

GEA : Instandhaltung eines Wirbelschicht-trockners der Aeromatic-Fielder Serie von GEA Pharma Systems.



## „Genau das, was wir brauchen“

„SERVICE COMPETENCE PROGRAMME“ heißt das Corporate Programme der ISS International Business School of Service Management, welches im Herbst 2012 im Segment GEA Process Engineering für eine Gruppe von Service-Ingenieuren und Technikern erstmalig durchgeführt wurde.

**D**ie GEA Group Aktiengesellschaft ist einer der weltgrößten Systemanbieter für die Erzeugung von Nahrungsmitteln und Energie. Das Ziel der Zusammenarbeit mit der ISS bestand darin, die strategische Kunden-Orientierung und die Kunden-Kommunikation zu optimieren. Dabei ging es vor allem um die Verbesserung der Fähigkeit, Kunden-Potenzial zu erkennen und zu nutzen, aber auch darum, Problemlösungen zu finden.

Den Anstoß für diese Zusammenarbeit gab René Sagasser, Vice Director Human Resources der GEA TDS GmbH. „Wir starteten diesen Testlauf mit 13 Personen“, erklärt er. „Diese sollten das Programm genauestens unter die Lupe nehmen, kritisch betrachten – und ein konstruktives Feedback geben.“

Das Ergebnis? Der Testlauf war ein voller Erfolg, die Teilnehmer nahmen viel neues Wissen mit nach Hause. Dazu René

Sagasser: „Das Training ist genau das, was wir brauchen: Es konzentriert sich auf Soft Skills, die notwendig sind, um das Potenzial des Kunden sowie seine Situation im Markt zu erkennen, zu nutzen und auszubauen.“

Wie aber kam Sagasser dazu, dieses Programm zu initiieren? Was müssen seine Mitarbeiter, Service Manager und Techniker im After-Sales-Bereich, in der Instandhaltung der Zukunft können? Welche Entwicklung ist bereits Vergangenheit, wie ist der heutige Stand, welche Trends sind zu erwarten?

„Die ‚Instandhalter‘ an sich sind ein Begriff, den wir gar nicht mehr verwenden“, sagt Sagasser. „Instandhalter“, das war früher, in den 50er Jahren. Die damaligen Mitarbeiter im Service-Bereich haben tatsächlich reaktiv gearbeitet. Repariert, ausgetauscht, in Stand gesetzt. Es wurde mit technischen Geräten gearbeitet, der Blaumann war Standard. Der heutige



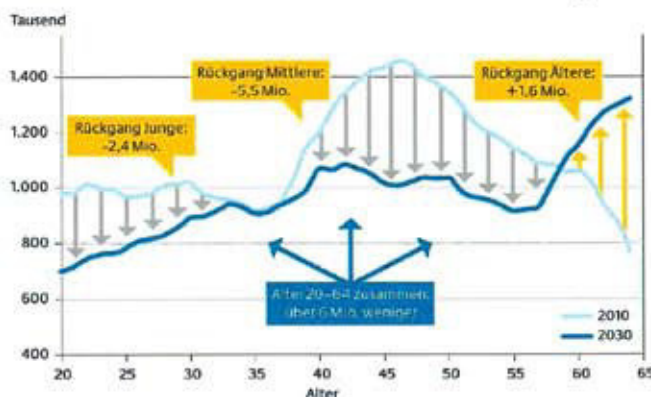
**Kleine Lerngruppen und interaktiver Unterricht führen zu handfesten Ergebnissen: Die Teilnehmer des Trainings an der ISS in Hamburg.**

Service-Ingenieur oder auch Service-Techniker – das hängt von der Ausbildung ab – ist proaktiv. Er liefert Lösungen, die den Kunden davor bewahrt, Anlagendefekte oder gar Anlagenstillstand zu erfahren.“ Vom Reparatuer zum Vorausdenker.

Dabei sei es aber noch immer entscheidend, meint Sagasser, dass der Service-Ingenieur Experte auf seinem Gebiet ist. Dies habe sich nicht geändert, doch das Umfeld sei anders geworden. „Wir haben 70% Exportgeschäft bei GEA Process Engineering“, meint er. „Internationalität und sprachliche Kompetenz sind da ein großes Thema. Die sozialökonomischen Anforderungen haben sich stark verändert. Unsere Mitarbeiter stellen den ersten Kontakt unserer Firma mit dem Kunden her. Sie halten diesen Kontakt, stehen im regelmäßigen Austausch und sehen Chancen und Bedürfnisse beim Kunden, die heute auch angehört und umgesetzt werden. Auch das war früher nicht wirklich denkbar.“

Ziel des Programmes mit der ISS ist damit besonders die Vermittlung der Kernelemente Kunden-Orientierung, erfolgreiche Kundenkommunikation, Lösung von Konflikten sowie Erkennen und Nutzen von Kunden-Potenzial. „Strategie ist heute unbedingt nötig“, erklärt Sagasser diese Schwerpunkte. „Unsere Mitarbeiter machen den Kunden damit klar, welchen Nutzen die Vorsorge bietet – und welchen Return on Investment sie schließlich nach 3 bis 5 Jahren erwarten können.“

**Die Altersstruktur der deutschen Bevölkerung**



**Eine wichtige Aufgabe der Zukunft: Ausgleich des Defizits an jungen, leistungsfähigen Mitarbeitern durch bessere Aus- und Weiterbildung.**

Als künftige Anforderungen an Service Ingenieure sieht Sagasser, neben sozialer, strategischer und internationaler Kompetenz, voraus: „Das große Schlagwort bleibt die IT. Unsere ehemals ölverschmierten Anlagenbauer werden zu Computerefachleuten, die mit Hilfe von Applikationen und Fernwartungssystemen ganze Automationen und Programmierungen via Smartphone abwickeln.“

GEA hat bereits vor einigen Jahren vorhergesehen, dass in diesem Umfeld immer mehr Fortbildung benötigt wird. „Der Servicebereich wird weiter ausgebaut, und unsere Mitarbeiter sind kaum aufzuhalten, sich dort einzubringen. Eine Extramotivation ist da gar nicht nötig, sie nehmen mit Begeisterung an den Kursen teil. Von 2013 bis 2016 /2017 führen wir diese Fortbildung dann mit ca. 200 Mitarbeitern im Service durch.“

Was jedoch auch GEA Kopfschmerzen bereitet, ist etwas, das nicht direkt steuerbar ist: Die demographische Entwicklung, der fehlende Nachwuchs. „Wir sind uns ganz klar darüber, dass die Leute, die wir brauchen, schwer zu bekommen sind“, so Sagasser. „Aus diesem Grund gehen wir ganz zurück an die Basis. Wir begleiten schon während der Ausbildung, übernehmen die Kandidaten danach für mindestens ein Jahr in Festanstellung. Wer danach noch bleiben und studieren möchte, den unterstützen wir ebenfalls. Schreibt seine Technikerarbeit bei uns, ist hier Werkstudent, macht seinen Bachelor. Wir begleiten auf diese Weise unsere Mitarbeiter 7, 8 oder gar 9 Jahre lang. Damit sind wir bei jedem einzelnen Karriereschritt dabei!“

Wie Deutschlands Instandhalter heute und in Zukunft am besten auszubilden sind, das weiß die ISS International Business School of Service Management. Sie hat das Programm mit der GEA Group gemeinsam entwickelt hat. „Die ISS ist mit diesen Zertifikatslehrgängen Vorreiter in der Branche“, so Thomas Oberdick. „Unternehmen brauchen genau diese Ansätze, um sich für die Zukunft zu wappnen.“

**Kontakt:** ISS International Business School of Service Management Tel.: 040 53699155 Email: [contact@iss-hamburg.de](mailto:contact@iss-hamburg.de) [www.iss-hamburg.de](http://www.iss-hamburg.de)

**Termine 2018/2019**

Service Management Kompakt (deutsch)  
22.-26.10.2018  
18.-22.03.2019  
21.-25.10.2019

Service Management Compact (englisch)  
26.-30.11.2018  
04.-08.03.2019  
11.-15.11.2019

Business Development  
18.-20.02.2019

Operational Excellence  
13.-15.05.2019

Service in Transition  
24.-26.09.2018  
23.-25.09.2019