

ZEPPELIN

Optimierung des Service-Bereiches auf personeller, digitaler und logistischer Ebene

Vor rund zwei Jahren übernahm Mag. Martin Huber bei Zeppelin Österreich die Geschäftsleitung für den Servicebereich in allen Segmenten. In der neu geschaffenen Position arbeitet er seither intensiv an der umfassenden Optimierung eines Bereiches, dem eine zentrale Rolle für den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens zukommt. Wir sprachen mit dem neuen Head of Service Austria über seine aktuellen Agenden und Projekte.

Vor seinem Einstieg ins Berufsleben absolvierte Mag. Huber die HTL Maschinenbau und studierte Betriebswirtschaft an der WU Wien. Seine Karriere bei Zeppelin begann im Jahr 2002, wo er zunächst in der Hauptverwaltung der Zeppelin Baumaschinen GmbH ein umfangreiches Traineeprogramm durchlief. 2004 wechselte er für fünf Jahre zu einem Unternehmen in der Hebetchnik-Branche und übernahm dort als Kundendienstleiter bereits die Verantwortung für Vertrieb und After Sales.

Nach seiner Rückkehr zu Zeppelin Österreich leitete er von 2009 bis 2020 die Abteilung Power Systems. Auf Basis der zuvor gewonnenen Erfahrungen stärkte er die Rolle von Power Systems als Systemanbieter und konnte auch den Umsatz maßgeblich steigern. Seine Fähigkeiten als starke Führungskraft und die hohe fachliche Kompetenz ebneten den Weg in das Management von Zeppelin Österreich, wo Mag. Huber seit dem 1. November 2020 in der neu geschaffenen Position des Head of Service Austria den Servicebereich mit den Schwerpunkten Ersatzteilversorgung und Kundendienst leitet. Der gebürtiger Weinviertler versteht sowohl die wirtschaftlichen als auch die technischen Bedürfnisse des Unternehmens und ist bekannt für sein Geschick in lösungsorientiertem Handeln. Ruhe und Kraft für seine beruflichen Herausforderungen findet er privat bei gemeinsamen Unternehmungen mit seiner Familie, als Hundeführer und Jäger.

Herr Mag. Huber, ein zentraler Punkt Ihrer Tätigkeit ist sicherlich die Optimierung der Serviceorganisationen in den Niederlassungen. Welche Schritte setzen Sie hier?

Huber: Zeppelin Österreich ist neben der Zentrale in Wien mit Niederlassungen in Linz, Graz, Villach und Innsbruck präsent. An den Standorten in Wien, Linz und Graz ist auch der Bereich Power Systems integriert. Eine meiner ersten Tätigkeiten war es, in Zusammenarbeit mit allen Niederlassungen die Serviceorganisationen neu aufzustellen und zu stärken. Konkret haben wir recht zügig begonnen, in den großen Niederlassungen starke Serviceleiter zu installieren. In dieser Position, die es vorher so nicht gegeben hat, ist nun in jeder Niederlassung die ganze Verantwortung dieses Bereiches gebündelt. Die neuen Serviceleiter haben wir zum Teil in den eigenen Reihen gefunden oder über den Markt akquiriert. Wir bieten damit unseren Kunden auch im Service einen starken Ansprechpartner und der Niederlassungsleiter bzw. das Verkaufsteam können sich ganz auf den Vertrieb konzentrieren. Es gab ja bereits zu jedem Verkaufsgebiet für Neumaschinen einen After Sales Verkäufer. Nun haben wir im Service auch auf der Management-Ebene einen Ansprechpartner mit Entscheidungskompetenz. Bis auf Graz und Villach sind alle Standorte bereits so organisiert.

Ergänzend dazu haben wir auch unseren internen Service-Support schlagkräftiger aufgestellt. Diese Abteilung aus fünf Generalisten, die praktisch alle Technik-Bereiche abdecken mussten, haben wir nun mit Zeppelin Deutschland fusioniert. Unterm Strich erhalten unsere Techniker nun schneller und fokussierter die benötigte Auskunft. Davon profitieren auch die Kunden, denn selbst knifflige Probleme werden nun schneller gelöst.

Hand in Hand mit dem Service geht natürlich die Ersatzteilversorgung. Wie ist Zeppelin Österreich hier aufgestellt?

Huber: Zurzeit spielt für unsere Kunden das Ersatzteillager von Caterpillar in Grimbergen in Belgien noch eine zentrale Rolle in der Logistikkette. Sollte das benötigte Ersatzteil hier nicht vorrätig sein, so können wir auf ein weiteres Ersatzteillager in Köln zurückgreifen.

Ganz aktuell arbeiten wir in der Zeppelin Gruppe aber daran, ein neues, großes Ersatzteillager im Süden von Prag in Betrieb zu nehmen. Tschechien, Österreich und die Slowakei haben das gemeinsame Ziel, für eine noch bessere Versorgungsqualität unserer Kunden zu sorgen. An dieses neue Ersatzteillager wird bis Dezember 2022 auch Zeppelin Österreich angebunden sein. Diese Anbindung erfolgt in mehreren Stufen und wird zunächst unsere dezentralen Läger in Österreich betreffen. In der zweiten Stufe werden unsere Monteure aus diesem Lager versorgt und danach können auch unsere Kunden schneller und günstiger von diesem Ersatzteillager aus versorgt werden. Wir betreiben bis jetzt ein dezentrales Lagerkonzept und stellen mit diesem gemeinsamen Lager dann um auf ein zentrales Lagerkonzept. Unsere dezentralen Ersatzteillager werden weiter betrieben, werden aber hinsichtlich des Lagerbestands angepasst.

Bereits mit der im Herbst erfolgenden Anbindung an das tschechische Logistiknetz werden für unsere Kunden die Verbesserungen spürbar werden. Für Ersatzteile, die am nächsten Tag beim Kunden sein müssen, bedeutet das in der Praxis eine Verschiebung der Bestell-Deadline von jetzt ungefähr 14 Uhr auf voraussichtlich 16 Uhr.

Welche Entwicklungen gibt es im Service-Bereich bei den digitalen Systemen?

Huber: Vor etwa drei Jahren haben wir als Vorreiter in der ganzen Zeppelin Gruppe von einem älteren System auf eine SAP-Lösung umgestellt, die in allen Bereichen zum Einsatz kommt – vom Verkauf über die Kundendienstabwicklung und das Ersatzteilwesen bis hin zur Finanzabteilung und Power Systems. Dieser Prozess ist sehr umfangreich und noch nicht abgeschlossen. Wir arbeiten hier nach wie vor an der Produktverbesserung.

In diesem Zusammenhang entwickeln wir auch sehr intensiv unser neues Kundenportal. Mit dieser Plattform werden wir unseren Kunden eine umfassende Informationsmöglichkeit über die von uns bezogenen Geräte bieten. Dazu zählt beispielsweise die Übersicht über die Geräte oder die Maschinenhistorie – etwa welche Wartungsschritte sind wann passiert. Ein wichtiger Punkt wird die Möglichkeit sein, über dieses Kundenportal Ersatzteile direkt bestellen zu können.

Eine wichtige Schnittstelle zwischen der Digitalisierung und dem Service ist die Fernüberwachung. Wie entwickelt sich dieser Bereich?

Huber: Fernüberwachung ist ein immer wichtigeres Thema, bei dem wir in Abstimmung mit dem Kunden verschiedene Lösungen anbieten. Die Bandbreite beginnt mit einfachen Ortungsdiensten bzw. Betriebsstunden-Meldungen und steigert sich je nach gewünschtem Umfang. Die Informationen pro Maschine können wir bei Bedarf auch alle 10 Minuten zur Verfügung stellen. Dazu kommen spezielle Funktionen, wie etwa das Geofencing – bei dem die Standort-Information Hand in Hand mit einer Eingrenzung des Einsatzgebietes geht – oder die Übermittlung der Umschlagleistung des Geräts. Immer mehr Kunden erkennen den Mehrwert, den diese Systeme für einen wirtschaftlichen Betrieb bieten. Der Kunde kann auch selbst Push-Nachrichten über den Flotten-Status aktivieren. Eine Funktion, die etwa beim Einsatz der Cat Geräte im Kraftwerksausbau in Kühtai eine große Rolle spielt. Sobald unser neues Kundenportal und der Online-Shop in Betrieb gehen, werden die eben erwähnten Informationsmöglichkeiten dann gebündelt zur Verfügung stehen.

Wie reagiert Zeppelin Österreich auf den Fachkräftemangel?

Huber: Auch wir suchen massiv Fachkräfte und haben in den letzten zwei Jahren einen Strategiewechsel bei der Lehrlingsausbildung vorgenommen. Wir versuchen nun eine

deutlich bessere Qualität in der Lehrlingsausbildung zu erreichen, indem wir die Lehrlingsanzahl reduziert haben. Bisher war die Zahl der Lehrlinge in den Niederlassungen höher, als der Bedarf. Dadurch konnten wir nicht alle Lehrlinge übernehmen. Unser Ansatz ist aber: Jeder der bei uns eine Lehre beginnt, soll auch eine realistische Chance auf einen Arbeitsplatz haben. Mit der Reduktion der Lehrlinge haben wir auch versucht, das Betreuungsverhältnis in den Niederlassungen besser zu gestalten.

Gibt es auch spezielle Anreize, um neue Lehrlinge zu gewinnen?

Huber: Wir haben in Österreich eine interessante Initiative gestartet und für die Lehrlinge ein sehr attraktives, dreistufiges Incentive-Programm ins Leben gerufen. In der ersten Stufe – unserem Z-Match Programm, das auch in Deutschland angeboten wird – erhält jeder Lehrling, der einen anderen jungen Menschen dazu ermutigt, bei Zeppelin eine Lehre anzutreten, eine Prämie. In der zweiten Stufe wird jedem Lehrling, der bis zur Führerscheinprüfung in der Berufsschule passable Noten erreicht, von Zeppelin der Führerschein bezahlt. Und in der höchsten Stufe unseres Programms wird einem Lehrling pro Jahrgang von uns ein Austauschprogramm finanziert. Dieser Lehrling wird dann für vier Wochen von einem amerikanischen Caterpillar-Händler betreut. Dazu übernehmen wir unter anderem die Kosten für die Reise. Die zweite und dritte Stufe wird nur von Zeppelin Österreich angeboten. Wir hoffen damit in der Ausbildung bzw. bei der Lehrabschlussprüfung einen gewissen Ehrgeiz zu wecken und möchten die zukünftigen Fachkräfte damit natürlich auch an uns binden. Der erste Kandidat für das Austauschprogramm mit den USA wurde schon auserkoren und wird nach dem Bundesheer die Reise antreten. Nicht zuletzt weisen wir auch immer wieder darauf hin, dass viele Top-Manger – sowohl in der Holding als auch bei Zeppelin Österreich – eine Lehre absolviert haben.

Wie ist die Schulung der Service-Mitarbeiter organisiert?

Huber: Der Aufgabenbereich der Service-Mitarbeiter war bereits in den letzten Jahren von einer großen Dynamik geprägt. Der E-Antrieb, die zunehmende Zahl an Assistenzsystemen oder auch die 3D-Steuerung werden im Service in Zukunft große Herausforderungen darstellen. Als logische Konsequenz wird nicht mehr ein Monteur alle Technologien abdecken und wir werden zwangsläufig eine Spezialisierung sehen. Auch in diesem Bereich nutzen wir die Vorteile, die eine Verschmelzung mit der deutschen Organisation bietet. In Kombination mit unseren eigenen Trainern nutzen wir verstärkt die Möglichkeiten der vorhandenen deutschen Schulungszentren.

Welchen Stellenwert hat das Rebuild-Programm, mit dem Maschinen gewissermaßen ein zweites Leben erhalten?

Huber: Der Rebuild-Bereich ist nach wie vor wichtig für uns. Wir bieten hier verschiedene Stufen, beginnend mit der Erneuerung wichtiger Teile – etwa des Antriebsstrangs. Je nach Wunsch und Bedarf reichen die Möglichkeiten dann bis zum Caterpillar Certified Rebuild, wo die Maschine eine neue Lackierung, eine neue Seriennummer und somit ein komplett neues Leben erhält. Im Prinzip ist dieses Gerät dann hochwertiger als im damaligen Neu-Zustand, denn die ganzen Produktverbesserungen, die es in der Zwischenzeit gegeben hat, sind nun alle eingearbeitet. Auch im Rebuild-Bereich haben wir ein Incentive-Programm ins Leben gerufen: Im Rahmen eines europaweiten Wettbewerbs, an dem auch Zeppelin Österreich teilnimmt, wird das erfolgreichste Rebuild-Team nächstes Jahr auf der Conexpo in Las Vegas prämiert werden.

Stichwort Las Vegas, gibt es einen Austausch mit den Service-Teams von Caterpillar in den USA?

Huber: Diesen Austausch gibt es tatsächlich. Unter dem Ansatz, gegenseitig voneinander zu lernen, hat ein Team von Zeppelin Österreich einen Caterpillar Händler in Arizona

besucht. Das waren sehr interessante Eindrücke, denn beispielsweise hat das Käuferlebnis in den USA einen hohen Stellenwert. Dort gibt es zum Beispiel eine Maschine des Tages oder eine Gebrauchtmachine des Monats mit einem Mitnahme-Preis in der Windschutzscheibe.

Welches Fazit ziehen Sie nach beinahe zwei Jahren als neuer Serviceleiter?

Huber: Ein ganz klar positives. Wir sind auf einem sehr guten Weg und merken das auch an der Umsatzentwicklung. Alle Optimierungsprozesse, die wir im Sinne einer besseren Betreuungsqualität für unsere Kunden umsetzen, können mit der neuen Organisationsstruktur leichter und vor allem fokussierter umgesetzt werden.

Abschließend möchte ich noch darauf hinweisen, dass wir dabei sind, alle unsere Standorte auch hinsichtlich der CO₂ Neutralität zu modernisieren. In Linz verfügen wir ja bereits über eine neue und top-moderne Niederlassung und in diesem Sinne befindet sich zurzeit der Standort in Villach in der Umbauphase. Unser Ziel ist es, auch die Standorte selbst auf den letzten Stand der Technik zu bringen.

Wir danken für das Gespräch!

1

Mag. Martin Huber hat mit 1. November 2020 die Verantwortung für den Servicebereich (Ersatzteile und Kundendienst) in allen Segmenten bei Zeppelin Österreich übernommen.

2

Neue Antriebe und Assistenzsysteme machen auch bei den Service-Mannschaften eine zunehmende Spezialisierung notwendig.

3

„In fast allen unseren Niederlassungen steht für unsere Kunden bereits ein Serviceleiter mit entsprechender Entscheidungskompetenz als Ansprechpartner zur Verfügung“, betont Mag. Martin Huber.

4

Auf der Basis von fast 20 Jahren Erfahrung im Bereich Service und After Sales arbeitet Mag. Martin Huber gemeinsam mit dem ganzen Team an der weiteren Optimierung der Kundenbetreuung.