

Presseinformation

Hameln, Deutschland, 23. November 2021

Asset-Performance-Services

Lenze stellt OEMs eine cloudbasierte Portallösung für Maintenance und Services zur Verfügung

Fehler an der Maschine schnell zu erfassen und schnell zu lösen ist entscheidend für die Effizienz – sowohl für den Endanwender wie für den Maschinenbauer. Lenze bietet mit einem neuen White-Label-OEM-Portal eine wirkungsvolle Unterstützung, die auf digitalen Services basiert.

Welche Komponente ist verbaut? Ist die Dokumentation auf dem aktuellen Stand? Und wenn Modell und Variante bekannt sind, wie findet man die Seriennummer, das Verzeichnis der Fehlermeldungen oder bestimmte technische Spezifikationen? Trotz aller Bemühungen, die Prozesse möglichst effizient zu gestalten, sind solche Fragen in vielen Betrieben noch nicht systematisch geklärt – so verliert der Servicetechniker im Notfall wertvolle Zeit, und der Stillstand dauert länger als nötig. Lenzes Digitalexperten haben sich dieser Problematik angenommen und mithilfe von Automatismen und smarter Vernetzung eine Lösung geschaffen, die dem Zeit- und Effizienzverlust ein Ende setzt.

Serviceportal für OEMs

Der Automatisierungsspezialist hat ein Portal entwickelt, das direkt mit den Maschinen des OEM verknüpft wird. Tritt ein Fehler auf, kann die Maschine nun selbst automatisch ein Ticket erstellen, sodass der Servicetechniker frühzeitig informiert ist. Im Ticket lässt sich ablesen, welche Komponente betroffen ist. Deren Modell, Variante und Seriennummer lassen sich dort ebenso abfragen wie die Position in der Topologie der Maschine.

Fehlinformationen aufgrund veralteter Dokumentationen sind dabei ausgeschlossen: Die Information stammt direkt aus der PLC, die stets den konsistenten Ist-Zustand widerspiegelt. Weitergehende technische

Informationen oder Zusatzinfos zur Fehlermeldung sind jeweils nur wenige Klicks entfernt – ohne langwieriges Suchen und Zeitverlust. Sie kommen über eine Verknüpfung mit dem Lenze Product Information Hub zustande. Da die Plattform herstellerneutral gehalten ist und auf offene Standards setzt, können nicht nur Lenze-Produkte abgerufen werden. Mit an Bord ist bereits SICK, sodass auch deren Sensoren erkannt und alle vorhandenen Produktinformationen bereitgestellt werden können.

Doch damit nicht genug: Per Remote-Funktion kann sich der Techniker direkt auf die Maschine schalten und beispielsweise Softwarefehler umgehend beheben oder genauere Infos einholen, falls benötigt. Bei Hardwaredefekten lässt sich sofort ein Ersatzteil ordern, das exakt dem verbauten Teil entspricht, ohne dass es zu Verwechslungen kommt, beispielsweise wegen unterschiedlicher Ausrichtungen.

Win-win-Situation

Die Zeitersparnis aufseiten des OEM, dessen Service dadurch effizienter ist, schlägt sich auch in der OEE des Anlagenbetreibers nieder, wenn Stillstände verkürzt und Servicekosten gesenkt werden können. Damit eignet sich das Portal als Grundlage für einen kostenpflichtigen Service, der dem Endanwender immer noch Kostenvorteile, dem OEM sogar zusätzlichen Umsatz bringt, wenngleich auch Mietkosten für das Portal anfallen.

Die Lösung ist Multi-Tenant-fähig, sprich: jeder OEM, der den Service bucht, kann das Portal in seinem Corporate Design (CD) gestalten. Für den Endanwender tritt damit ausschließlich der Lieferant seiner Maschinen in Erscheinung, denn es ist nicht mehr erkennbar, dass hinter der Cloudanwendung Lenze steht.

Ein wesentlicher Punkt für die Attraktivität der Lösung ist die Tatsache, dass die Einrichtung ohne große manuelle Vorarbeiten auskommt. Die Erfassung der verbauten Geräte und Komponenten erfolgt weitgehend automatisch. Das Erfasste ist dadurch immer auf dem aktuellen Stand. Die technische Grundlage bietet die FAST Application Software Toolbox von Lenze, die nun mit einem Framework ausgestattet ist, das auch Daten jenseits der PLC sammeln kann. Die verwendete Technik harmonisiert die Daten und stellt sie in einem Format zur Verfügung, das dem Kommunikationsstandard OPC UA entspricht. Auf

Basis solcher offenen Standards ist es OEMs auch möglich, unabhängig vom OEM-Portal eigene digitale Services und Geschäftsmodelle zu entwickeln.

