

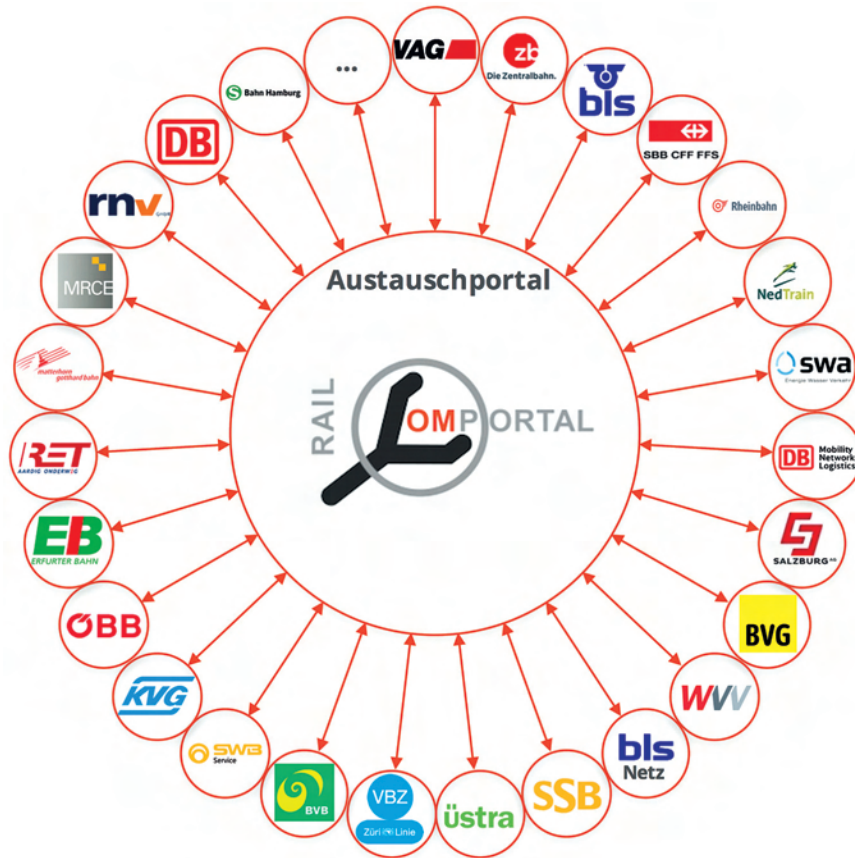




# WERK- STATT & SERVICE

MIT DER ABKÜNDIGUNG, DAS HEISST DEM SUKZESSIVEN AUSLAUFEN DER ERSATZTEILVERSORGUNG BEGINNEN FÜR BETREIBER HÄUFIG DIE PROBLEME. EIN PORTAL IM NETZ HILFT. BJÖRN BARTELS STELLT ES VOR.

*Experten-Hilfe kann der Schlüssel für gutes  
Obsoleszenzmanagement sein*



**EIN PORTAL,  
DAS HILFE  
ZUR SELBSTHILFE  
VERSPRICHT**

*Zusammen mehr erreichen:  
26 Betreiber aus vier Ländern lösen heute  
mit Hilfe des OM-Portals im Netz  
schon zirka 1000 Probleme gemeinsam.*

EINE IN ABSEHBARER ZEIT AUSLAUFENDE ERSATZTEILVERSORGUNG KANN ZU GROSSEN SERVICE-PROBLEMEN FÜHREN – EIN ONLINE-PORTAL FÜR DAS OBSOLEZENZMANAGEMENT WILL DAS ÄNDERN.

Nationale und regionale Verkehrsunternehmen, Netzbetreiber sowie der Öffentliche Personennahverkehr haben alle das gleiche Problem: Sie betreiben die Fahrzeuge wesentlich länger, als einige in der Instandhaltung benötigten Ersatzteile verfügbar sind. Vor allem die schnellen Innovationszyklen in der Elektronik verschärfen diesen Zustand. Elektronik wird heute nicht mehr für die Industrie als Hauptabnehmer produziert, sondern in großer Masse für kurze Zeit für kommerzielle Endverbraucher, zum Beispiel bei Handys, Fernseher oder Computer.

Die Deutsche Bahn AG (DB) hat erkannt, dass es künftig nicht mehr möglich sein wird, innovative Elektronik in Fahrzeuge über viele Jahre hinweg durch eine iden-

tisch technische Lösung bereit zu stellen. Somit stellt sich die DB Fahrzeuginstandhaltung neuen notwendigen Ansätzen: „Über die letzten Jahre hinweg haben wir eine Vielzahl an technischen Optionen entwickelt, um Abkündigungsprobleme zu lösen, diese kontinuierlich verbessert und zu bewährten Dienstleistungsprodukten etabliert“, sagt Herbert Scheller von der DB Fahrzeuginstandhaltung und Leiter des Elektronikzentralwerks München. „Wir können heute die technischen Unterlagen von mehrlagigen Leiterkarten zurück entwickeln, und damit deren Reparatur weiterhin sicherstellen. Wir versuchen proaktiv mögliche Risiken bei der Verfügbarkeit von Ersatzteilen zu überwachen und damit das Risiko für ganze Fahrzeugflotten im Auge zu behalten. Das ist vergleichbar mit einem jährlichen Checkup beim Arzt zur Gesundheitsvorsorge. Weiter versuchen wir durch prophylaktisches Refurbishment von Verschleißteilen den Ersatzteilen ‚neues Leben einzuhauchen‘, damit es gar nicht erst zu einem Ausfall kommt.“

Die Problemstellungen betreffen nicht nur die DB und andere Verkehrsbetreiber, sondern auch Hersteller von Systemen und Ersatzteilen. Sie stehen vor der gleichen Herausforderung. Nachhaltige Lösungen werden auf Dauer nur in Zusammenarbeit gewährleistet werden können. Leider sind heute noch nicht alle Hersteller entsprechend aufgestellt. Das hat ganz unterschiedliche Gründe: Manche haben das Problem noch nicht als solches erkannt, manche fürchten um ihr Geschäft und andere wiederum sind nicht bereit bestimmte Freiheitsgrade in der Reparatur zu gewähren. Hierfür ist es notwendig, auf die Hersteller zu zugehen und Lösungen zu finden, die für beide Seiten vorteilhaft sind. Es gibt natürlich auf der anderen Seite durchaus schon positive Beispiele.

### ONLINE-PORTAL ALS LÖSUNG?

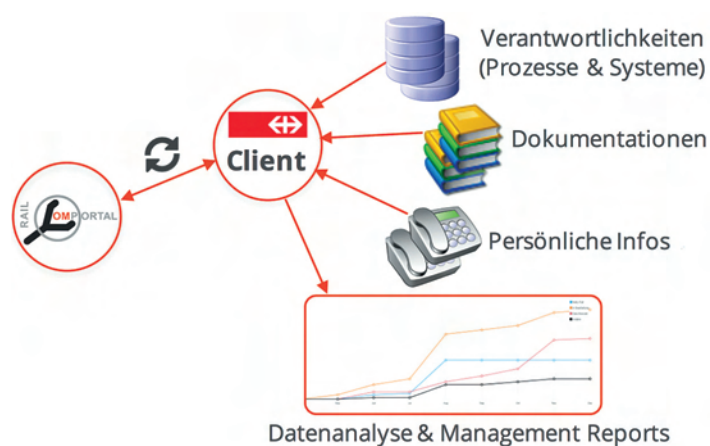
Das Austauschportal ging vor etwas mehr als zwei Jahren auf Initiative der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG), der Schweizerischen Bundesbahnen (SBB), der Verkehrsaktiengesellschaft Nürnberg (VAG) sowie der DB an den Start ([www.obsolescence-management.net](http://www.obsolescence-management.net)).

„In vielen Gesprächen oder Pausen-Kaffees auf Fach-Veranstaltungen, wie die der Component Obsolescence Group Deutschland, wurde misslich ein Sprach- und Austauschportal beklagt. Verkehrsbetreiber sind in diesem Fall besonders, da sie am Ende der sogenannten ‚Nahrungskette‘ stehen, sprich Endverbraucher sind und Dienstleistungen am Fahrgast produzieren. Der Wunsch

nach einer ergänzenden und zusätzlichen Plattform wurde groß und durch die Amsys GmbH aufgegriffen und umgesetzt“, erklärt Olaf Schultze, Teamleiter Zentrale Elektronikwerkstatt U-Bahn bei den Berliner Verkehrsbetrieben. Heute lösen innerhalb des Online-Portals bereits sechszwanzig Betreiber von Schienenfahrzeugen, Bussen und Infrastruktur aus vier Ländern über tausend Probleme bei Ersatzteilengpässen, technischen Problemen sowie natürlich auch für die Abkündigung von Bauteilen oder Dienstleistungen (Obsoleszenz).

Im Februar dieses Jahres waren bereits folgende Verkehrsunternehmen aktiv im Portal vernetzt:

- Basel Verkehrsbetriebe
- Berliner Verkehrsbetriebe
- BLS AG
- BLS Netz AG
- Deutsche Bahn
- DB Fahrzeuginstandhaltung GmbH,
- Erfurter Bahn GmbH
- Kassler Verkehrs-Gesellschaft AG
- Matterhorn-Gotthard-Bahn
- Mitsui Rail Capital Europe
- NedTrain B.V.
- Österreichische Bundesbahnen
- Rheinbahn AG
- Rhein-Neckar-Verkehr GmbH
- Rotterdamse Elektrische Tram N.V.



*Gut vernetzt: Der interne  
Obsolescence-Management-Client als  
Case Management*



**Der Workflow im Portal:  
Unterstützung und Lösungen für  
gemeinsame Probleme**

- Salzburg AG
- S-Bahn Hamburg
- Schweizerische Bundesbahnen
- Stuttgarter Straßenbahnen
- Stadtwerke Augsburg Verkehrs-GmbH
- Stadtwerke Bonn Dienstleistungs-GmbH
- üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG
- Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg
- Verkehrsbetriebe Zürich
- Würzburger Versorgungs- und Verkehrs-GmbH
- zb Zentralbahn AG

Viele weitere Unternehmen zeigen Interesse an der Gruppe und werden bald dazu stoßen. Oftmals setzen Betreiber gleiche Produktfamilien ein, bei denen ein Abkündigungsproblem auf die gleiche Art gelöst werden kann. Dabei profitiert mal das eine, mal das andere Unternehmen von den Ideen in einer gemeinsamen Community.

Das Portal hilft Betreiberunternehmen, akute Probleme mit Abkündigungen und Ersatzteilengpässen gemeinsam zu lösen und somit Risiken zu minimieren. Durch die Kooperationen konnten schon Einsparungen in

Millionenhöhe realisiert werden. Die Amsys (Anwendbare Management Systeme) GmbH ist sozusagen Betreiber des Portals, obwohl es von den Mitgliedern selbst definiert und betrieben wird.

**VORTEILE DER EXPERTEN-PLATTFORM**

Im Portal werden akute Problemfälle für alle Mitglieder öffentlich dargestellt, diskutiert und gelöst. Mitglieder erarbeiten unternehmensübergreifend gemeinsam Problemlösungen oder stellen anderen Mitgliedern eine entsprechende Problemlösung zur Verfügung. Alle Mitglieder erhalten einen uneingeschränkten Zugang zu allen auf diesem Portal veröffentlichten Informationen. Parallel dazu haben alle herstellenden Unternehmen die Möglichkeit, auf der Seite ein vorgefertigtes Abkündigungsformular mit allen relevanten Informationen auszufüllen und an Einzelne oder die gesamte Community zu senden.

„Natürlich gibt es bereits kleinere Netzwerke, welche sich über nicht mehr verfügbares Material austauschen, diese sind aber sehr personenbezogen und basieren auf Emails und Excel Tabellen“, erklärt Horst Servatius, Obsoleszenz-Manager bei der Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg. „Dies ist ab einer gewissen Datenmenge einfach nicht mehr handhabbar und viele Informationen gehen verloren. Die Betreiber haben die Notwendigkeit zum Aufbau eines Obsoleszenzmanagement erkannt und sind dankbar für die Unterstützung im Rahmen des Austauschportals. Wir haben in 2014 etwas gepflanzt, zwischendrin wurde kräftig gedüngt und nun kann mit der lebenslangen fruchtbaren Ernte begonnen werden.“

Die Vorteile dieser Innovation lassen sich in fünf wesentlichen Punkten zusammenfassen:

- Zeit – Mitglieder erfahren frühestmöglich von Problemen, die sie betreffen.
- Erfahrung – Mitglieder profitieren von Erfahrungen und Informationen anderer.
- Stärke – Mitglieder treten gemeinsam auf und stärken ihre Marktposition.
- Kosteneinsparung – Mitglieder lösen Probleme gemeinsam und senken so Kosten.
- Konsistenz – Standard „Satz an Daten“ geschützt gegen Daten- und Know-How-Verlust.

„Wir haben Obsoleszenzmanagement schon immer betrieben, nur hat diese Arbeit niemand vorher so genannt beziehungsweise dieses zentral verwaltet und analysiert. Zudem konnten Synergien nicht immer gewinnbringend genutzt werden“, erinnert sich Jack Schneider von der

SBB. Mit die wichtigste Innovation für alle Beteiligten ist aber die Möglichkeit Abkündigungen zentral zu erstellen, zu verwalten und allen betroffenen Unternehmen fristgerecht zuzustellen. Abkündigungen werden momentan gar nicht oder nur teilweise und das in einem nicht einheitlichen Format (per Fax, Post oder E-Mail) versendet. Oft finden diese Informationen zudem nicht die richtigen Verantwortlichen innerhalb der unterschiedlichen Organisationen. Durch das Portal kann sichergestellt werden, dass die richtigen Informationen in einem einheitlichen Format auch die richtigen Verantwortlichen im nötigen Zeitrahmen erreichen und darauf koordiniert reagiert werden kann (s. *Abbildung linke Seite*).

„Die Kunst ist es, das Wissen aus den Köpfen der Leute herauszuholen, es zentral abzuspeichern und bei Bedarf wieder problemlos zugänglich und abrufbar zu machen, auch wenn diese konkrete Person das Unternehmen bzw. das Netzwerk schon lange verlassen hat“, so Olaf Schultze von den Berliner Verkehrsbetrieben.

### **PERSÖNLICHER AUSTAUSCH INKLUSIVE**

Die Mitglieder des Austauschportals treffen sich zudem halbjährlich zu einem persönlichen Austausch über aktuelle Themen und Lösungen zu den alltäglichen Herausforderungen im Betrieb von Bahnen und Bussen. Am 19. und 20. Oktober 2016 fand somit die 6. Portal-Anwendertagung zum Thema Obsoleszenzmanagement und Ersatzteilversorgung in München statt. Die Tagung wurde in enger Kooperation mit dem Elektronik-Zentralwerk (EZW) der DB Instandhaltung organisiert. Die Mannschaft des EZW zeigt am ersten Tag der Veranstaltung, wie im Bereich der DB aktives Obsoleszenzmanagement betrieben wird und welche Möglichkeiten auch anderen Betreibern angeboten werden können. Da neben den Mitgliedern ebenso interessierte Gäste geladen waren, kamen nun mehr als 60 Teilnehmer von 30 verschiedenen Verkehrsunternehmen zusammen und tauschten sich in moderierten Workshops zu aktuellen Themen, wie technischen Lösungen, aber auch zu grundlegenden Prozessen zur Bearbeitung von Obsoleszenzproblemen aus.

Diskutiert wurden diesmal die Struktur und die Organisation von Obsoleszenzmanagement sowie der dazu notwendige Informationsfluss durch die Lieferkette. „Solch eine Tagung bietet sich als ideale Plattform an. Ein solcher Gedankenaustausch in einem neutralen Rahmen wirkt sich befruchtend für alle aus. Viele Teilnehmer gehen mit neuen Impulsen wieder zurück in ihr Unterneh-

men und versuchen die Mitarbeiter mit neuen Ideen für das Obsoleszenzmanagement zu begeistern.“, berichtet Rolf Tschachtli, der als Teamleiter Leistungsplanung, Obsoleszenz- und Produktmanagement bei der DB Fahrzeuginstandhaltung GmbH tätig ist.

Alle Workshop-Ergebnisse werden auch im Online-Austauschportal strukturiert festgehalten, so dass diese im Nachgang durch die Portalmitglieder verfeinert und unternehmensintern angewendet werden können. Die Community um die Amsys verfolgt gemeinsam ein ganz klares Ziel: Jeder kennt die Probleme mit Obsoleszenz und im Zeitalter der digitalen Vernetzung sowie des „Social Networkings“ ist ein gemeinschaftlicher dokumentierter Lösungsprozess bei konkreten Herausforderungen und der Austausch über bereits implementierte Resultate der logische Schritt für ein effektives Obsoleszenzmanagement.

Die Amsys GmbH gilt vielen bereits heute als Synonym für „Austauschplattform für Verkehrsbetreiber“ – nach dem Motto „nach der Tagung ist vor der Tagung“ sind die Portalmitglieder sogleich auch in die Planung der nächsten persönlichen Zusammenkunft gegangen. Diese wird am 3. bis 4. Mai in Berlin bei den Berliner Verkehrsbetrieben (BVG) stattfinden. ==



**BJÖRN BARTELS**

Der CEO von Amsys hat einen Master-Abschluss in International Business und ist Diplom-Wirtschaftsingenieur. Zudem leitet er den VDI-Fachausschuss „FA209 Obsoleszenz Management“.