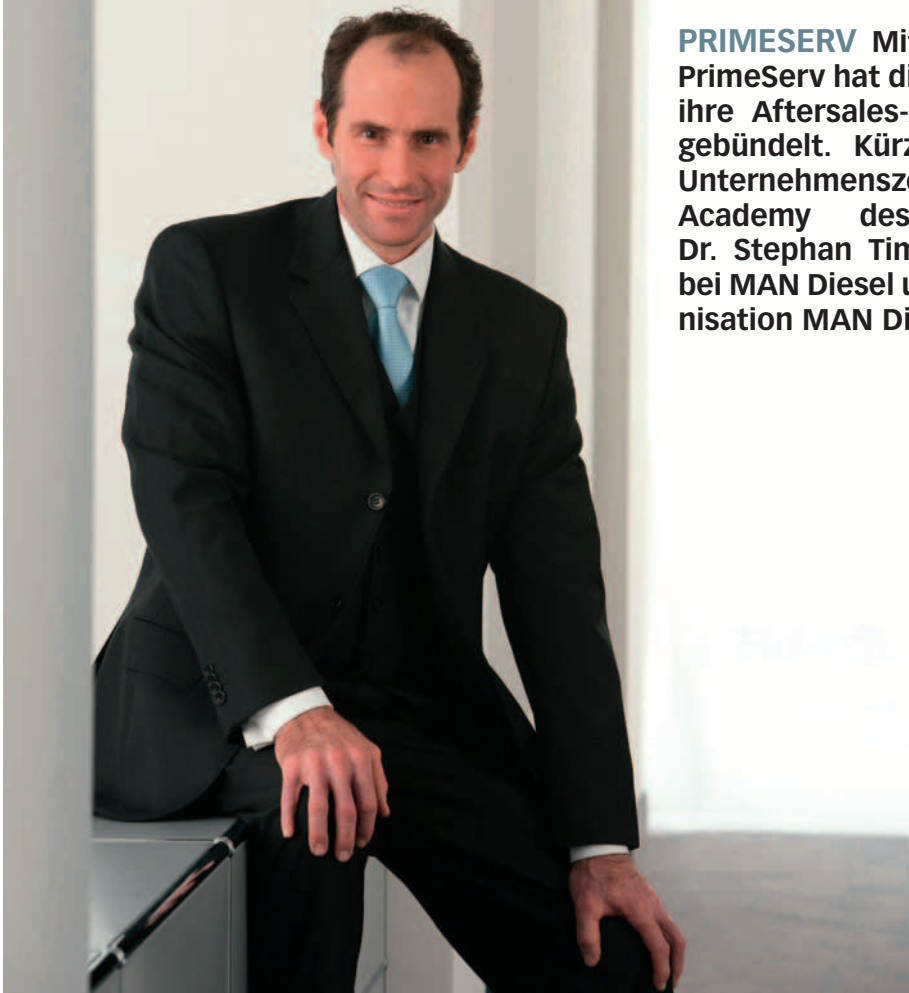


„Kundennähe hat oberste Priorität“



PRIMESERV Mit der Gründung von MAN Diesel PrimeServ hat die MAN Diesel Group Anfang 2006 ihre Aftersales-Aktivitäten weltweit erfolgreich gebündelt. Kürzlich wurde in der Augsburger Unternehmenszentrale die jüngste PrimeServ Academy des Unternehmens eingeweiht. Dr. Stephan Timmermann ist Vorstandsmitglied bei MAN Diesel und zuständig für die Serviceorganisation MAN Diesel PrimeServ.

Welche Aufgaben und Funktionen sollen die PrimeServ-Akademien erfüllen?

Wir wollen unseren Kunden mehr bieten als reine Technologieschulungen zu den MAN Diesel-Produkten. Wir betrachten die Academy auch als wichtiges Instrument für die Kundenbindung. Durch sie möchten wir eine dauerhafte Bindung zu unseren Teilnehmern fördern und ihre Aufmerksamkeit auf die Vorteile lenken, die OEM-Standards für Wartung, Überholung, Reparaturen und besonders auch den Betrieb von Motoren bieten. Dies beginnt mit der Verwendung von Originalersatzteilen von MAN Diesel und schließt Aspekte wie die OEM-Überwachung von Reparaturen und Überholung mit ein.

In Bezug auf unsere eigenen Mitarbeiter bedeutet Qualifikation, sie so gut auszubilden, dass wir sicherstellen können, dass jeder PrimeServ-Standort und jede Servicestation als Serviceanbieter für eine Vielzahl von Produkten qualifiziert ist und Aftersales-Services für Turbolader, Schiffsantriebe und Verstellpropeller ebenso wie für unsere Zweitakt- und Viertakt-Dieselmotoren anbieten kann. Gleichzeitig qualifizieren wir unsere Mitarbeiter dazu, proaktiv eine wachsende Palette von PrimeServ Produkten und Services anzubieten.

Ein Beispiel für diese breitere Interpretation der Mitarbeiterqualifikation durch PrimeServ ist die Einrichtung eines Lehrling-Ausbildungsangebots zum „International Service Engineer“. Das Angebot ist insbesondere für angehende Mechatroniker interessant. Wir arbeiten an einer dem „Meister“ ähnelnden Techniker-Qualifikation, die von der deutschen IHK anerkannt ist. Sie soll von MAN Diesel speziell geschaffen werden, um Servicemitarbeitern die Möglichkeit zu geben, zusätzlich zu ihren technischen Fähigkeiten Sprach-, Präsentations- und kulturelle Kompetenzen zu erwerben, die sie in einer globalisierten Welt benötigen. In einem ähnlichen

Herr Dr. Timmermann, kürzlich wurde PrimeServ Academy in Augsburg eingeweiht. Welche Bedeutung hat diese Aus- und Weiterbildungsstätte für die Serviceorganisation?

Die Augsburger Academy ist, wie viele andere Initiativen, ein klares Bekenntnis zu proaktiven, kundenorientierten Aftersales-Aktivitäten und ein Symbol für Qualifikation, einen der Eckpfeiler unserer PrimeServ-Philosophie. Und obwohl dies nicht die erste PrimeServ Academy ist, die ihre Pforten öffnet, werden ihre erstklassige Ausstattung und die Situierung in der MAN Diesel Zentrale in Augsburg dazu führen, dass sie als Vorbild für alle PrimeServ Academies fungieren wird.

Die MAN Diesel PrimeServ beschäftigt derzeit 1600 Mitarbeiter und hat sich rasch zur umfassenden Aftersales-Organisation für alle MAN Diesel-Produkte entwickelt. Wie beurteilen Sie den derzeitigen Entwicklungsstand und existiert die weitere

Notwendigkeit, die Aftersales-Aktivitäten bei MAN Diesel auszuweiten und zu optimieren?

Unsere Situation stellt sich folgendermaßen dar: Einerseits verzeichnen wir Umsatzrekorde bei unseren Motoren, Generatoren, Turboladern und Schiffsantrieben, die sich bereits in einer Steigerung der Nachfrage für unsere Aftersales-Produkte und -Services niederschlagen. Andererseits hat MAN Diesel zwei andere Motorenhersteller übernommen und ist derzeit damit beschäftigt, die Aktivitäten in Deutschland, Dänemark, Frankreich und Großbritannien enger miteinander zu verknüpfen. PrimeServ kommt also die Aufgabe zu, die Aftersales-Aktivitäten von sechs verschiedenen Motoren-, Turbolader-, Schiffsantriebs- und Propellermarken in einer einzigen, gut integrierten Organisation und unter einem starken Namen zu bündeln, der weltweiten Wiedererkennungswert hat.

chen Ansatz ist PrimeServ eine Partnerschaft mit Schiffseignern und anderen Lieferanten aus der Branche eingegangen und hat das neue Marine Training Centre Hamburg gegründet, in dem das Fachwissen von MAN Diesel einem noch breiteren Publikum zugänglich gemacht werden soll.

Wie stellt MAN Diesel PrimeServ seinen weltweiten Service und eine zeitnahe Hilfe im Problemfall sicher?

Bei der Versorgung von Motorenbetreibern mit Ersatzteilen, technischer Hilfe und Überwachung ist Distanz gleichbedeutend mit Ausgaben. Selbst unsere hocheffiziente Ersatzteillogistik und die auf rasche Reaktionszeiten ausgerichteten Arrangements zur Entsendung von PrimeServ-Technikern und ihrer Ausrüstung an weit entfernte Einsatzorte können geografische Nähe nicht ersetzen. Die Verdichtung unseres Netzwerkes von PrimeServ-Standorten und Servicezentren kam deshalb in unserem ersten Jahr oberste Priorität zu. Allein im Jahr 2006 haben wir 10 neue Standorte eröffnet: Los Angeles, Houston, Madrid, Rotterdam, Mumbai, Dalian, Guangzhou, Colombo, TC-Shanghai und Auckland. Für 2007/2008 ist die Ausrüstung und Qualifikation von weiteren 20 Standorten zu PrimeServ-Standorten geplant, die dann ebenso die gesamte Produktpalette von MAN Diesel abdecken sollen. Auch auf Ebene der Servicestationen, hat MAN Diesel PrimeServ das Netzwerk der Aftersales-Partner entsprechend rationalisiert: Als Aftersales-Nachfolger für drei verschiedene Unternehmen haben wir Vertragsreparaturwerkstätten und -agenten übernommen, von denen nicht alle unsere PrimeServ-Standards erfüllten. Unsere Politik in solchen Fällen ist glasklar: Verpflichtet euch auf den PrimeServ-Qualitätsstandard und wir werden in euch investieren und euch fördern.

Wie können MAN Diesel PrimeServ-Kunden ihre jeweils zuständige Vertragswerkstatt erreichen?

Wir stehen kurz vor der Einweihung von drei großen Kundenanlaufzentren in Augsburg, Singapur und Houston. Diese werden unter einer gemeinsamen Servicenummer telefonisch erreichbar und rund um die Uhr besetzt sein. Außerdem haben sie vollen Zugriff auf alle Kundendaten zu Motoren und Turboladern, die nötig sind, um eine prompte Bearbeitung von Ersatzteil- und Serviceanfragen sicherstellen zu können.

Wie wird die Verfügbarkeit von Ersatzteilen sichergestellt?

Das wachsende PrimeServ-Netzwerk verbessert die Verfügbarkeit von Ersatzteilen und Technikern für technische Hilfe und Überwachung von Instandsetzung, Reparaturen und Überholungen rapide. Der seit zwei Jahren anhaltende Boom in der Nach-

frage nach Großdieselmotoren hat bereits zu einer signifikanten Steigerung der Nachfrage für PrimeServ-Produkte und Services geführt. Um diese Nachfrage bedienen zu können, haben wir eine ganze Reihe von Maßnahmen ergriffen.

So wurden beispielsweise die Ersatzteillager vergrößert und auf der Basis von Statistiken über die Kundennachfrage optimiert, so dass die Bestände genauer die tatsächlichen Bestellmuster, insbesondere der größeren Kunden, abbilden. Bei einer Gesamterweiterung um 20 Prozent wurden die Bestände der wichtigsten Verschleißteile um 50 Prozent vergrößert. Am wichtigsten ist jedoch, dass diese Entwicklung mit der Globalisierung der Ersatzteilbestände einhergeht. Im Rahmen der Erweiterung unseres Netzwerkes lokaler PrimeServ-Standorte und Servicezentren schaffen wir weltweit an strategischen Standorten Ersatzteillager, um unseren Kunden den Vorteil größtmöglicher Nähe der Ersatzteile zu bieten. Das erste dieser Lager ist in Singapur geplant.

Graumarkt und Produktpiraterie sind in der Branche immer wieder ein brisantes Thema. Wie bewerten Sie die davon ausgehenden Probleme und Gefahren für MAN Diesel PrimeServ?

Originalhersteller aller Produkte neigen dazu, sich über Produktpiraten zu beschweren. Doch abgesehen von den seltenen Fällen, in denen es eine gesetzliche Handhabe gibt, liegt die Antwort in den Händen des Originalherstellers: Die Schaffung einer effizienten und – nicht zu vergessen – proaktiven Aftersales-Organisation. Dieses Ziel verfolgen wir mit PrimeServ. In jedem Fall haben Studien jedoch gezeigt, dass es eher die längere Lieferzeit als der Preis der Originalersatzteile von PrimeServ ist, die Kunden dazu veranlasst, sich im Graumarkt umzusehen.

Teil unseres Lösungsansatzes ist es daher, unsere Mitarbeiter bei PrimeServ zu schulen und zu ermutigen, mit den Kunden zu sprechen, ihre Bedürfnisse zu erfragen und Lösungen anzubieten.

Die Wartung der Motoren spielt für ihren Betrieb eine entscheidende Rolle. Gibt es in diesem Bereich spezielle Angebote für Ihre Kunden?

Service-, Wartungs- und Reparaturarbeiten werden zunehmend an externe Dienstleister vergeben. PrimeServ greift diesen Trend auf und bietet ein neues Motorenmanagementkonzept, das so genannte EMC (Engine Management Concept): Kundenspezifische Wartungsverträge können unter der Überwachung der Experten von MAN Diesel PrimeServ im weltweiten Service-Netzwerk alle Bedürfnisse des Kunden abdecken. Die Verträge gewährleisten an 365 Tagen des Jahres und 24 Stunden täglich eine Reaktion, die von Ratschlägen zur

Bestellung von Ersatzteilen und der Wartungsplanung bis hin zur Wartung selbst, zu Überholungen und der Übernahme des kompletten Motorenbetriebs inklusive aller Wartungsarbeiten reicht. Wenn der Kunde dies wünscht, bietet PrimeServ sogar die Möglichkeit an, dass einer unserer Ingenieure auf einem Schiff oder in einem Kraftwerk permanent vor Ort ist.

Die Verträge sind auf 5, 10 oder 15 Jahre – oder sogar auf die gesamte Lebensdauer der Motoren – ausgelegt und werden mit festen monatlichen Beträgen abgerechnet. MAN Diesel PrimeServ erstellt dann den gesamten Wartungsplan. Mit der zunehmenden Verbreitung elektronisch gesteuerter Motoren und Antriebsstränge kann diese Planung auf der Basis von Betriebsdaten erfolgen, die wir online per Remote-Verbindung über Telefonleitungen oder das Internet erhalten. So können Techniker in unserer Zentrale und an den Standorten die Motordaten überwachen und auswerten und in die Motorsteuerung eingreifen. Probleme werden frühzeitig erkannt, Komponenten aufgrund ihres Zustandes ausgetauscht und Ersatzteile rechtzeitig bestellt, um zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Hafen für einen geplanten Service oder eine bevorstehende Reparatur zur Verfügung zu stehen.

Inwiefern wurden die Ziele, die mit der Gründung von PrimeServ verfolgt werden sollten, bereits erreicht, und wo sehen Sie die zukünftigen Herausforderungen für das Servicenetzwerk?

PrimeServ ist heute enger, früher und auf strukturiertere Art und Weise in die Produktentwicklung eingebunden. Dies gewährleistet, dass die Anforderungen von Wartung, Instandhaltung und Reparatur bereits im frühesten Entwicklungsstadium berücksichtigt werden. Und wir bereiten uns darauf vor, die Motoren über ihre gesamte Lebensdauer zu begleiten, sie instandzuhalten, zu überholen und zu reparieren und sie durch Um- und Nachrüstungen auf dem neuesten Stand der Technik zu halten.

All das erfordert ein hohes Maß an Kundenbeziehungsmanagement und Marktforschung, um sicherzustellen, dass sich unser Angebot mit dem Markt bewegt. Wir möchten unsere Lagerhaltung und Logistik weiter verbessern und müssen dazu bei der Verkaufsprognose noch professioneller und genauer werden. Kauf und Produktion von Ersatzteilen werden neu organisiert; dabei werden separate Geschäftsbereiche gebildet, in denen speziell für diese Gebiete zuständige Mitarbeiter optimalen Kundendienst garantieren. Wir führen neue Trainingsprogramme für unsere Vertriebsmitarbeiter ein und ein neues globales IT-System soll die genaue Analyse globaler Nachfragemuster ermöglichen.

Schiff&Hafen dankt für das Gespräch.