

Christoph Kürschner, CSO Plasser Robel Services GmbH

Zusammen (ge-)wachsen

Vor rund zwei Jahren ist die Plasser Robel Services GmbH (PRS) aus dem Zusammenschluss der Deutschen Plasser Bahnbaumaschinen GmbH und der ROBEL Business Unit Service & Kundendienst hervorgegangen. Über das Konzept des neuen Unternehmens sowie die Herausforderungen und Lösungen in der Wartung der gelben Flotten hat das Privatbahn Magazin mit dem Chief Sales Officer Christoph Kürschner gesprochen.

Privatbahn Magazin: Herr Kürschner, vor rund zwei Jahren entstand die PRS. Wie sieht die Bilanz dieser ersten Jahre aus?

Christoph Kürschner: Durchwegs positiv, wir sind in den zwei Jahren gut zusammengewachsen. Es gab in den Vorgängerunternehmen teils sehr große Unterschiede in den einzelnen Prozessen, aber auch in der Mentalität. Da ist es klar, dass man anfangs Mittelwege ausloten muss. Das ist uns aber gut gelungen, was einerseits die Mitarbeiterzufriedenheit und andererseits unsere Zahlen belegen. Wir haben unser Leistungsspektrum ausgebaut und die meisten unserer sechs Geschäftsfelder sind gewachsen. Auch der Umsatz ist in den zwei Jahren auf Wachstumskurs geblieben. Außerdem spiegeln uns die Kunden eine hohe Zufriedenheit.

Welchen Vorteil sehen Sie für Ihre Kunden im Zusammenschluss der Unternehmen?

Zum einen bieten wir nun umfangreiche Services aus einer Hand. Wir beschäftigen etwa 20 Servicetechniker, die sich hervorragend mit Plasser-Maschinen auskennen, und nochmals zehn, die mit der ROBEL-Technik vertraut sind. Die lernen nun gegenseitig, teils in Besuchen an den jeweils anderen Standorten, die Maschinen kennen und werden umfangreich geschult. Beispielsweise werden in Freilassing alle Schotterpflüge gewartet. Dieses Know-how fließt dann auch nach Opladen und München. Auch das Management-Team besteht aus Mitgliedern aller drei Standorte, sodass ein guter Austausch sichergestellt ist. Gerade für die Kunden, die Maschinen sowohl von Plas-

ser als auch von ROBEL haben, bietet das einen großen Vorteil: Es muss nur noch ein Dienstleister beauftragt werden. Natürlich kennen sich die Kollegen aber auch mit Fahrzeugen anderer Hersteller bestens aus.

Zum anderen verfügen wir nun über eine sehr hohe Kapazität. Mit über 260 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an unseren drei Standorten in München, Opladen und Freilassing sind wir auch innerhalb des Plasser-Konzerns der größte Service-Anbieter. Die Kunden merken das an kurzen Standzeiten und schneller Auftragsbearbeitung.

Und wo ist der Vorteil gegenüber den Mitbewerbern?

Wir sind der einzige Dienstleister, der ausschließlich auf OEM-Teile zurückgreifen kann. Die Expertise rund um Plasser- und ROBEL-Maschinen ist bei uns fast schon naturgegeben. Aber unsere Fachkräfte können auch mit anderen gelben Flotten umgehen. Aufgrund unserer Größe und Kapazitäten bieten wir mit unseren sechs Geschäftsfeldern ein breites Leistungsspektrum. Nicht jedes Unternehmen kann Ersatzteil-Service, Kunden-Service, Stopfaggregat-Service, Maschinen-Service, Radsatz- und Drehgestell-Service sowie einen Uptime Service und ECM anbieten. Außerdem verfügen wir in Freilassing nun über einen Drehgestellprüfstand.

Die PRS wirbt unter anderem mit dem Satz „Erreichbar – immer und überall“. Wie gewährleisten Sie das?

Zum Teil durch unsere drei Standorte, die im Westen und im Süden des Landes gut erreichbar im klassischen Sin-

ne sind. Immer erreichbar ist unser Telefonservice, der rund um die Uhr als erste Anlaufstelle für die Kunden bereitsteht. Dazu gehört der Notfalldienst, bei dem auch an Wochenenden immer mindestens zwei unserer Servicetechniker bereitstehen. Die können natürlich nicht zu jeder Baustelle fahren, aber viele Probleme können schon im Gespräch mit den Maschinisten behoben werden. Bei hartnäckigeren Fällen rücken die Kollegen aus, sodass beispielsweise eine liegengebliebene Maschine schnell wieder eingesetzt werden kann.

Welche Rolle spielt die Digitalisierung in Ihrem Leistungsangebot?

Eine recht große. Beim eben genannten Beispiel helfen Sensorik und Software bei der Fehlererkennung. Maschinenbesitzer und unsere Mitarbeiter können Daten auslesen und eine technische Ferndiagnose vornehmen. Zusammen mit modernen Kommunikationswegen ermöglicht PRS den Full Service erst. Neuere Maschinen haben solche digitalen Lösungen ab Werk verbaut und liefern Daten in die Cloud.

Diese Art Service wollen wir auch noch weiter ausbauen. Denkbar ist, dass ein Kunde per Datenbrille Informationen und ein Live-Bild an unsere Experten sendet, die wiederum exakte Anleitungen zurückgeben. Damit hätten wir einen modernsten Service zum Selbstservice, wenn Sie so wollen. Zudem bieten digitale Lösungen auch schnelle, verlustfreie Kommunikation zwischen unseren Standorten. So konnten wir Prozesse angleichen und einen stetigen Informationsaustausch aufbauen.

Sie erwähnten den sogenannten „Uptime Service“. Können Sie erklären, was es damit auf sich hat?

Das ist ein relativ neuer Service, den wir bieten, damit unsere Kunden handlungsfähig bleiben. Aufgrund der hohen Auftragsvergabe bei der Deutschen



Christoph Kürschner ist seit Februar 2022 Chief Sales Officer bei der Plasser Robel Services. Nach mehreren Vertriebsstationen in internationalen Unternehmen war er über neun Jahre bei Progress Rail als Business Unit Leiter für den deutschen Standort tätig.

Bahn stehen viele unserer Kunden unter Druck. Maschinenverfügbarkeit ist da ein kritisches Thema. Daher bieten wir mit dem Uptime Service zum einen Maschinen zur Miete an, um ausgefallene Einheiten zeitweise zu ersetzen. So können Kunden sowohl bei geplanten Ausfällen bei Retrofit oder Wartung sowie bei ungeplanten Unfällen als auch einfach bei Auftragsspitzen Maschinen von uns erhalten. Dafür haben wir einen differenzierten Maschinenpool aufgebaut, der auch gut nachgefragt ist.

Daneben beschäftigt sich der Uptime Service aber auch mit dem An- und Verkauf von Gebrauchtmaschinen. Die Herausforderung besteht darin, die hohe Nachfrage mit den am Markt bestehenden Maschinen zu decken. Diese sind oft sehr teuer oder bereits in die Jahre gekommen.

Wird dieser oder ein anderer Service besonders genutzt, sodass Sie einen Trend aufzeigen können?

Der Uptime Service wird viel angefragt, einfach aufgrund der drückenden Auftragslage. Ein weiterer Trend, den wir verzeichnen, ist die steigende Bedeutung von Retrofits. Es gibt einige alte Maschinen, die nun nach und nach modernisiert werden. Der Schotterpflug SSP110 etwa ist eine bewährte Maschine, die kompakt ist und von wenig Personal bedient werden kann.

Davon haben wir schon sehr viele wieder auf den neuesten Stand der Technik gebracht. Dazu zerlegen wir die 15 bis 20 Jahre alten Maschinen komplett und bauen sie neu auf – inklusive abgasärmerer Motoren, Klimaanlage, neuer Steuerungen, verbesserter Ergonomie und so weiter. Damit erreichen wir für unsere Kunden eine Verdopplung der Lebenszeit zu nur etwa 60 Prozent des Neupreises. Und: Die altbewährte Maschine behält ihre Zulassung.

Welche Rolle spielt das Thema Nachhaltigkeit bei der PRS und Ihrem Geschäftsmodell?

Auch das ist ein großes Thema. Um beim Retrofit zu bleiben: Wir verbauen jetzt auch elektrische Stopfaggregate, die sind in England und den Niederlanden schon gut im Einsatz und es hat sich gezeigt, dass sie nur rund 30 bis 40 Prozent der CO₂-Menge der herkömmlichen Aggregate verursachen. Überhaupt ist ein Retrofitvorgang nachhaltiger als Neubauten. Auch bei anderen Reparaturen tauschen wir alte Komponenten nur, wenn es sein muss.

Nicht zuletzt, weil das Thema auch für unsere Kunden immer wichtiger wird, streben wir auch diverse Nachhaltigkeits-Zertifizierungen an. Insgesamt geht auch bei unserer Werkstattausrüstung klar der Trend hin zu Elektro und Hybrid. Derzeit entwickeln wir auch

Konzepte, die Arbeitsabläufe umweltschonender ablaufen zu lassen. Da die Hallen in Freilassing und Opladen viel Energie verbrauchen, planen wir hier Photovoltaikanlagen.

Wo sehen Sie bei der Instandhaltung der gelben Flotte Herausforderungen für die nächsten Jahre?

Ganz aktuell haben wir Schwierigkeiten mit der Zulassung. Im Rahmen des vierten Eisenbahnpaketes hat sich einiges bei dem Thema geändert, was den gesamten Vorgang für uns sehr viel komplizierter macht. So stehen nun fertige Maschinen auf dem Abstellgleis. Die fehlen dann am Markt. Das ist aber ein Problem, das das EBA vielleicht zeitnah löst. Auch denken wir um und wollen modular arbeiten, was Abhilfe schaffen kann.

Eine große Herausforderung wird aber der steigende Druck am Markt sein: Die Generalsanierung großer Strecken wird viele Kapazitäten binden, sodass wir unseren Kunden den Rücken freihalten und für kürzeste Standzeiten sorgen müssen. Dazu brauchen wir aber fähige Mitarbeiter. Hier stellt uns der demografische Wandel vor neue Aufgaben: Bald gehen die erfahrensten Kollegen in den wohlverdienten Ruhestand. Wenn da keiner nachrückt, geht viel Wissen verloren.

Wie begegnen Sie dem Thema Fachkräftemangel?

Wir setzen auf Sichtbarkeit. Neben einer groß angelegten Plakatkampagne gehen wir dafür auch in den digitalen Raum, in dem sich der Nachwuchs bewegt. Unsere Webseite wurde umgestaltet, die Karrieremöglichkeiten sind nun deutlich sichtbarer. Auch auf Social Media werden wir zunehmend aktiver. Ab September 2024 beginnen zwei Ausbildungen am Standort Opladen. Zudem setzen wir viel daran, dass unserer Mitarbeiter bleiben und stetig weiter geschult werden und sich fortbilden lassen.

Vielen Dank für das Gespräch, Herr Kürschner.

Die Fragen stellte Dennis Tesch.