



KOCH Robotersysteme: KI und Digitalisierung hin oder her – zumindest im Service wird der Mensch unersetzbar bleiben.

Dernbach, 14.04.2025 – Kai Höfer ist Service-Leiter bei KOCH Robotersysteme und gibt im Interview Auskunft über das Service-Spektrum, die Besonderheiten und die Bedeutung des Faktors Mensch.

Herr Höfer, wie wäre das: Ein Roboter, der Roboter wartet und repariert?

Die Vorstellung klingt erst einmal verlockend. Aber ich denke, wir werden nie ganz am Menschen vorbeikommen. Roboter sind eben immer nur Spezialisten in ihrer Nische. Der Mensch ist einfach ein Allrounder, der es mit jeder Herausforderung aufnehmen kann. Diese Kombination aus überragender Beweglichkeit und Feinmotorik, Wahrnehmung und Intelligenz in einer autonom agierenden Maschine zu vereinen, wird auf absehbare Zeit unmöglich sein. Also, selbst wenn die ganze Produktionsanlage nur aus Robotern besteht, wird dazwischen immer ein Mensch unterwegs sein, der alles am Laufen hält. Und: Menschen arbeiten eben lieber mit Menschen.

Also ist der Faktor Mensch das, was das Arbeiten an und mit Robotern gut funktionieren lässt?

Das kann man so sagen: Bei uns ist die Beziehung zwischen den Menschen genauso wichtig wie die Technik. Es herrscht eine angenehme Arbeitsatmosphäre – nicht nur intern, sondern auch mit unseren Kunden. Und so können wir auch miteinander und voneinander lernen und besser werden. Ein Beispiel: Wir bei KOCH haben eine positive Fehlerkultur. Jeder darf Fehler machen. Fehler passieren. Wir stehen zu unseren Fehlern und beseitigen diese schnellstmöglich, wenn nötig mit vereinten Kräften. Wichtig für uns: Wir lernen aus unseren Fehlern, um besser zu werden. Und das geht eben nur, wenn das Zwischenmenschliche passt.

Können Sie uns einen Überblick über die Hauptaufgaben und den Umfang des technischen Service Ihrer Abteilung geben?

Für unsere Kunden ist es entscheidend, dass ihre Anlagen zuverlässig und effizient laufen. Und sollten sie doch einmal ausfallen, müssen sie schnellstmöglich wieder in Betrieb gehen können. Nach diesen Anforderungen ist auch unser Service gegliedert: Der Hauptbereich „Maintenance“ übernimmt Aufgaben wie Wartung und Inspektion, den Ersatzteilservice und das Thema Anlagensicherheit. Der Bereich „Performance“ kümmert sich um Upgrades und Retrofits, die Leistungsoptimierung und gibt Schulungen. Und dann haben wir noch den Bereich „Troubleshooting“. Das sind unsere Problemlöser mit Remote- und Vor-Ort-Service und unsere 24/7-Hotline.

Wie unterscheidet sich Ihr Serviceangebot von dem Ihrer Wettbewerber?

Wir unterscheiden uns in drei Punkten: Rundum-Service aus einer Hand, schnelle Lösungen und ein modulares Servicekonzept. Das bedeutet: Egal, ob eine Anlage von uns ist oder von einem anderen Hersteller, wir kümmern uns um alles. Und das schnell, entweder remote, vor Ort und wir liefern auch Ersatzteile schnell. Und wir bieten flexible Servicepakete, die individuell auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmt sind.

Sie bieten einen „Rundum-Service aus einer Hand“, insbesondere auch für Anlagen anderer Hersteller. Welche Leistungen umfasst das? Übernehmen Sie auch Reparaturen?

Aus einer Hand bedeutet, dass wir uns als KOCH Robotersysteme um alles kümmern. Als Kunde kann ich mich bei allen Fragen an unseren Service wenden. Wir haben zum Beispiel unsere Service-Programmierer, Elektroniker und Mechaniker, die in der Lage sind, alle technischen Anforderungen grundsätzlich anzugehen. Falls wir im Service an unsere Grenzen stoßen, können uns unsere internen Abteilungen, wie Konstruktion oder Elektrotechnik & Software weiterhelfen. Dies geschieht alles im Hintergrund, der Kunde merkt davon nichts und hat nur den Kontakt mit unserem Servicemitarbeiter.

Bei Industrierobotern sind KUKA und ABB die beiden großen Anbieter. Unsere Servicetechniker sind auf beide spezialisiert. Das bedeutet: Unabhängig davon, welcher Anlagenbauer geliefert hat, können wir für diese Robotertypen Services und natürlich auch Reparaturen anbieten. In der Mechanik und Hardware geht das nach Herstellervorgabe. Bei Softwarelösungen arbeiten wir uns in die Programme anderer Hersteller ein. Aber da wir die Roboter und deren Programmiersprachen kennen, ist das absolut machbar und wirtschaftlich.

Wir haben in unserer Kundendatenbank auch eine große Anzahl Fremdfabrikate, an denen wir regelmäßig Servicearbeiten und auch Reparaturen durchführen. Es sind aber nicht nur Roboteranlagen, auch für Fördertechnik und andere Zusatzgewerke übernehmen wir das gerne.

Wie stellen Sie denn sicher, dass Ihre Dienstleistungen den individuellen Bedürfnissen der Kunden gerecht werden?

Wir sind nah bei unseren Kunden. Wir sind sehr stolz auf die persönliche Bindung zu unseren Kunden. Unsere Mitarbeiter wissen, wie wichtig die Anlagen für unsere Kunden sind und setzen sich mit viel Kompetenz und Herzblut dafür ein. Die meisten Anlagen werden bei uns immer von den gleichen Technikern betreut, diese kennen ihre „Babys“ ganz genau und agieren dementsprechend angepasst und zielgerichtet.

Sie haben auch die Präventivwartung in Ihrem Serviceportfolio. Wie profitieren Ihre Kunden davon?

Diese regelmäßigen Wartungen und vorbeugenden Instandhaltungen halten die Systeme dauerhaft betriebsbereit und leistungsfähig und reduzieren ungeplante Anlagenstillstände stark. Und genauso wichtig sind diese regelmäßigen Prüfungen für eine umfassende Anlagensicherheit.

Welche Technologien oder Innovationen setzen Sie im Service ein, um die Anlagenperformance für Ihre Kunden zu steigern?

Wir behalten unsere Kundenanlagen im Fokus, damit diese immer „up to date“ sind. Unsere Servicetechniker erstellen nach jedem Kundenbesuch in ihrem Bericht auch Vorschläge zur Optimierung oder auch Vorsorge. Falls Steigerungen auf Kundenwunsch nötig sind, schauen wir uns die Anlage mit unseren Spezialisten genau an. Eine Leistungssteigerung kann durch einfache Umstellung von Prozessen, Änderung von bestehenden Konstruktionen, wie Greifern oder Programmanpassungen erfolgen. Sollte sich Grundlegendes in der Technik ändern, bieten wir Retrofit und Upgrades an.

Für einen reibungsloseren und effizienteren Betrieb der Anlage benötigt man auch gut geschultes Personal. Können Sie uns etwas mehr zur Leistung „Schulung“ erzählen?

Wir führen im Wesentlichen zwei Arten von Schulungen durch: Schulungen für Anlagenbediener und Schulungen für die Wartung. Die Anlagenbediener bereiten wir mit individuellen Schulungen entweder bei uns in Dernbach oder vor Ort optimal auf den täglichen Betrieb vor.

Zusätzlich bieten wir praxisorientierte Trainings für Wartung und Instandhaltung an. Denn gut geschultes Instandhaltungspersonal ist der Schlüssel für eine zuverlässige und reibungslose Anlagenverfügbarkeit und minimale Ausfallzeiten.

Wir schulen meist in Gruppen mit drei bis maximal fünf Technikern oder Mitarbeitern. Die Erfahrung hat gezeigt, dass dann die Einzelnen genug Raum für Fragen haben, was das Ganze einfach effizienter macht. Natürlich können wir auch Einzelpersonen schulen. Je nachdem welche Schulung gewünscht ist, werden diese von unseren Instandhaltungsspezialisten oder Serviceprogrammierern durchgeführt.

Bei neuen Anlagen, die an den Kunden übergeben werden, übernimmt die Schulungen das Projektteam, das sich noch top mit den spezifischen Anlagenbedingungen und auch Bedienungen auskennt. Spätere Schulungen werden von unserem Service übernommen. Übrigens wird unser Service-Team ebenfalls vom Projektteam bei Anlagenübergabe geschult. Diese Vorgehensweise stärkt auch einen Gedanken, der uns sehr wichtig ist: Wir sehen uns und unsere Kunden als ein Team.

Welche Technologien setzen Sie ein, um Ihren Service effizienter oder effektiver zu gestalten?

Das fängt mit einem speziell auf die Anforderungen unseres Services zugeschnittenen Ticketsystem an, das die Möglichkeit bietet, auch den Kunden einzubinden. Dann haben wir unsere „Datenbrille“, den KOCH Smart-Remote-Service. Das ist eine Software, die wir zusammen mit zwei Partnern ständig weiterentwickeln. Und speziell für die Anwendung durch den Kunden haben wir KOCHnectivity entwickelt.

Was ist KOCHnectivity?

Das ist eine Software, die bei der Leistungsoptimierung von Anlagen unterstützt: KOCHnectivity bietet eine klare Übersicht über den Zustand einer Anlage und ermöglicht eine präzise Analyse der Produktionsstrukturen. Basierend auf diesen Ergebnissen können wir gezielte Empfehlungen geben, ob die Anlage ein Upgrade, eine Modifizierung oder eine Nachrüstung benötigt.

Wie wichtig ist die Digitalisierung im Service und welche Lösungen nutzen Sie bereits?

Die Digitalisierung ist essentiell. Wer hier nicht mitgeht, wird verlieren! Ein Beispiel dafür ist die Fernwartung: Wir bieten das bereits seit vielen Jahren an und können uns damit auf die Kundenanlagen schalten und die meisten Störungen online beheben. Das spart viel Zeit und damit Kosten. Diese Systeme entwickeln sich stetig weiter und sind nicht mehr wegzudenken.

Bleiben wir gleich bei der Weiterentwicklung: Welche Trends oder Herausforderungen sehen Sie aktuell im Bereich des Service, und wie begegnen Sie diesen?

Ganz klar ist, dass die Digitalisierung noch stärker zunehmen wird. Kunden möchten in Echtzeit sehen, was gerade bei ihren Anlagen geschieht. Die geforderten Lieferzeiten, beispielsweise für Ersatzteile, und Durchführungszeiten für Wartungen werden auch immer mehr abnehmen. Das Beispiel AMAZON zeigt, was hier möglich ist und unsere Kunden werden einen ähnlichen Service erwarten. Dann wird natürlich die Künstliche Intelligenz ein bestimmendes Thema werden, zum Beispiel was die Bedienung, Bedienungsanleitungen, Ersatzteilbestimmung und ähnliches im Service angeht. Wir haben bei KOCH ein Projekt „KI“ aufgemacht, um die Möglichkeiten zu bewerten und diese Technologie selbst und für unsere Kunden zu nutzen. Das ist ein spannendes, vielversprechendes Thema, bei dem wir noch ganz am Anfang stehen.

Herr Höfer, vielen Dank für dieses Gespräch.

Über KOCH Robotersysteme:

KOCH Robotersysteme ist ein hoch spezialisiertes Roboter-Systemhaus und entwickelt effiziente und nachhaltige Automatisierungslösungen für das Abfüllen, Depalettieren, Palettieren, Kommissionieren und Verpacken aller Fabrikbereiche.

Mit einem Fokus auf fortschrittliche Technologien und kundenspezifische Anpassungen hat sich KOCH Robotersysteme als erfahrener Partner für maßgeschneiderte Anlagenkonzepte etabliert. Wir planen und realisieren flexible Robotersysteme als integrierbare Einzelsysteme oder schlüsselfertige Gesamtanlagen.

Für Presseanfragen und Terminvereinbarungen für Interviews kontaktieren Sie bitte:

Marie-Theres Kohl

KOCH Industrieanlagen GmbH
Ringstr. 9
56307 Dernbach

Telefon: +49 2689 9451-154

E-Mail: M.Kohl@koch-roboter.de

Website: www.koch-roboter.de