

## „Der Anteil der Fernwartung wird in den kommenden Jahren erheblich steigen“



### PRS-Geschäftsführer Karl Oberreiter

Karl Oberreiter verfügt über mehr als 16 Jahre Führungserfahrung in der Maschinen- und Werkzeugbranche. Zunächst erwarb er einen Abschluss an der Höheren Technischen Bundes-Lehr- und Versuchsanstalt für Maschinenbau (HTBLA) in Salzburg. Danach begann er seine Karriere in einer Entwicklungsabteilung, bevor er leitende Positionen in der Krantechnik, Ersatzteilversorgung und Service weltweit innehatte. Als Geschäftsführer mehrerer Unternehmen konnte er erfolgreich Wachstumsstrategien entwickeln und umsetzen. Derzeit leitet er als CEO die Plasser Robel Services, ein führendes Unternehmen in der Bahnbauindustrie, wo er sich darauf konzentriert, Innovationen voranzutreiben und das Unternehmen als größten Serviceanbieter von Gleisbaumaschinen der Plasser&Theurer Gruppe zu positionieren.

---

Georg Kern

---

Es war eine erhebliche Veränderung innerhalb der Plasser&Theurer-Gruppe: Am 1. Januar 2022 fusionierte die Deutsche Plasser Bahnbaumaschinen GmbH mit der Robel Business Unit Service & Kundendienst. Es entstand die Plasser Robel Services GmbH (PRS), die sich um die Wartung, die Reparatur und den Retrofit gelber Fahrzeuge und von Werkzeugen kümmert. Wo steht die Fusion rund zweieinhalb Jahre später? Und wie sieht PRS-Geschäftsführer Karl Oberreiter die künftige Entwicklung des After-Sales-Marktes? Das fragte ihn *bahn manager* im Interview. Darin spricht Oberreiter auch über Uptime Service, den neuen Geschäftsbereich von PRS.

**Herr Oberreiter, vor bald zweieinhalb Jahren entstand PRS. Wo steht die Fusion heute?**

**Karl Oberreiter:** Ich würde sagen: Sie ist abgeschlossen. Wir haben Prozesse, Betriebsmittel und EDV-Systeme zusammenggeführt, um nur einige Bereiche zu nennen. Das haben wir sehr gut hinbekommen.

**Die Geschäftsentwicklung scheint Ihnen recht zu geben. Jedenfalls ist PRS seit der Gründung jedes Jahr gewachsen.**

Richtig, und auch für 2024 sind wir positiv gestimmt.

**Nennen Sie uns doch einige Zahlen.**

Im vergangenen Geschäftsjahr haben wir einen Umsatz von rund 72 Millionen Euro erwirtschaftet und konnten uns über ein gutes Ergebnis freuen. Ich denke, dieses Jahr gehen wir beim Umsatz auf circa 80 Millionen Euro zu.

**Nun muss man sagen, dass der After-Sales-Markt in Ihrer Branche stark in Bewegung ist. Viele Ihrer Kunden lagern Services wie Wartung und Reparatur wieder aus,**

**nachdem sie sich lange verstärkt selbst darum gekümmert haben – die Entwicklung hat wohl vor allem damit zu tun, dass man sich in Zeiten des Fachkräftemangels wieder stärker auf das Kerngeschäft konzentriert.**

Da ist etwas dran, den Trend beobachten auch wir. Allerdings sind wir für die wachsende Nachfrage auch gut aufgestellt. Jedenfalls messen wir eine stetig steigende Kundenzufriedenheit. Unser Erfolg hat also auch mit der Qualität unserer Services zu tun, die wir abliefern.

**Keine Stoßzeiten mehr, in denen Sie angefragte Leistungen von Kunden in Ihren Werkstätten wegen Überlastung ablehnen müssen?**

Das kann schon noch vorkommen. Aber deutlich seltener als früher. Wir haben dagegen ja auch weitreichende Maßnahmen getroffen, etwa den neuen Geschäftsbereich Uptime Service geschaffen, der zeitgleich mit PRS gestartet ist.

**„Corona hat unserem Geschäft in mancher Hinsicht einen Schub gegeben.“**

**Was ist die Idee hinter Uptime Service?**

Wir reagieren damit auf die Tatsache, dass unser Geschäft früher von starker Saisonalität geprägt war. Das heißt: Viele unserer Kunden entschlossen sich zwischen Oktober und Mai, also in der kälteren Jahreshälfte, Maschinen in unsere Werkstätten zu schicken – sofern die Arbeiten daran nicht vor Ort oder per Fernwartung erledigt werden konnten. Das führte dazu, dass wir in diesen Zeiten immer mal wieder Aufträge ablehnen mussten, während unsere Werkstätten in der wärmeren Jahreshälfte nicht immer voll ausgelastet waren. Mit Uptime Service ist es uns gelungen, diese Saisonalität erheblich zu reduzieren.

**Im Grunde handelt es sich ja um eine Vermietung Ihrer Maschinen.**

Richtig, unsere Kunden können einen vergleichbaren Typ Maschine, den sie zu uns in die Werkstatt schicken, zeit-



VR-Brillen sind bei PRS bereits im Einsatz. Künftig werden sie nicht zuletzt für Schulungszwecke interessant sein.

gleich wieder ausleihen. Für unsere Kunden hat das den Vorteil, dass sie ihre Wartungs- oder Instandhaltungsarbeiten erledigen können, obwohl die eigene Maschine derzeit in der Werkstatt ist.

**Warum wurde seinerzeit überhaupt entschieden, die Deutsche Plasser Bahnbaumaschinen GmbH und die Robel Business Unit Service & Kundendienst zu fusionieren?**

Hauptgrund war die Bündelung unserer Stärken. Zusätzlich haben wir uns teilweise selbst bei Ausschreibungen Konkurrenz gemacht, obwohl wir beide zur selben Unternehmensgruppe gehörten. Mit der Gründung von PRS haben wir auch dieses Problem gelöst.

**Es ist ja aber so, dass PRS immer noch für beide Marken After-Sales-Services anbietet – für Robel und für Plasser & Theurer.**

Richtig, für Plasser & Theurer allerdings nur in Deutschland, in der Schweiz und in den Niederlanden. Das ist historisch so gewachsen. Den Rest der Welt bearbeitet Plasser & Theurer selbst. Zum einen von der Service-Zentrale in Linz aus, zum anderen über die zahlreichen Tochterunternehmen im Ausland.

**PRS hingegen hat keine Tochterunternehmen im Ausland. Wie ist bei Ihnen die Kundenbetreuung strukturiert?**

PRS hat drei Standorte in Deutschland, nämlich die Zentrale in München sowie die Werkstätten in Freilassing



Rund eine Million Euro hat PRS in eine Prüfanlage für Radsätze und Drehgestelle investiert.

und in Leverkusen / Opladen. Unsere Auslandskunden bedienen wir entweder per Fernwartung, oder wir schicken einen Mitarbeiter ins Zielgebiet. Oder, was bei uns auch immer noch sehr häufig vorkommt: Wir haben einen Vertrag mit einem Dienstleister vor Ort, der für uns zunächst einmal zum Kunden fährt und sich das Problem anschaut. Kann er es nicht beheben, schicken wir dann, wenn auch Fernwartung nicht weiterhilft, einen unserer Mitarbeiter.

#### **Wie hoch ist der Anteil Ihrer Fernwartung inzwischen?**

Im Vergleich zur Unterstützung vor Ort, sei es durch einen Dienstleister oder einen direkten Mitarbeiter, ist er noch gering. Aber der Anteil wächst deutlich – ein Trend, der zuletzt noch von der Coronapandemie beschleunigt wurde, in der Reisen teilweise schwierig war. Wir gehen jedoch davon aus, dass das Fernwartungsgeschäft in den kommenden Jahren noch erheblich wachsen wird.

#### **Wobei man davon ausgehen kann, dass die Themen Fernwartung und Digitalisierung eng miteinander verbunden sind, oder?**

Definitiv. Die Digitalisierung eröffnet uns in Sachen Fernwartung immer mehr Möglichkeiten. Neue Maschinen werden inzwischen nur noch mit unserer Datamatic / Ronnected-Lösung ausgeliefert. Intern sprechen wir auch davon, dass unsere Maschinen mit einem „digitalen Gehirn“ ausgestattet werden.

#### **Wie funktioniert dieses „digitale Gehirn“?**

In der Hauptsache handelt es sich um Sensoren, die zahlreiche Informationen über die Maschinen an uns versenden und die wir über ein Dashboard analysieren können. So erfahren wir etwa mehr über die Laufzeit von Maschinen, über Betriebsstunden oder beispielsweise mehr über den Füllstand von Öl und anderes. Oder wir können rückblickend erkennen, wann und wo es Unregelmäßigkeiten im Betrieb der Maschine gegeben hat. Die Möglichkeiten reichen hier bis hin zu vorausschauender Wartung, denn wir können auch rechtzeitig erkennen, welche Ersatzteile wann ausgetauscht werden müssen.

#### **Wie würden Sie die Fernwartung bei PRS heute einschätzen – steht Ihr Unternehmen eher am Anfang, oder sind Sie schon sehr weit?**

Ich würde sagen, wir stehen noch am Anfang, was aber nicht unbedingt mit unseren technischen Möglichkeiten zu tun hat, sondern schlicht mit der Vielzahl an Maschinen, die weltweit im Einsatz sind. Die meisten Modelle sind eben noch gar nicht mit einem digitalen Gehirn ausgestattet. Es wird sicherlich noch einige Zeit dauern, bis sich das ändert.

#### **Lassen sich alle Maschinen mit einem digitalen Gehirn nachrüsten?**

Im Prinzip ja, wobei sich natürlich irgendwann aufgrund des Alters einer Maschine die Frage stellt: Lohnt sich das noch? Als Faustregel würde ich sagen: Alle Maschinen bis



# InnoTrans 2024

24. – 27. SEPTEMBER · BERLIN

Internationale Fachmesse für Verkehrstechnik

zu einem Alter von 20 Jahren kann man nachrüsten, wobei man sich da immer den Einzelfall ansehen muss. Es gibt aber durchaus eine Reihe von Kunden, die sich auch dann noch für eine Nachrüstung entscheiden.

### **Welche Rolle werden für PRS künftig VR-Brillen spielen?**

VR-Brillen sind eine interessante Variante, um Fernwartung voranzubringen. Wir nutzen solche Brillen schon, wobei Corona auch dieser Entwicklung bei uns einen Schub gegeben hat. VR-Brillen sind für uns jedoch auch für Schulungszwecke interessant, sei es um unsere Dienstleister zu schulen oder direkt die Mitarbeiter unserer Kunden.

### **Wird Fernwartung eines Tages Servicierung vor Ort vollständig ersetzen?**

Nein, das sehe ich nicht, schon weil es ja ein Unterschied ist, ob Sie eine oder vielleicht auch mehrere Fehlfunktionen beheben wollen, oder ob Sie eine Maschine zwecks Wartung oder Retrofit weitgehend auseinandernehmen. So etwas geht natürlich nicht per Fernwartung. Aber eine interessante Ergänzung zu herkömmlichen Prozessen sehe ich in ihr auf alle Fälle, weshalb auch PRS die Möglichkeiten künftig erweitern wird.

### **Erweitert haben Sie Ihr Serviceangebot vor rund eineinhalb Jahren auch, in dem Sie für etwa eine Million Euro in eine Prüfanlage für Radsätze und Drehgestelle investiert haben. Was hat Sie dazu bewogen?**

Der Hauptgrund war, dass wir gemerkt haben, dass im Rahmen von Ausschreibungen zunehmend danach gefragt wird, dass Drehgestelle und Radsätze auch entsprechenden Prüfungen unterzogen werden. Inzwischen nehmen wir diese Tests aber immer vor, nicht nur wenn sie ausdrücklich gefordert sind – und dokumentieren das Ergebnis. So wollen wir unseren Kunden einen zusätzlichen Service bieten.

### **Ist die Anlage damit aber ausgelastet?**

Nein, hinzukommt, dass unsere Prüfanlage auch von Dritten gebucht werden kann. Unsere Mitarbeiter arbeiten diese Aufträge dann in enger Kooperation mit den Auftraggebern ab. Wir haben durchaus noch Raum, mehr Aufträge für diese Prüfvorrichtung, die in Freilassung steht, anzunehmen. Ich gehe aber davon aus, dass auch dieser Geschäftsbereich in den kommenden Jahren noch wachsen wird. =

#### KONTAKT

Messe Berlin GmbH  
Messedamm 22 · 14055 Berlin  
T +49 30 3038 3131  
innotrans@messe-berlin.de

 Messe Berlin

Beleg-E-Paper der Ausgabe BM 2/24; Veröffentlichung des eigenen Beitrags im unternehmenseigenen Inter- und Intranet sowie auf Social-Media-Plattformen unbefristet genehmigt / © DVV Media Group GmbH