



»Wir sind auf dem Weg zum Full-Service-Anbieter.«

Jürgen Hafenrichter, Inhaber von Hafenrichter Fördertechnik aus Schwarzenberg (Saale).

Lukrativer 24-STUNDEN-JOB

Der Markt für industrielle Instandhaltungen wird auch nach der Corona-Krise weiter florieren. Für qualifizierte Handwerksunternehmen tut sich ein vielversprechendes Geschäftsfeld auf. Allerdings sind die Einstiegshürden hoch.

Autor **Stefan Bottler** Fotograf **Stephan Minx**

Wohl jedes Industrieunternehmen fährt Gabelstapler. Wenn jedoch nur ein Fahrzeug ausfällt, können Produktions- und Logistikprozesse empfindlich gestört werden. In solchen Momenten schlägt die Stunde von Jürgen Hafenrichter. „Meine zwei Mitarbeiter und ich reparieren Stapler von Linde und anderen Herstellern“, betont der Inhaber von Hafenrichter Fördertechnik in Schwarzenberg (Saale). „Wir sind rund um die Uhr erreichbar und führen in unseren Fahrzeugen viele Verschleiß- und Ersatzteile immer mit.“ Wenn trotzdem ein Teil fehlt, nutzt das Trio die Overnight- und Express-Services der Hersteller. „In spätestens 24 Stunden ist die Sendung da und wir können die Reparatur abschließen“, sagt der gelernte Kfz-Meister Hafenrichter.

HOHE EINSTIEGSHÜRDEN

Die Anforderungen für einen solchen Service sind hoch. Regelmäßig laden die Hersteller zu Weiterbildungen über ihre Stapler ein. Das sind Pflichttermine für Hafenrichter und seine Mitarbeiter. Weil die drei Handwerkerkollegen Kundenprüfungen über die Unfallverhütungsvorschriften (UVV) und die Flüssiggasvorschrift DGUV 79 abnehmen, müssen sie ihr Wissen über diese Regelwerke eben-

falls immer auf dem neuesten Stand halten. „Wir haben auch in Krisenzeiten rund um die Uhr zu tun“, so Hafenrichter.

Mit Reparaturen und Wartungen für Businesskunden hat der Handwerksunternehmer ein vielversprechendes Geschäftsfeld erschlossen. Er profitierte von einem langfristigen Trend: In den vergangenen 20 Jahren sind die Kosten für Instandhaltungen und weiteren sogenannten After-Sales-Services deutlich nach oben gegangen. Dem Institut der deutschen Wirtschaft (IW) in Köln zufolge haben die

Investitionen in fast jedem Jahr zugelegt und sind seit 2003 um über 50 Prozent gewachsen (siehe Tabelle). In manchen Branchen wird mit Dienstleistungen nach dem Verkauf mehr Geld verdient als mit dem Verkauf selbst. Weil zahlreiche Maschinen, Anlagen und Fahrzeuge infolge der Digitalisierung regelmäßig mit neuen Tools und Applikationen upgedatet werden, fallen zusätzliche After-Sales-Termine mit zusätzlichen Ersatzteilen an. Im Kommen sind Predictive-Maintenance-Lösungen – also Tools, die Ausfälle

Wachstumsmarkt Instandhaltungen

Mit Wartungen und Reparaturen von Maschinen erzielen Unternehmen immer mehr Bruttowertschöpfung. Der Gesamtwert der Services ist seit 2003 mit wenigen Ausnahmen fast immer gestiegen.



Quelle: Institut der deutschen Wirtschaft (IW)

bereits vor deren Eintreten prognostizieren und Instandhaltungstermine festlegen. Auch das kostet freilich Geld.

VIELE NORMEN UND RICHTLINIEN

Neue DIN-ISO-Normen und VDI-Richtlinien sorgen für weitere Arbeit. Jüngstes Beispiel ist die VDI-Richtlinie 2887 vom November 2019, die ein Qualitätsmanagement für Instandhaltungen in der Industrie formuliert. Viele Unternehmen arbeiten nach den rund 2.000 Richtlinien, die der VDI für die Performance von allen möglichen Technologien, darunter Gebäudeautomation, Heizungsanlagen, Gabelstapler und Aufzüge, formuliert hat.

Wenn Handwerksunternehmen diese Regelwerke ebenfalls beachten, können sie nach der Corona-Krise interessante Geschäftsfelder im After-Sales-Markt erschließen. Diese eröffnen nicht nur dann Perspektiven, wenn Businesskunden Ersatzinvestitionen aufschieben und bis auf Weiteres mit ihren alten Anlagen weiterarbeiten.

Grundsätzlich gelten Wartungen, Inspektionen und Instandhaltungen als vielversprechende Geschäftsfelder, die auch in späteren konjunkturschwachen Zeiten stark nachgefragt werden. „Vor allem Betriebe, die sich auf Nischen spezialisiert haben, dürfen sich Chancen ausrechnen“, sagt Jean Haeffs, Geschäftsführer der VDI-Gesellschaft für Produk-

tion und Logistik. Als Beispiele nennt er Reinluft- und Raumlufttechnik, Rohrleitungsbau oder Gebäudeautomation.

Andere Marktkenner wittern in Aufzugsbau und Elektromobilität Chancen. Mancher Hersteller hat das Potenzial von Handwerksunternehmen längst erkannt. Im März 2020 gab der ZVEH eine Kooperation mit der 2018 gegründeten VW-Tochter Elli bekannt, die intelligente Ladetechnologien entwickeln soll. Für die Installation und Wartung der hierfür benötigten Infrastruktur will der Konzernableger vor allem Handwerksbetriebe engagieren.

BUNDESWEITE NETZWERKE

Die Hürden für einen Markteintritt sind freilich hoch. Für After-Sales-Dienstleistungen ihrer Maschinen, Anlagen und Fahrzeuge haben viele Hersteller eigene Service-Töchter gegründet. Oder sie arbeiten mit unabhängigen Anbietern zusammen, welche bundesweite Netzwerke aufgebaut haben. „Solche Dienstleister engagieren Handwerksunternehmen eventuell für Anschlussarbeiten“, sieht Stefan Maier, betriebswirtschaftlicher Berater der HWK Stuttgart, die Gewerke weiterhin in der Rolle von Subunternehmern.

Als Faustregel gilt auch, dass Anfahrten zu Instandhaltungsterminen höchstens eine Stunde dauern dürfen. Vor allem Handwerksbetriebe auf dem Land wie Hafenträger können sich Chancen



»Betriebe, die sich auf Nischen spezialisiert haben, dürfen sich Chancen ausrechnen.«

Jean Haeffs, Geschäftsführer der VDI-Gesellschaft für Produktion und Logistik.

ausrechnen, wenn sie für überregionale Anbieter einspringen. Haben sie einmal in diesem Markt Fuß gefasst, können sie ihre Kunden mit zusätzlichen Dienstleistungen binden. „Bauen Sie systematisch Kompetenzen aus“, rät Ewald Heinen, Dienstleistungsexperte am Institut für Betriebsführung (ITB) in Karlsruhe.

Sechs Tipps für den Einstieg in industrielle Instandhaltung

Ab in die Nische: Handwerksunternehmer können sich mit Reparaturen und Wartungen für Businesskunden vielversprechende Geschäftsfelder erschließen. Doch vor diesem Schritt sollte man sich im Chefbüro ein paar Punkte gut überlegen.

- 1 Prüfen Sie, ob Sie **Dienstleistungen auf Basis von DIN ISO 31051** entwickeln können. Das Regelwerk listet Anforderungen an Inspektionen, Wartungen und Instandsetzungen (Reparaturen) auf.
- 2 Wichtig ist eine absolute **Termin- und Kostentreue!** Industriekunden wünschen verlässliche Rahmenbedingungen und kündigen auch schon bei kleinen Verstößen gegen diese Vereinbarungen.
- 3 Viele Unternehmen wünschen **Service rund um die Uhr:** Prüfen Sie gut, ob Sie beziehungsweise Ihre Mitarbeiter auch nachts oder am Wochenende zum Kunden fahren können – der sogenannte 24-7-Service.
- 4 In puncto **Technik** folgen die meisten Geschäftskunden den Empfehlungen der über 2.000 VDI-Richtlinien. Prüfen Sie, wie Sie VDI 2895 (Grundlagen der Instandhaltung) und weitere, für Ihre Branche wichtige Richtlinien einhalten können.
- 5 Planen Sie **regelmäßige Weiterbildungen** möglichst mit E-Learnings ein. Schicken Sie keine angelernten Mitarbeiter zu Geschäftskunden.
- 6 Starten Sie mit **einem Kunden, der Ihre Dienstleistungen bereits kennt.** Anschließend ist Klinkenputzen angesagt. Jeder Interessent muss im persönlichen Gespräch überzeugt werden.

SYSTEMATISCHER KOMPETENZAUFBAU

Genau das hat Hafenträger gemacht und einen Service nach dem anderen entwickelt. Kunden, die während eines Fahrzeugausfalls ein Ersatzgerät benötigen, können einen Gabelstapler mieten. Kunden, die nicht kaufen wollen, können diese inklusive Wartungs- und Prüfungsservices sogar mehrere Monate lang mieten. Außerdem bietet der Unternehmer mit einem Kooperationspartner Fahrerschulungen an. „Wir sind auf dem Weg zum Full-Service-Anbieter“, freut er sich. **hm**

patrick.neumann@handwerk-magazin.de



Online-Rubrik Markt

Weitere nutzwertige Informationen über aktuelle Markttrends finden Sie auf unserer Website: handwerk-magazin.de/markt