



# WIDERGESPIEGELTE REALITÄT

**Resümee:** Bereits zum dritten Mal in Folge führte die Fachzeitschrift „fertigung“ ihre Umfrage zum Thema „Drehmaschinen: Service und Qualität“ durch. Eines vorweg: Im Durchschnitt bewerteten die Drehmaschinen-Anwender ihre Maschinen und deren Hersteller mit einer guten Note. Nach wie vor ein Dorn im Anwenderauge sind allerdings die hohen Kosten für Ersatzteile und Service.

**N**icht unbedingt des Lobes voll, aber auch nicht abgeneigt sind die Anwender von Drehmaschinen, wenn es um die Qualität und den Service ihrer Maschinen geht. Das jedenfalls ist das Fazit der aktuellen Drehmaschinen-Umfrage der Zeitschrift „fertigung“. Rund 220 Anwender wurden direkt auf Messen und per Internet zu ihren Erfahrungen befragt.

Mit dieser Umfrage wollte die Zeitschrift „fertigung“ einmal mehr die gelebte Realität mit den – teilweise – vollmundigen Aussagen der Hersteller abgleichen. Die größte Diskrepanz zeigte sich – wie auch bereits die vorangegangenen Umfragen gezeigt hatten – beim direkten Service vor Ort.

„Wir gewährleisten ein umfangreiches Ersatzteillager und qualifizierte Servicetechniker vor Ort, um Ihre Maschine in kürzester Zeit wieder in Produktion zu bringen.“ Mit diesen oder ähnlichen Aussagen werben viele der Drehmaschinen-Hersteller. Die gelebte Produktionswirklichkeit sieht teilweise drastisch anders aus. „Im Schnitt“, so einer der befragten Anwender, „warten wir zwei bis drei Tage auf einen Servicemonteur. Der sollte eigentlich innerhalb von 24 Stunden an der Maschine stehen.“

Aber damit nicht genug. Neben der langen Wartezeit monierten viele Anwender die hohen Preise, sowohl für

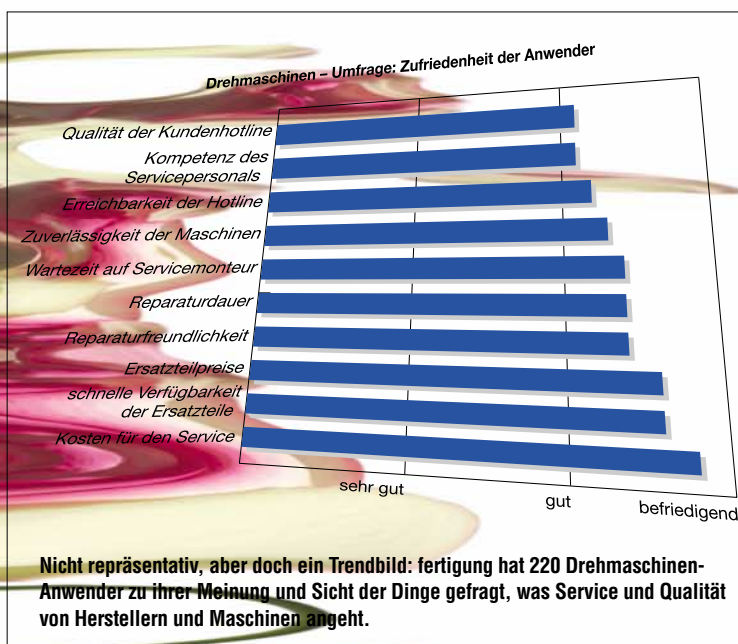
Ersatzteile als auch für die Serviceleistung.

„Die deutschen Hersteller“, sagt beispielsweise Michael Stahl, Einkaufsleiter bei VTI Ventil Technik, „sind im Vergleich zu ausländischen Anbietern relativ teuer was Servicekosten und Ersatzteilepreise angeht.“ Da kommen schon mal 1500 Euro nur an Wegekosten und Spesen zusammen, bevor der Servicemonteur auch nur einen Handschlag gemacht hat.

### Serviceaspekt wird wichtiger

Dabei wird dem Bereich Service und damit indirekt den Lebenszykluskosten der Maschinen eine immer wichtigere Bedeutung zugemessen. Nach wie vor gilt der Grundsatz: „Der beste Servicemonteur ist der, den ich nie zu Gesicht bekomme.“ Die Zeiten sind vorbei, wo fleißig eine Maschine nach der anderen von nur einem Hersteller geordert wurden, um ja keine Unruhe in die Produktion zu bekommen.

Erwin Bucher, Geschäftsführer von Müller Präzision, steht daher mit seiner Aussage stellvertretend für viele Drehmaschinenanwender: „Für uns ist wichtig, dass die Maschinen bezogen auf ihren Einsatzzweck über die Lebensdauer gesehen wirtschaftlich funktionieren.“ Man braucht also nicht unbedingt einen Porsche, um bequem und sicher von A nach B zu kommen, oft tut's ein VW Polo auch. „Daher kann es passieren“, sagt Bucher, „dass wir mit dieser Lösung auch noch beim Ein-



### Meine Meinung



220 Drehmaschinen-Anwender zu befragen, ist eine Menge Holz. Wir waren zugegebenermaßen nicht ganz sicher, ob wir die Umfrage in diesem Jahr nochmals durchführen sollten. Nicht deshalb, weil uns ein Wettbewerbs-Blatt die Kompetenz dafür absprechen wollte; das war eher ein Amüsement am Rande. Sondern deshalb, weil wir befürchteten, inflationär mit diesem sensiblen Werkzeug „Umfrage“ umzugehen. Es erschien uns dann allerdings wichtiger und richtiger, mit einer deutlich erhöhten Anzahl an Befragungen die bisher gemachten Resultate zu untermauern. Das ist ein drucksvoll gelungen. Die nächste Umfrage kommt, aber sie kommt erst in zwei Jahren. Wir wollen den Anwendern Luft geben, ihre Erfahrungen zu machen und den Herstellern die Möglichkeit bieten, weiterhin zu punkten.

Wolfgang Pittrich, Redaktion fertigung



## Profiwissen pur

## Fakten zur Umfrage

Befragt wurden für die vorliegende Auswertung 220 Drehmaschinen-Anwender. Die Erhebung fand sowohl auf Messen statt (EMO, Metav) als auch in Kooperation mit dem Branchenforum „Peters CNC-Ecke“ (siehe auch Kästen „Vier Fragen an ...“). Die Umfrage stellt **keine** repräsentative Befragung dar, sondern besteht als Momentaufnahme. Sie bildet nur einen Trend ab, der aufgrund der hohen Anzahl an Befragten durchaus als stabil gewertet werden kann. Da immer unterschiedliche Anwender befragt werden, variieren in den bisherigen drei Darstellungen auch die aufgeführten Her-

steller. Die Auswertung erfolgte anonym; die Befragten mussten allerdings ihre Daten angeben. Anonym ausgefüllte Fragebogen wurden nicht in die Bewertung aufgenommen. Bei mehreren Antworten aus einem Unternehmen, wurde ein Durchschnittswert gebildet. Die Resultate in den Graphiken sind über arithmetische Mittelwerte (Durchschnittsbildung) ermittelt. Um auszuschließen, dass Einzelmeinungen das Trendbild verzerren, wurden in der Auswertung nur Hersteller berücksichtigt, die von mindestens zehn Anwendern Bewertungen bekamen.

kaufpreis sparen.“ Bestes Beispiel dafür scheinen die Langdreher des japanischen Herstellers Star zu sein. Bereits zum dritten Mal wurden sie von den Anwendern ganz nach oben aufs Treppchen gelobt.

## Ausgereifte Technik

Schnelle Verfügbarkeit von Servicemitarbeitern und Ersatzteilen gehen hier Hand in Hand mit einer robusten und

wenig störanfälligen Maschinenkonstruktion. Zwar kaufe man sich nicht immer neueste Technik ein, so ein befragter Anwender, dafür aber eine ausgereifte. Exemplarisch dafür steht die Aussage von Rainer Weninger, technischer Geschäftsführer der Kurt Eberle GmbH: „Bei Star ist der Service sowohl bei der Inbetriebnahme wie auch im laufenden Betrieb vorbildlich. Wir sind rundum zufrieden.“ Ähnlich positiv fiel

## Nachgefragt

## Tornos nimmt Stellung

Nachdem Tornos das Schlusslicht unserer Drehmaschinen-Umfrage bildet, haben wir Sandor Sipos um eine Stellungnahme gebeten. Er ist Geschäftsleitungsmitglied und Verantwortlicher von Service und Ersatzteile Tornos weltweit.

Sein folgendes Statement geben wir ungekürzt wieder: „Über dieses Umfrageergebnis sind wir erstaunt. Als Erklärung dafür sehen wir die geringe Zahl von Kunden (11), die sich zu Tornos geäußert haben, bei einer Anzahl von insgesamt 220 Befragten. Das sind gerade mal fünf Prozent. Unsere eigenen Kundenbefragungen sind weitaus positiver ausgefallen.“

Das Ergebnis zeigt aber auch, dass ausnahmslos alle Firmen zwischen ‚befriedigend‘ und ‚gut‘ eingestuft wurden, auch Tornos. Weiterhin entnehmen wir der Studie, dass unsere Anstrengungen, die Servicestrukturen zu verbessern, weitere Servicetechniker zu engagieren und diese auf einen hohen Ausbildungsstand zu bringen, Früchte tragen. Wir sind in diesem Punkt im Mittelfeld der Studie angesiedelt. Tornos plant bereits weitere Maßnahmen, um das Prädikat ‚Gut im Service‘ zu erlangen. Anhaltspunkte dazu zeigt Ihre Studie auf.“

## Vier Fragen an Jürgen Schwelm, Peters CNC-Ecke

## „Rückmeldung ernst nehmen“

**Herr Schwelm, Sie sind Administrator des Branchenforums „Peters CNC-Ecke“ und haben recht spontan zugesagt, als die Zeitschrift „fertigung“ angefragt hatte, das Forum in die Drehmaschinen-Umfrage mit einzubinden. Warum?**

In der CNC-Ecke wirken eine Menge Profi-Zerspaner mit, die täglich mit der Materie zu tun haben. Und ich dachte, die können zu so einer Umfrage auch am besten Auskunft geben. Dass „fertigung“ auf uns zugekommen ist, zeigt ja zudem, dass das Forum von Menschen wahrgenommen wird, die professionell mit der Zerspanung zu tun haben. Es passte einfach zusammen.

**Welchen Nutzen sehen Sie in dieser Umfrage für die Drehmaschinenhersteller?**

Für Hersteller kann es immer nur positiv sein, wenn sie eine direkte Rückmeldung aus der Praxis über ihre Produkte bekommen. Ob diese Beurteilung dann gut oder schlecht ist, spielt im Endeffekt kaum eine Rolle. Man sollte sie auf jeden Fall Ernst nehmen und nutzen, um seine Prozesse zu optimieren. Ich selbst bin bei einem Hersteller von Analysegeräten beschäftigt, und die Kundenmeinung spielt für uns eine große Rolle.

**Können Sie durch die Umfrage auch einen Nutzwert für Ihr Forum generieren?**

**Würden Sie bei einer ähnlichen Umfrage abermals zusagen?**  
Ja.



Jürgen Schwelm, Administrator von „Peters CNC-Ecke“, hat recht schnell zugesagt, als „fertigung“ anklopfte und um Unterstützung für die Drehmaschinen-Umfrage bat. In dem Branchenforum ([www.cncecke.de](http://www.cncecke.de)) sind rund 25 000 User registriert.

Die Administration ist ja nicht nur da, um aufzupassen, dass alles mit rechten Dingen abläuft. Wir wollen den Nutzern auch mal andere Inhalte anbieten und Anreiz zu Diskussionen liefern. Und mit dieser Umfrage sorgen wir sicherlich für Gesprächsstoff – nicht nur im, sondern wahrscheinlich auch außerhalb des Forums.

übrigens das Votum der Anwender über die vertikalen Drehmaschinen von Emag aus.

**Anwender mit Elefantengedächtnis**

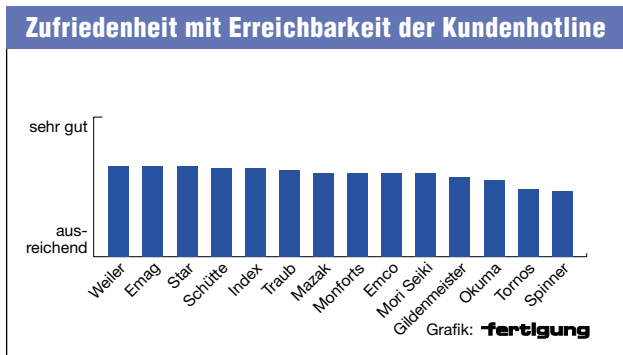
Überhaupt geizten die Befragten nicht mit guten Noten. Generell wohlwollend wurde die Qualität der Servicemitarbeiter beurteilt. Sowohl Hotline als auch der Servicemonteur vor Ort bekamen im Schnitt gute Noten – wenn sie einmal da sind und arbeiten. Auch was die Zuverlässigkeit der Maschinen anging, gab es im Durchschnitt nur positive Stimmen.

Eines hat die Umfrage auch gezeigt: Wenn Anwender schlechte Erfahrungen gemacht haben, dann hallt diese Erinnerung noch lange nach. Dieses bittere Lehrgeld musste zum wiederholten Male der Drehmaschinenhersteller Tornos zahlen. Nach wie vor hängt den Schweizern eine gewisse Service-Nachlässigkeit nach, die Anfang der 2000er Jahre herrschte. Zwar bemüht man sich seit rund zwei Jahren um eine signifikante Verbesserung im Dienstleistungsbereich. Die ist allerdings – so scheint es jedenfalls – noch nicht so recht beim Kunden angekommen ist (siehe auch Kasten: Nachge-

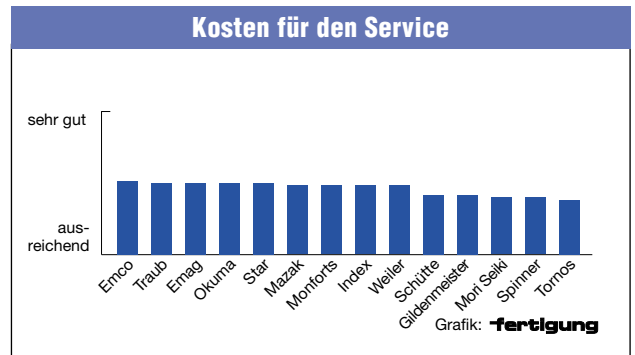
fragt). Die Lehre daraus kann nur lauten: Verprelle lieber deinen Kunden nicht, denn er ist nachtragend.

Die Redaktion der Zeitschrift „fertigung“ wird beim Thema Drehmaschinen nach wie vor am Ball bleiben. Auch und gerade weil wir wissen, dass diese Art von Umfrage immer nur eine Momentaufnahme und niemals repräsentativ sein kann. Wir finden es aber durchaus als Bestätigung, wenn gestandene Drehmaschinen-Anwender wie Erwin Bucher sagen: „Diese Umfrage spiegelt auch unsere Produktionsrealität wider.“

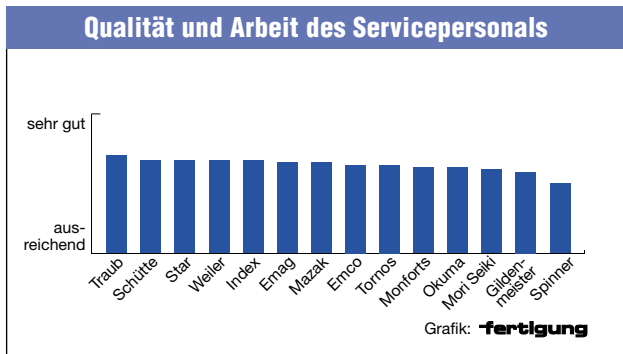
pi



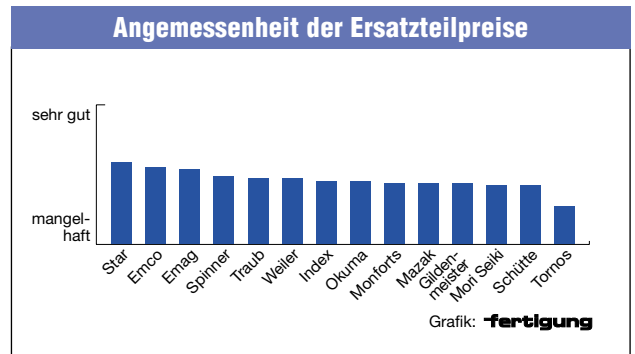
Mit der Erreichbarkeit der Kundenhotline scheinen die Anwender zufrieden. Hier ist eine deutliche Verbesserung festzustellen.



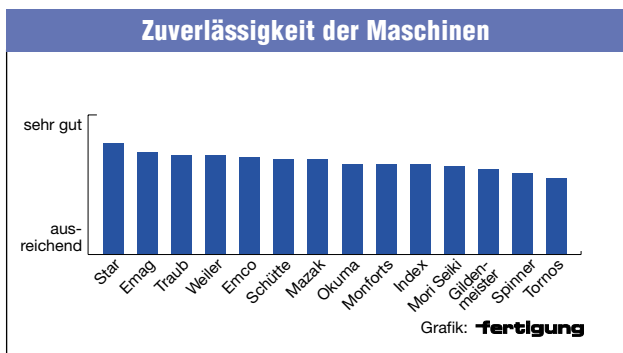
Bei den Servicekosten zeigt der Daumen eindeutig nach unten: zu teuer, meinen viele Anwender.



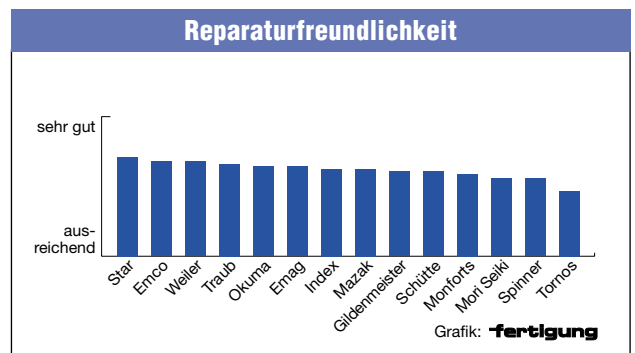
Das ist ein schöner Wert: Wenn das Servicepersonal einmal da ist und repariert, liefert es gute Arbeit ab.



Hier rauschen die Werte in den Keller: Die Ersatzteilpreise sind nach wie vor ein Ärgernis.



Ein Wert, der überrascht: Trotz der Kritik scheinen die meisten Anwender mit ihren Drehmaschinen zufrieden.



Manch einer würde sich hier anscheinend eine reparaturfreundlichere Maschinenkonstruktion wünschen.