joris Brams sichtlich beeindruckt in einem selbstgedrehten und in den sozialen Netzwerken veröffentlichten Video. „Dafür, dass die Kollegen, die von ihren Familien getrennt sind, Tag für Tag bei uns erscheinen und ihren Job machen, wollen wir uns ausdrücklich bei KHS bedanken.“ Zugleich betont Brams, dass Konings auf seiner siebten KHS-Linie im Werk Zonhoven anstelle der sonst üblichen Alcopops nun rund um die Uhr Desinfektionsmittel für Krankenhäuser und Schulen in PET-Flaschen abfüllt.

Sehen Sie im kurzen Video, wie Konings-CEO Brams die Servicemitarbeiter von KHS lobt.

JETZT ANSEHEN

Engagierte Servicemitarbeiter

Das Beispiel aus Belgien zeigt als nur eines von vielen, wie KHS-Mitarbeiter in der Krise über sich hinauswachsen und ihre Aufgaben unter ungewissen Umständen engagiert und verantwortungsvoll zu Ende bringen. Aber was passiert dort, wo das angesichts von Lockdowns und Reisebeschränkungen vorübergehend nicht mehr möglich ist? Die Folgen einer ausbleibenden Instandhaltung von Produktionssystemen wären fatal: Ausfallzeiten, Produktionsstillstand, Produktivitäts- und Umsatzverluste sowie erhebliche Mehrkosten für den Erhalt der Produktionsfähigkeit können existenzbedrohende Ausmaße annehmen.

Mit gleich einer Reihe von Maßnahmen, die schon lange vor der Krise Bestand hatten, begegnet KHS den Auswirkungen der Pandemie. Remote Systeme wurden ursprünglich dazu entwickelt, Reaktionszeiten zu verkürzen oder unnötige Reisen

zu vermeiden. Sie ermöglichen die reibungslose Instandhaltung von Maschinen, auch ohne dass ein Servicetechniker von KHS physisch vor Ort ist. In Zeiten der Ausgangssperre haben sie eine ganz neue Bedeutung gewonnen.

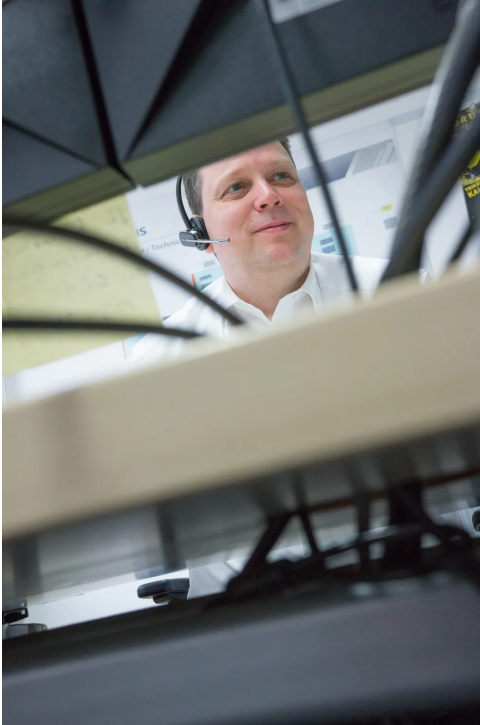


Mit einer Datenbrille hat der Bediener beide Hände frei, um die erforderlichen Arbeiten auszuführen.

Wartung auf Distanz

An erster Stelle ist natürlich der Remote Diagnostic Service **ReDiS** zu nennen, die Fernwartung für KHS-Maschinen und -Anlagen. Sie erlaubt Technikern in der KHS-Zentrale, mittels Netzwerkverbindungen jederzeit schnell, einfach und geschützt auf zugelassene KHS-Komponenten weltweit zuzugreifen. „So können wir Anlagenstörungen analysieren und beseitigen oder Softwareupdates und geänderte Systemparameter auf die Anlage vor Ort übertragen“, sagt Ingo Hackler, Head of Remote Services. „ReDiS ist für uns ein etabliertes Erfolgsmodell. Schon 2002 haben wir bei KHS mit der Softwareentwicklung für das System gestartet – heute sind bereits weit mehr als 2.500 Kundenprojekte daran angeschlossen.“

Durch die Verknüpfung mit dem webbasierten InnoLine-MES-Modul **Basic Line Monitoring** (BLM) können die Linieneffizienz beurteilt und eventuelle Fehler ermittelt werden. Damit hilft das System, das Ramp-up effizienter zu gestalten und erleichtert es auch auf Kundenseite, etwaige Schwachpunkte im Betrieb der Anlage schnell zu identifizieren.



Ingo Hackler
Head of Remote Services, KHS

»Mit der Datenbrille können sich unsere Spezialisten nach dem Motto ‚I see what you see‘ ein genaues Bild von der Situation vor Ort machen und den Bediener unterstützen.«

Vier Augen sehen mehr als zwei

Bei den heutigen hochkomplexen Maschinen ist oftmals auch eine zusätzliche Unterstützung zur Problembehebung hilfreich. Auf diese Herausforderung hat KHS mit dem **Augmented Reality Service (ARS)** reagiert, einer audiovisuellen Lösung. „Der Bediener trägt dabei eine Datenbrille“, erklärt Hackler. „Sie ermöglicht unseren Spezialisten, sich getreu dem Prinzip ‚I see what you see‘ ein genaues Bild von der Situation vor Ort zu machen. Objekte können – um die Visualisierung zu verstärken – von der KHS-Zentrale aus für den Bediener sichtbar markiert oder eingeblendet werden. Dieser hat beide Hände frei und kann die erforderlichen Arbeiten in Echtzeit ausführen, während ihm der KHS-Experte virtuell ‚über die Schulter schaut‘. Zusätzlich können wir Bilder oder ganze Videosequenzen übertragen und mittels gleichzeitiger Audiokommunikation eindeutige Handlungsanweisungen geben.“ ARS ist kompatibel mit Datenbrillen verschiedener Hersteller. Während der Beschränkungen durch die Pandemie konnten so zum Beispiel Formatumbauten bei einem Kunden in Griechenland realisiert werden. Außerdem konnten so die Ramp- up-Phase einer Glas-Mehrweglinie in Mosambik und sogar der Aufbau und die Inbetriebnahme kompletter Linien erfolgen, wie zum Beispiel einer Hochgeschwindigkeits-Dosenanlage in Nigeria.

Als verlässlicher Partner erweist sich KHS auch mit seinem **24/7-Service-HelpDesk**, das rund um die Uhr für Ersatzteilanfragen, die Bearbeitung technischer Probleme oder Hilfestellung bei Maschinenstillständen bereitsteht. Aufgrund der Corona-Krise wurde die Hotline personell aufgestockt – eine Vorsichtsmaßnahme, die sich angesichts der robusten KHS-Technik bisher als unnötig erwies: Auch in Krisenzeiten laufen die Maschinen des Dortmunder Systemherstellers einwandfrei und zuverlässig. Die Versorgung mit Ersatz- und Verschleißteilen ist durchgehend sichergestellt – und damit auch die hohe Verfügbarkeit der Anlagen.

Tempo beim digitalen Wandel

Dass die weltweite Pandemie sich als Katalysator für den Digitalisierungsprozess der Industrie erweist, wird auch bei KHS deutlich: Besonders von den Kontaktbeschränkungen betroffen

ist der Kundendialog, der zum Beispiel durch Messeverschiebungen und -ausfälle ins Stocken zu geraten droht. Um das zu verhindern, veranstaltet die KHS-Service-Division künftig Online-Expertenrunden zu ausgewählten Themen. Zeitnah zum ursprünglichen interpack-Termin fand im Juni 2020 die Premiere dieser **Technical Talks** statt. Kunden wurden zum direkten Austausch mit dem Fachexperten zu Themen wie Sekundärverpackung aus Papier und Produktlebenszyklusverlängerung von KHS-Verpackungsmaschinen eingeladen.

Im Bereich Training und Fortbildung wurden im Zusammenhang mit den Kontaktbeschränkungen Initiativen beschleunigt vorangetrieben, die ohnehin längst angeschoben waren. So stehen für ausgewählte Bereiche **Online-Trainings** in Form von Blended Learning* zur Verfügung. Den Schwerpunkt bildet hier die direkte Interaktion mit dem Teilnehmer durch **Webinare**.

* Blended Learning = Verbindung „klassischer“ Lernmethoden mit Online-Kanälen, um Lernen, Kommunizieren, Informieren und Wissensmanagement losgelöst von Ort und Zeit zu ermöglichen.

Diese Angebote sind langfristig angelegt: Sowohl KHS als auch seine Kunden werden von deren Kosten- und Zeitvorteilen sowie der höheren Flexibilität auch weiterhin profitieren, wenn die Krise vorüber ist.

Auf [khs.com](https://www.khs.com) erfahren Sie mehr darüber, wie unsere Ferndiagnose- und Fernwartungsservices dafür sorgen, dass Ihre Anlagen noch zuverlässiger laufen.

[KHS.COM](https://www.khs.com)

KHS CONNECT – Vor globalem Rollout

KHS startet in ein neues Zeitalter des After-Sales-Bereichs: Als erstes Regional Center hat KHS East Africa jetzt einen Piloten des Integrationsprojektes KHS Connect eingeführt, des neuen,

zentralen Service Hubs für die digitale Ersatzteilversorgung. Die Plattform erleichtert, beschleunigt und vereinheitlicht den weltweiten Austausch und Informationsfluss sowohl der verschiedenen KHS-Bereiche untereinander als auch zwischen dem Kunden und KHS. Weitere lokale Länderportale, über die das Servicegeschäft vor Ort abgewickelt werden kann, folgen kurzfristig in Brasilien, Mexiko, Nigeria, Dubai, Südafrika und China.

Noch Fragen?

Ingo Hackler

Head of Remote Services, KHS

+49 231 569 1537

ingo.hackler@khs.com

Marco Palme

KHS GmbH, Bad Kreuznach

+49 671 852 2884

marco.palme@khs.com