

PRESSEMITTEILUNG

Neuer Input für eine schnelle Reparatur

Mechaniker und Meister von J. Friedrich Storz Service vertiefen Fachwissen bei Zeppelin

BÖBLINGEN (SR). Ohne Laptop Fehlercodes einer Baumaschine auszulesen, ist heutzutage kaum noch möglich. Zuviel Elektronik steckt in den Geräten, die immer mehr zum Datenträger werden. Wer im Service die Maschinen instand setzen muss, der muss Fehlercodes interpretieren und schnell die richtigen Rückschlüsse ziehen können, um die passenden Maßnahmen einzuleiten. Weil selbst routinierte Praktiker dabei immer noch was dazulernen können, vertieften die Servicemitarbeiter von J. Friedrich Storz Service GmbH & Co. KG aus Tuttlingen ihren Kenntnisstand. Die Abteilung Service-Technik-Schulung (STS) von Zeppelin gab den Meistern und Mechanikern neuen Input.

Ziel der Serviceschulung war es, den Wissensstand auf ein einheitliches Level anzuheben. „Es sind alles versierte Techniker, die schon über hohes Fachwissen verfügen, aber die Schulung soll die Kommunikation für sie vereinfachen. Alle sollen die gleiche Gesprächsbasis haben, um sich intern, aber auch gegenüber anderen Fachleuten auf einer Stufe auszutauschen. Wir wollen so schneller die Ursache vermitteln können, warum eine Maschine nicht funktioniert und dann zügig Probleme an den Maschinen beheben können. Denn wir müssen die Geräte umgehend wieder einsatzfähig machen. Die Reparaturzeit muss sich auf ein Minimum beschränken“, so Geschäftsführer Christian Kopp. Internes Benchmark: Tritt ein Schadenfall auf einer Baustelle auf, muss im Idealfall in einer Stunde ein Servicemitarbeiter auf der Baustelle sein. „Dieses Ziel schaffen wir nicht immer, vor allem, wenn die Baustelle weiter vom Firmensitz entfernt ist. Aber da wir in der Regel mit Schlüsselgeräten hantieren, kommt es grundsätzlich auf Geschwindigkeit an.“

Da das Unternehmen den Straßen- und Tiefbau, den Pflasterbau, die Entsorgung und den Deponiebau sowie die Asphaltproduktion und die Rohstoffgewinnung abdeckt, wird aufgrund der Aufstellung von den Mitarbeitern die ganze Bandbreite an Fachwissen rund um die Instandsetzung abverlangt. 35 Mitarbeiter beschäftigt alleine die Werkstatt. Zwölf Werkstattwagen sind im Einsatz, um die Maschinen mit Ersatzteilen zu versorgen und Werkzeug für Reparaturen mitzuführen. Das Unternehmen unterhält einen Tieflader, der die Funktion eines

Pannen- Lkw übernimmt, sprich kaputte Maschinen abholt und zur Werkstatt bringt.

Mitarbeiterschulungen sind in dem Bauunternehmen kein Neuland. „Wir fördern und investieren überdurchschnittlich viel in die Weiterbildung unserer Mitarbeiter. Schließlich wollen wir auch den Nachwuchs für unseren Beruf begeistern. Man muss den jungen Leuten schließlich auch was bieten“, macht der Geschäftsführer deutlich. Ein abwechslungsreiches Tätigkeitsfeld im Service macht Christian Kopp dafür aus, dass sich – im Gegensatz zu dem in der Branche viel beschworenen Fachkräftemangel – immer genügend Bewerber für Ausbildungsplätze finden. Auch andere Lieferanten wie Mercedes-Benz-Nutzfahrzeuge halten immer wieder Lehrgänge bei dem Bauunternehmen ab. „Als zertifizierte Regie-Werkstatt in diesem Bereich müssen wir uns regelmäßig weiterbilden, um auf dem neuesten Stand der Technik zu sein“, erklärt er. Darum drängte er darauf, dass auch der Baumaschinenlieferant Zeppelin eine Service-Schulung anbot. Die Abteilung Service-Technik-Schulung (STS) steckte zusammen mit Serviceberater Simon Honer aus der Niederlassung Böblingen den Schulungsrahmen ab und legte mit ihm die Inhalte fest. Für die Schulung in den technischen Grundlagen musste vor Beginn eine online Anmeldung erfolgen. Im Vorfeld mussten sich die Mitarbeiter mit Maschinen befassen und einen Fragenkatalog abarbeiten. Das diente dazu, deren Wissensstand zu ermitteln und zu sehen, auf welchem Niveau die Schulung abgehalten werden muss.

Bei Zeppelin sind Serviceschulungen wie diese kein Novum. „Großkonzerne nutzen schon länger unser Schulungsangebot im Baumaschinenservice, das bundesweit für Gruppen mit maximal sechs Personen angeboten wird“, so Frank Wörner, Instructor bei STS, der einen Teil der Schulung übernahm. Dortige Erfahrungen flossen mit ein, um die Schulungsinhalte für das mittelständische Familienunternehmen zu gestalten. Grundsätzlich wird der Schulungsinhalt für Kunden auf den jeweiligen Maschinenpark zugeschnitten. Im Fall des Bauunternehmens ging es konkret um Cat Mobilbagger der F-Serie und Radlader, wie die kompakten Vertreter der H- und M-Serie. Im Fokus standen der Motor und sein Abgassystem sowie die Hydraulik. Im nächsten Jahr soll dann auf dem Grundstock aufgebaut werden, wenn sich die Meister und Mechaniker etwa die neuen Kettenbagger und große Radlader in Form des 966M XE bis 972M XE vornehmen. Zuvor erhielten die Mitarbeiter im Schulungszentrum Kaufbeuren, in dem Zeppelin selbst seine eigenen Servicetechniker und Außendienstmonteure ausbildet, eine Grundlagenschulung hinsichtlich Wartung und Inspektion an Baumaschinen. Dabei standen die Elektronik, die Hydraulik und das Getriebe im Fokus. Außerdem ging es in einem eigenen Schulungsblock um die Software Caterpillar Electronic Technician (Cat ET), auf welche die Zeppelin Servicemitarbeiter selbst zur Maschinen- und Motordiagnose zurückgreifen und die auch J. Friedrich Storz Service nutzen will. Die Software musste vor Schulungsbeginn auf den Laptops des Unternehmens installiert und eingerichtet werden. Denn nur so kann eine Diagnose auch zielgerichtet durchgeführt werden. Hier wurden die Mitarbeiter mit den Grundlagen der Anwendung vertraut gemacht, die dann im nächsten

Schritt vertieft wurden. Weitere Bausteine der Schulung bildeten dann das Cat Ersatzteil- und Reparatur-Handbuch (SIS) sowie das Kundenportal. Hier wurde gezeigt, wie der Bestellprozess von Ersatzteilen online abgewickelt werden kann.

Wesentlich ist bei aller Theorie, dass die Praxis nicht zu kurz kommt, sprich die Schulungsinhalte direkt am gelben Eisen besprochen werden. So mussten die Schulungsteilnehmer verschiedene Bauteile dann selbst am Objekt suchen und Einstellungen vornehmen. Zum Beispiel galt es, die Hydraulikpumpe neu zu kalibrieren und das mithilfe des Laptops. „Dabei geht es nicht darum, dass alles gleich von Anfang an klappt. Im Gegenteil: Es ist mir lieber, die Mitarbeiter entwickeln im gemeinsamen Austausch die Lösung. Dann wächst das Verständnis für Zusammenhänge und diese bleiben dann auch langfristig hängen“, macht Christian Kopp deutlich. Gezielt hat Zeppelin darum auch bei den besprochenen Themen die Diskussion untereinander angeregt. „Es sollte keine Tabus geben. Niemand sollte sich vor Fragen scheuen“, so Wörner. Die spezifische Geräteschulung wurde auf Kundenwunsch in der Zeppelin Niederlassung Böblingen durchgeführt. „Wichtig ist einfach, dass Mitarbeiter zu Kollegen, aber auch zu ihren Ansprechpartnern bei Zeppelin einen guten Draht haben“, erklärt Christian Kopp, der sich bewusst dafür entschieden hat, die Geräteschulung außerhalb der eigenen Werkstatt durchzuführen und somit einen Ortswechsel vorzunehmen.

Am Ende der Schulung erhielten die Teilnehmer eine Urkunde, welche die Teilnahme bescheinigt. „In Zukunft wäre es denkbar, dass man nach einem Schulungsintervall auch eine Prüfung ablegen muss“, so Frank Wörner. Ein Vorschlag, dem auch das Unternehmen J. Friedrich Storz Service aufgeschlossen gegenüber steht.

Bildtext: Anhand des gelben Eisens wurden die Schulungsinhalte besprochen.

Foto: Zeppelin

Zur Veröffentlichung, honorarfrei. Belegexemplar oder Hinweis erbeten.

Über die Zeppelin Baumaschinen GmbH

Die Zeppelin Baumaschinen GmbH ist Europas führende Vertriebs- und Serviceorganisation der Baumaschinenbranche und seit 1954 in Deutschland der exklusive Vertriebs- und Servicepartner von Caterpillar Inc., dem weltgrößten Hersteller von Baumaschinen. Mit 1.534 Mitarbeitern und einem 2015 erwirtschafteten Umsatz von 889 Millionen Euro ist die Zeppelin Baumaschinen GmbH die größte Gesellschaft des Zeppelin Konzerns. Zum Produktportfolio zählen neben dem Vertrieb von neuen und gebrauchten Caterpillar Baumaschinen der Service, der bundesweit flächendeckend in 35 Niederlassungen erfolgt, die Beratung und die Finanzierung für die Geräte. Die Zentrale und der juristische

Sitz der Zeppelin Baumaschinen GmbH befinden sich in Garching bei München. Weitere Informationen unter www.zeppelin-cat.de.

Über den Zeppelin Konzern

Der weltweit an 190 Standorten aktive Zeppelin Konzern mit 7.800 Mitarbeitern erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2015 einen Umsatz von über 2,3 Milliarden Euro. Der Zeppelin Konzern organisiert seine konzernweite Zusammenarbeit in einer Managementholding und sechs Strategischen Geschäftseinheiten: Baumaschinen EU (Vertrieb und Service von Baumaschinen), Baumaschinen CIS (Vertrieb und Service von Bau- und Landmaschinen), Rental (Miet- und Projektlösungen für Bauwirtschaft und Industrie), Power Systems (Antriebs- und Energiesysteme), Anlagenbau (Engineering und Anlagenbau) sowie Digital Services and Solutions (neue digitale Geschäftsmodelle). Die Zeppelin GmbH ist die Holding des Konzerns mit juristischem Sitz in Friedrichshafen und der Zentrale in Garching bei München. Weitere Informationen unter www.zeppelin.de.

Zeppelin Baumaschinen GmbH

Kommunikation

Graf-Zeppelin-Platz 1

85748 Garching bei München

Klaus Finzel

Tel.: +89 3 20 00 - 341

Fax: +89 3 20 00 - 7341

E-Mail: klaus.finzel@zeppelin.com

www.zeppelin-cat.de