

Service der Spitzenklasse in außergewöhnlichen Dimensionen

Die Themen Service und Support für Produktionsanlagen fristen bei vielen Unternehmen ein Schattendasein. Sie rücken immer dann – natürlich unverhofft – in den Fokus, wenn ein akuter Servicefall eintritt. Doch richtig verstanden ist Service weit mehr als nur eine schnelle Hilfe im Problem- oder Schadensfall. Bei der Druckhaus Mainfranken GmbH genießen Service und Support strategischen Rang. Ganz auf dieser Linie hat der große Bogenoffset-Dienstleister für seine zahlreichen Druckvorstufen- und CTP-Systeme mit Kodak einen umfassenden, mehrjährigen PREMIER+ Servicevertrag abgeschlossen – in außergewöhnlichen Dimensionen.

Mit gegenwärtig 22 Großformat-Druckmaschinen, auf denen täglich rund 200 Tonnen Papier bedruckt werden, gilt das Druckhaus Mainfranken als einer der größten Anbieter Deutschlands im industriellen Bogenoffsetdruck. Das Gemeinschaftsunternehmen der flyeralarm GmbH (führende Online-Druckerei in Europa) und der Schleunungdruck GmbH hat kürzlich für seine Workflow-, CTP- und Plattenverarbeitungstechnik einen PREMIER+ Servicevertrag mit Kodak abgeschlossen. Der PREMIER+ Servicevertrag ist der hochwertigste Vertrag aus dem Hause Kodak – für das Druckhaus Mainfranken sichert er die Druckvorstufentechnik in den Werken Marktheidenfeld, Greußenheim bei Würzburg, Kesselsdorf und Klipphausen bei Dresden ab. Die Laufzeit des Vertrages beträgt insgesamt drei Jahre. In diesem Zeitraum sind Service & Support für zwölf hochautomatisierte Großformat- und zwei Mittelformat-Thermoplatenbelichter (einschließlich der zugehörigen Automatisierungseinrichtungen und Online-Plattenverarbeitungslinien), mehr als 20 Workflow-Server, Software und weitere Komponenten an den vier Standorten garantiert.

Entscheidung für hochkarätigen Service & Support

Ulrich Stetter, Mitglied der Geschäftsleitung des Druckhauses Mainfranken und Geschäftsführer von Schleunungdruck, erläutert das Verständnis des Unternehmens von Produktionstechnik, die der Entscheidung für den hochkarätigen Service von Kodak zugrunde liegt: „In unserer Branche wird der Fokus oft nur auf die teuren Maschinen und deren primäre Funktionen gesetzt. Das Interesse gilt leider schwerpunktmäßig der Anschaffung und Auswahl. Unser Interesse gilt aber vielmehr dem gesamten Lebenszyklus. Es geht darum, einen funktionierenden Prozess

einzurichten und über die gesamte Laufzeit die Anlage stabil aufrechtzuerhalten. Deshalb ist nicht alleine die Anschaffung der Maschinen von Bedeutung, sondern auch die Investition in Mitarbeiterschulung und Service. Das gilt bei uns für alle Bereiche. Wir überlegen, was wir zusammen mit den Lieferanten tun können, um mit möglichst wenigen Maschinen möglichst viele Stunden bei sehr hoher Verfügbarkeit sicher produzieren zu können. Dazu gehört ein angemessener Servicevertrag, in dem auch Aspekte wie weiteres Wachstum berücksichtigt werden.“

Der Kodak PREMIER+ Vertrag schloss unmittelbar an eine ablaufende, dreijährige Servicevereinbarung mit Kodak an. Diese hatte ein etwas geringeres Service-Niveau und – bedingt durch den seinerzeit noch kleineren Standort- und Maschinenbestand – nicht die heutigen Dimensionen. Mit dem neuen PREMIER+ Vertrag hat sich das Unternehmen eine Fülle von Support- und Serviceleistungen sowie Software-Upgrades und -Updates zum Pauschalpreis gesichert. Dazu kommt der ebenfalls enthaltene einmalige Ersatz der Workflow-Server in den drei Jahren durch entsprechend modernere Computer im Rahmen des Evergreen-Programms. Dies gibt dem Druckhaus Mainfranken die Gewähr dafür, dass die Hardware-Infrastruktur des KODAK PRINERGY CONNECT Workflows in allen Werken automatisch in einem technisch sinnvollen Zeitraum auf den neuesten Stand gebracht wird.

Sehr wichtig ist dem Druckhaus Mainfranken eine schnelle, qualifizierte Hilfe im Bedarfsfall. Dies hängt damit zusammen, dass die Druckvorstufenproduktion vom Dateneingang bis zu den druckfertigen Platten innerhalb eines Zeitfensters von allerhöchstens vier Stunden ablaufen muss. Folglich ist man auf maximale Verfügbarkeit der Systeme in der Druckformherstellung angewiesen.

Eine Säule der Absicherung größtmöglicher Produktionsverfügbarkeit

Der neue Servicevertrag beinhaltet u. a. Remote-Support innerhalb einer Stunde und Vor-Ort-Einsätze der Kodak Servicespezialisten spätestens am nächsten Arbeitstag. Da alle Werke in der Regel von Montag früh bis Samstag früh im Dreischichtbetrieb produzieren, wurde der Servicevertrag zusätzlich mit dem 24/7-Remote-Support ergänzt. Die Mitarbeiter in der Produktion haben somit die Gewissheit, an allen Arbeitstagen rund um die Uhr auf die Fernunterstützung seitens Kodak zurückgreifen zu können. „Nach unseren Erfahrungen lassen sich 65 % aller Probleme per Remote-Support beheben. Kodak hat dafür sowie für die proaktive Fernüberwachung

direkten Online-Zugriff auf unsere Systeme“, berichtet Ulrich Stetter. „Zudem wurden alle unsere Mitarbeiter von Kodak geschult, um manches Problem unter telefonischer Anleitung selbst beheben zu können. Dies geht bis zur erweiterten Admin-Schulung. Selbstverständlich müssen alle relevanten Ersatzteile vor Ort verfügbar sein, damit keine langen Wartezeiten anfallen. Das ist im Rahmen des Servicevertrags auf unsere Anforderungen abgestimmt und gewährleistet.“

Wie gut ein Servicepartner tatsächlich ist und welchen Wert ein solcher Servicevertrag hat, zeigt sich gerade dann, wenn vor Ort dringend Hilfe vom Spezialisten benötigt wird. Ulrich Stetter verweist in diesem Zusammenhang auf die für alle Werke geltende standortnahe Stationierung von Kodak Servicetechnikern. Durch sie ist praktische Hilfe gewährleistet. „Uns imponiert auch, dass Servicemitarbeiter von Kodak sehr flexibel sind. Sie beschränken sich nicht auf das, wofür sie konkret gerufen werden, sondern führen zum Beispiel an anderen Geräten planmäßige vorbeugende Wartungsarbeiten aus, wenn sie schon da sind.“

Überhaupt zeigt sich Ulrich Stetter mit der Ausgestaltung des Serviceabkommens gemäß der spezifischen Bedürfnisse des Druckhauses Mainfranken zufrieden: „Im Servicevertrag ist genau festgelegt, welche Maßnahmen durchgeführt werden. Dabei wurden verschiedene Punkte auf unsere individuelle Situation angepasst. Nur ein Beispiel: Unsere Plattenbelichter unterliegen bei einer durchschnittlichen Tagesproduktion von bis zu 2.000 Druckplatten pro Standort einer extrem hohen Belastung. Aus diesem Grund nimmt der Kodak Service die interne Reinigung der CTP-Systeme nicht wie normal halbjährlich, sondern vierteljährlich vor.“

Es liegt auf der Hand, dass Service & Support, zumal in dieser Güteklasse, ihren Preis haben. Da liegt die Frage nahe, wie der Kostenaufwand betriebswirtschaftlich zu rechtfertigen ist. „Die Rechnung ist relativ einfach“, erklärt Stetter. „Es ist eine Investition in Verfügbarkeit. Wir erreichen bei unseren Plattenbelichtern einen Nutzungsgrad von bis zu 95 %. Das ist ein Ergebnis des Servicevertrags, von Schulungen der Mitarbeiter usw. Wenn es uns durch das ganze Paket gelingt, eine CTP-Linie weniger zu benötigen, bei gleichzeitig höherer Ausfallsicherheit, dann hat sich schon alles gerechnet.“

Wertschöpfung aus der Prozessoptimierung

Zudem werden im Vorfeld eines solchen Abschlusses viele Überlegungen

gemeinsam angestellt, was es zu verbessern gibt und wie es gelingt, die Verfügbarkeit hoch zu halten und Ausfälle zu vermeiden. Aus dieser Diskussion heraus sind viele wertvolle Anregungen entstanden, die zum Teil auch schon umgesetzt wurden. Hier können echte Werte aus der Prozessverbesserung gehoben werden.

Schließlich hat das Serviceabkommen mit Kodak für den Druckerei-Manager eine Tragweite, die über eine rein zahlenmäßige Betrachtung hinaus reicht. „Uns geht es um eine ganzheitliche Sichtweise. Auch in Bezug auf Lieferanten. Wir wollen mit ihnen langfristig zusammenarbeiten, ein partnerschaftliches Miteinander über die gesamte Nutzungsdauer der Systeme pflegen und gemeinsam bis in feine Details an den Prozessen arbeiten. Deswegen haben wir erneut einen mehrjährigen Servicevertrag mit Kodak abgeschlossen“, resümiert Ulrich Stetter. „Auch halte ich den Zyklus über drei Jahre für sehr sinnvoll. Das hat sich bereits bewährt und kommt unserer langfristigen Denkweise sehr entgegen.“

((Ende))

Bildunterschriften:

Kodak_Service_DHM_01.jpg:

Ulrich Stetter, Mitglied der Geschäftsleitung (links), und Christoph Schleunung, Geschäftsführer des Druckhauses Mainfranken, im Drucksaal des Werkes Kesselsdorf (Foto: flyeralarm GmbH, Eliana de Pellegrin).

Kodak_Service_DHM_02.jpg:

Die von Kodak gelieferten Workflow-Systeme, Großformat-Plattenbelichter und Plattenverarbeitungslinien werden über den PREMIER+ Servicevertrag, den hochwertigsten Vertrag von Kodak, abgedeckt.

Kodak_Service_DHM_03.jpg:

Das Druckhaus Mainfranken produziert auf insgesamt 22 großformatigen Bogenoffsetdruckmaschinen – hier ein Blick in den Druckbereich am Standort Kesselsdorf.