

## Interview mit Henrik Eichfeld, Rebo

# „Fernwartung wird immer mehr zum Standard“

Henrik Eichfeld (34) ist Werkstattleiter am Rebo-Standort in Rechterfeld und leitet den John Deere-Kundendienst für alle sieben Standorte. Er berichtet über den Trend zu digitalen Servicelösungen und welchen Einfluss dabei die Corona-Pandemie hat.



© Neumann

Henrik Eichfeld an seinem Arbeitsplatz als Werkstattleiter.

**on track: Herr Eichfeld, was unterscheidet die Tätigkeiten Werkstattleitung und Kundendienstleitung?**

**Henrik Eichfeld:** Als Werkstattleiter bin ich hier am Standort Rechterfeld zuständig für die Reparaturannahme. Ich spreche mit den Kunden, welchen Umfang Reparaturen haben sollen. Dann teile ich die Aufträge auf die 20 Mitarbeiter auf. Damit bin ich immer Ansprechpartner für die Kunden und die Monteure. Zu den Aufgaben gehört die gesamte Administration rund um die Werkstatt einschließlich Außendienst und Notdienst in den Monaten März bis November. Das ist das Tagesgeschäft. Beim Kundendienst dagegen geht es um spezielle Fragen zu Produkten des Lieferanten, in meinem Fall John Deere. Die Themen gehen über die normalen Reparaturfragen hinaus. Zum Beispiel erstellen wir Konzepte, wie wir uns mit Serviceangeboten gegenüber dem Wettbewerb abheben können. Eine wichtige Rolle dabei spielt immer mehr der digitale Service.



Blick in die Werkstatt bei Rebo.



Henrik Eichfeld kann von der Zentrale aus die Maschinendaten der Kunden auslesen, die mit dem Serviceunternehmen vernetzt sind.

### **Muss sich dafür immer der Kunde bei Ihnen aktiv melden?**

Nein, es gibt auch Lösungen für die vorbeugende Wartung. Wenn es der Kunde wünscht, erhalten wir proaktiv einen Hinweis von der Maschinensteuerung, wenn ein Bauteil an der Verschleißgrenze ist oder bestimmte Parameter überschritten werden wie zum Beispiel die Temperatur bei einzelnen Komponenten. Dann können wir schon das Ersatzteil oder sogar eine Ersatzmaschine bestellen und bereithalten, während der Kunde noch weiterarbeiten kann. Das minimiert die Stillstandzeiten.

### **Wie hat das den Service in den letzten Jahren verändert?**

Ich bin jetzt 17 Jahre im Unternehmen und muss feststellen, dass sich das Arbeiten in den letzten Jahren stark gewandelt hat. Früher haben sich Kunden erst gemeldet, wenn gar nichts mehr ging und die Maschine auf dem Feld stand. Dann mussten wir rausfahren und mit der Fehlersuche beginnen. Mit dem digitalen Service sehen wir jetzt Fehler öfter, direkter und früher. Wir können Ausfälle voraussehen. Das ist gerade für Lohnunternehmer interessant, die zum Beispiel mit unerfahrenen Aushilfsfahrern arbeiten.

## **Wofür ist das hilfreich?**

Der Service erspart uns und dem Kunden viel Zeit. In der heutigen Zeit besitzen die Maschinen viel Elektronik mit sehr vielen Einstellungsmöglichkeiten. Schnell ist etwas verstellt. Gerade bei häufig wechselnden Fahrern bei Lohnunternehmen kommt das öfter vor. Es wäre für uns sehr zeitaufwändig und für den Kunden kostspielig, wenn jedes Mal ein Servicetechniker rauskommen müsste zur Maschine. Mit dem Fernzugriff können wir kleinere Fehler sofort beheben oder eine erste Diagnose erstellen, in welchem Zustand die Maschine ist. Bei unserem 24/7-Notdienst hilft das auch dem jeweils eingeteilten Monteur, wenn nachts eine Fehlermeldung kommt. Er kann sich von zuhause auf die Maschine schalten und so schon Hilfestellung geben.

## **Können Sie das näher erläutern? Was ist damit gemeint?**

Dabei geht es um Connected Support, auf deutsch: Vernetzte Dienstleistungen. Hierfür müssen die Maschinen mit JDLink, dem Telematiksystem von John Deere, ausgestattet sein. Über eine Sim-Card in der Maschine und Mobilfunk senden sie Daten zu uns, die wir auslesen können. Gleichzeitig können wir uns mit Hilfe von Display-Fernzugriff auf die Maschine schalten.

## **Sie haben gesagt, dass sich die Kunden für diesen Service extra anmelden müssen. Wie stark nutzen diese das?**

Anfangs gab es eine starke Skepsis. Viele Landwirte wollten nicht, dass wir Daten über die Maschine auslesen können, sie fühlten sich in gewisser Weise beobachtet. Doch im Rahmen der Digitalisierung und der Nutzung von Smartphones und den sozialen Medien ist das viel selbstverständlicher geworden. Die Corona-Pandemie hat jetzt zudem einen neuen Schub verursacht.

## **Inwiefern?**

Auch die Landwirte sind vorsichtiger geworden und versuchen, Kontakte zu vermeiden. Daher waren sie froh, dass wir per Fernzugriff Probleme lösen können, ohne dass ein Monteur vor Ort sein muss. Im letzten Jahr hatten wir insgesamt rund 150 Displayzugriffe, im Jahr 2020 waren es über 400. Der starke Anstieg ist ganz klar auf die Pandemie zurückzuführen.

## **Wird das dazu führen, dass auch bestehende Maschinen nachgerüstet werden?**

Ja, davon gehen wir aus. John Deere subventioniert die Nachrüstung auch für bis zu zehn Jahre alte Maschinen. Wir erwarten, dass auch nach der Corona-Pandemie dieser Service weiter gewünscht wird. Dieser Service kostet zwar etwas, er bietet dem Kunden aber viele Vorteile.

*Die Fragen stellte Hinrich Neumann.*