



thyssenkrupp

Insights _ Polysius



Let's talk:

Service ist People-Business und

lebt vom Vertrauen der Kunden

Seit mehr als 160 Jahren steht die Marke polysius® für ein tiefgreifendes Wissen um maßgeschneiderte Lösungen entlang des gesamten Lebenszyklus einer Zementanlage. polysius® steht für zwei Leitwerte: Zuverlässigkeit und Zukunftsorientierung. Aktuell arbeiten wir gemeinsam mit unseren Kunden daran, die Zementproduktion nachhaltiger und digitaler zu machen, ohne die Wirtschaftlichkeit aus den Augen zu

verlieren. Die Optimierung der Anlagenleistung und -verfügbarkeit und damit die Reduzierung der Gesamtbetriebskosten stehen dabei im Fokus. Einen wichtigen Beitrag hierzu leistet unser Service-Portfolio. Weltweit vernetzt betreuen und optimieren wir die Zementanlagen unserer Kunden – vor Ort oder remote. Im Interview erläutern Pablo Hofelich, CEO der Business Unit Cement Technologies von thyssenkrupp, und Bernd Kripzak, Leiter der Operating Unit Service der BU Cement Technologies, welche Bedeutung das Servicegeschäft für die Marke polysius® schon heute hat und wie es zukünftig noch weiter ausgebaut werden soll.

Die Corona-Pandemie erschwert persönliche Kontakte, Reisen in andere Länder waren teilweise unmöglich. Doch gerade das Servicegeschäft lebt davon, dass sich Menschen treffen, Probleme vor Ort besprechen und lösen. Wie hat thyssenkrupp Cement Technologies auf diese Herausforderung reagiert? Hat das Geschäft unter der Pandemie gelitten?

Hofelich: Service war und ist „People Business“, lebt von teilweise langjährigen Geschäftsbeziehungen und dem daraus erwachsenen Vertrauen unserer Kunden. Auch für uns war quasi von einem Moment auf den anderen ein „Business as Usual“ nicht mehr möglich. Kreative Lösungen waren gefragt und wir haben sie in enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden schnell gefunden. So haben wir anstehende Inbetriebnahmen oder Leistungstests kurzerhand „aus der Ferne“ durchgeführt. Die hierfür notwendigen digitalen Remote-Tools hatten unsere Spezialisten teilweise schon vor der Pandemie entwickelt, deren Einsatz in der Praxis wurde dann aber erheblich beschleunigt.

Kripzak: Die Pandemie hat uns mit unseren Kunden noch enger zusammengeschweißt. Die anfänglich vorhandene Skepsis auf Remote-Lösungen umzustellen, wandelte sich schnell in Begeisterung. Nur das große Vertrauen unserer Kunden machte es möglich, virtuell „Hand in Hand“ zu arbeiten – und dass über tausende Kilometer, mehrere Zeitzonen und Tage hinweg. Wir sind uns sicher, dass Remote Services auch in der Zukunft von hoher Relevanz sein werden. Daher haben wir unsere Remote Services in den Bereichen Automation, Inspektion, Inbetriebnahme, Maintenance und Troubleshooting unter der Marke polysius® connect zusammengefasst.

Hofelich: Das Vertrauen unserer Kunden spiegelt sich auch in den Geschäftszahlen wider. Der Auftragseingang im Service hat im abgelaufenen Geschäftsjahr ein Rekordniveau erreicht und liegt – trotz Corona – 30 % höher als im Vorjahr. Eine großartige Leistung, bedenkt man das herausfordernde Umfeld. Unsere sehr große installierte Basis an Anlagen und Maschinen, unser technisches Know-how und insbesondere die langjährigen erfolgreichen Kundenbeziehungen sind der Schlüssel zu diesem Erfolg.

„Der Auftragseingang im Service hat im abgelaufenen Geschäftsjahr ein Rekordniveau erreicht und liegt – trotz Corona – 30 % höher als im Vorjahr.“

Pablo Hofelich, CEO Business Unit Cement Technologies

Das Servicegeschäft ist für thyssenkrupp Cement Technologies also ein Wachstumstreiber?

Hofelich: Absolut! Das Servicegeschäft gehört für uns neben grünen Technologien und der Digitalisierung bzw. Automatisierung zu den drei strategischen Wachstumstreibern. Wir wissen schon heute, dass der Markt für Serviceleistungen in den kommenden Jahrzehnten kontinuierlich wachsen wird. Da in den letzten 30 Jahren jedes Jahr mehr Zementanlagen gebaut wurden, kommen nun jedes Jahr mehr Anlagen in das Zeitfenster für eine größere Wartung oder Modernisierung. Da wir für viele dieser Anlagen der Technologiepartner unserer Kunden waren, sind wir nun auch ihr wichtigster Partner für den Service. Aber auch bei der Modernisierung von Anlagen unserer Wettbewerber sind wir zunehmend involviert.

Kripzak: Eine große Rolle spielt auch, dass unser Servicegeschäft sehr dezentral aufgestellt ist. Wir sind dort, wo unsere Kunden uns brauchen! Schon heute verfügen wir in vielen Ländern über Servicecenter, aktuell bauen wir unser Netzwerk weiter aus. In unserem globalen Service-Netzwerk stehen die Regionen in engem Kontakt und lernen voneinander. So ist es uns möglich, die spezifischen Anforderungen unserer Kunden frühzeitig zu erkennen und maßgeschneiderte Service-Lösungen anzubieten. Und dies zu optimierten Entstehungskosten: Der Einkauf benötigter Komponenten erfolgt in Best-Cost-Ländern. Da wir dabei die von unseren Kunden geforderte Qualität nicht vernachlässigen, profitieren alle Kunden von diesen Best Practices – vom Mittelständler bis zum internationalen Großkonzern.

„Wir sind dort, wo unsere Kunden uns brauchen! Schon heute verfügen wir in vielen Ländern über Servicecenter, aktuell bauen wir unser Netzwerk weiter aus.“

Bernd Kripzak, Head of Operating Unit Service of BU Cement Technologies

Neben lokaler Präsenz und optimierten Kosten kommt es auch auf Schnelligkeit an?

Hofelich: Gerade im Servicebereich ist die Geschwindigkeit, mit der ein neues Produkt oder Geschäftsmodell auf den Markt gebracht wird, sehr wichtig. Darauf werden wir in diesem Jahr ein besonderes Augenmerk legen. Ein Beispiel: Statt unsere Serviceprodukte zu Festpreisen zu verkaufen, werden wir unseren Kunden die Möglichkeit bieten, uns in Abhängigkeit von der durch den Einsatz unserer Serviceprodukte erzielten erhöhten Verfügbarkeit ihrer Anlagen zu bezahlen. Das ist ein starkes Signal an unsere Kunden und erlaubt eine viel bessere Kundenbindung und Rentabilität.

Können Sie bitte kurz erläutern, um welche Dienstleistungen es sich im Zementbereich handelt?

Kripzak: Wir unterteilen unser Service-Portfolio in die vier Bereiche Parts & Supply Management, Field & Workshop Services sowie Revamps & Outages. Darüber hinaus prüfen wir, basierend auf den außerhalb der Zementindustrie gemachten Erfahrungen unserer indischen Tochtergesellschaft thyssenkrupp Industries India, mögliche Einsatzmöglichkeiten eines Asset Managements in der Zementindustrie.

Im Ersatz- und Verschleißteil-Geschäft fokussieren wir uns darauf, ungeplante Ausfallzeiten bei Kundenanlagen zu verkürzen und deren Leistung zu verbessern. Hierzu prüft unser Expertenteam die individuellen Produktionsprozesse und entwickelt auf Basis seines OEM-Know-hows und neuer Werkstofftechnologien eine passende Verschleißteillösung für die jeweilige Anwendung in Verbindung mit geeigneten Geschäftsmodellen. Konkret heißt dies: Wir unterstützen unsere Kunden im Supply-Chain-Management von Ersatzteilen. Die Aktivitäten umfassen dabei u.a. Bestandsanalyse und die Verbesserung der Lagerhaltungsstrategien sowie die Optimierung des Einkaufs bezüglich Qualität und Preis.

Im Rahmen unserer Field & Workshop Services bieten wir vorausschauende Inspektionen von Maschinen und Komponenten sowie Reparaturen und Instandhaltungen vor Ort. Wir geben unseren Kunden einen umfassenden Überblick über den Zustand ihrer Anlagen und beraten sie bei der Planung und Durchführung der Winterrevisionen, sowie bei Wartungsarbeiten. Dazu erhalten sie maßgeschneiderte Empfehlungen zu Instandhaltung und vorbeugender Wartung. So erhöhen wir die Verfügbarkeit der Maschinen und Komponenten deutlich und reduzieren ungeplante Stillstände.

Ein Beispiel ist hier unser polscan® Verfahren. Mit polscan® verfügen wir über ein hochgenaues Messverfahren, das Drehrohröfen während des Betriebs schnell und genau vermessen kann. So werden vertikale und horizontale Abweichungen der Drehofenachse sowie Deformationen am Ofenmantel zuverlässig diagnostiziert. Die Verfügbarkeit des Drehrohrofens wird somit um ein Vielfaches erhöht, da Schäden frühzeitig erkannt werden. Insgesamt haben wir bisher über 2.000 Drehrohröfen in 56 Ländern vermessen. Die Qualität dieses Field Service Produktes wird durch das positive Feedback unserer Kunden bestätigt.

Revamps & Outages steht für innovative Lösungen, moderne Bauteile und individuell angepasste Upgrades. Wir bieten diese Services für einzelne Aggregate aber auch für die gesamte Anlage. Unsere Umbauten und Modernisierungen senken den Energieverbrauch, erweitern die Produktionsleistung der Anlage, sorgen für eine bessere Anlagenverfügbarkeit und helfen dabei Umweltstandards einzuhalten.

Der Ausbau des Service-Portfolios, digitale Remote-Lösungen, ein kostenoptimiertes Service-Netzwerk - Sie haben sich viel vorgenommen!

Hofelich: Das stimmt und wir haben dazu keine Alternative. Als Technologieführer genießen wir weiterhin hohes Ansehen im Markt. Um den Erfolg unseres Unternehmens langfristig zu sichern, müssen wir allerdings kontinuierlich, profitabel und innovativ wachsen. Wir wollen das führende Unternehmen für nachhaltige Technologien in unserem Markt werden. Hierfür haben wir uns ein wichtiges mittelfristiges Ziel gesetzt: In spätestens drei Jahren wollen wir den Großteil unseres Umsatzes mit grünen und digitalen Lösungen sowie mit unseren Services erwirtschaften. Ein ambitioniertes Ziel, das wir gemeinsam erreichen werden!



Pablo Hofelich, CEO Business Unit Cement Technologies (links) und Bernd Kripzak, Head of Operating Unit Service of BU Cement Technologies