

Fachpresseforum Siemens Building Technologies Gesamtlösungen und Service als maßgebliche Erfolgsfaktoren

Mit einer Optimierung der Dienstleistungsstrukturen zur Erbringung umfassender Dienstleistungen in der Gebäudetechnik und -sicherheit und der Entwicklung von Remote Services reagiert Siemens Building Technologies auf die weltweit steigende Nachfrage nach internetbasierten Dienstleistungen, einheitlichen Systemplattformen, Energie sparenden Maßnahmen und steigenden Sicherheitsbedürfnissen.



Flughafen Stuttgart. Systemübergreifender Datenaustausch sorgt für mehr Sicherheit und Wirtschaftlichkeit

Foto: GV

Das Marktumfeld für Gebäudetechnik in Europa wird derzeit unverändert durch die schwache Konjunktur im Industrie- und Gewerbebau geprägt. In Deutschland, dem mit Abstand größten Einzelmarkt von Siemens Building Technologies (SBT), werden die Geschäftserwartungen nach einem vorübergehenden Aufschwung wieder ungünstiger beurteilt. Im übrigen Westeuropa, so Hubert Ovenhausen, Bereichsvorstand der Building Technologies Group auf dem SBT-Fachpresseforum am 28. und 29. Juni in Stuttgart, sei der konjunkturelle Tiefpunkt überwunden und eine leichte Erholung festzustellen. Für die erweiterte Europäische Union geht SBT sogar von einem überdurchschnittlichen Wachstum aus.

Nach den Geschäftsaktivitäten betrachtet, erwartet SBT im europäischen Markt für elektronische Sicherheitslösungen ein unverändert überdurchschnittliches Wachstum um annähernd 7% auf 16 Mrd. Euro. Für Brandschutz rechnet man bei einer moderaten Wachstumsrate von knapp 4% mit einer Nachfrage von 4,7 Mrd. Euro und für Gebäudeautomation mit einer schwachen Steigerung um 2% auf ein Volumen von 5,9 Mrd. Euro.

Markt für Gebäudeautomation

Auf dem Gebiet Gebäudeautomation lag SBT im Geschäftsjahr 2004 mit einem welt-

weiten Marktanteil von rund 13% (Marktvolumen ca. 17 Mrd. Euro) an zweiter und in Europa mit einem Marktanteil von rund 20% (Marktvolumen ca. 6 Mrd. Euro) an erster Stelle. Ausbauen will der Marktführer seine Position durch Gesamtlösungen, die die Umfeldbedingungen in Gebäuden bezüglich Sicherheit, Raumklima und Energieeffizienz optimieren und so den Geschäftserfolg der Kunden unterstützen. Diese fragen laut Ovenhausen verstärkt hochwertige Dienstleistungen und ein breit gefächertes Lösungs-Know-how mit einheitlichen Systemplattformen nach.

Geradezu stürmisch habe sich auch vor dem Hintergrund steigender Energiepreise die Nachfrage nach Energie sparenden Maßnahmen entwickelt. Deutlich im Aufwind sind aber auch die integrierten Raumkonzepte, die mehrere Anwendungen in einem System zusammenfassen. Gleichzeitig wächst die Gebäudeautomation immer stärker mit den IT-

Systemen zusammen, was den Einsatz von Internet-Technologien für Fernwartung, -bedienung und -überwachung beflügelt.

Markt für Brandschutz

Im Bereich Brandschutz war SBT 2004 sowohl weltweit als auch in Europa absoluter Marktführer. Weltweit betrug der Marktanteil rund 10% bei einem Marktvolumen von ca. 12 Mrd. Euro. In Europa lag der Marktanteil bei etwa 25% bezogen auf ein Marktvolumen von rund 4 Mrd. Euro.

Markttrends sind ein gedämpftes Wachstum mit zunehmendem Serviceanteil sowie ein stark fragmentierter Markt mit

Der Betrieb von Gebäuden und Anlagen im Wandel

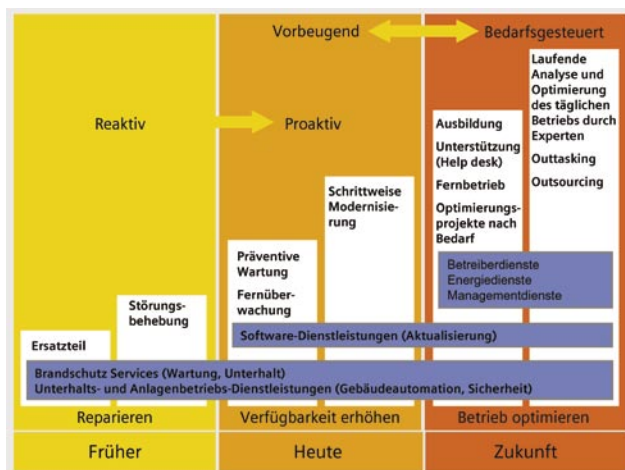


Foto: Siemens Schweiz AG, Building Technologies Group

regional unterschiedlichem Wettbewerb. Erschwerend kommt hinzu, dass der Markt stark durch lokale Normen und Vorschriften reguliert wird. Technologietrends sieht Ovenhausen im zunehmenden Einsatz von Multisensor-Technik, adressierbaren Systemen und Anwendungsmöglichkeiten mit der Einbindung von Evakuierung, Löschung und Funktechnik.

Markt für Sicherheit

Extrem fragmentiert ist der Markt für Sicherheitstechnik (Zutrittskontrolle, Videoüberwachung, Einbruchschutz und Alarmzentralen). Mit einem weltweiten Marktanteil von ca. 1% bei einem Volumen von 41 Mrd. Euro liegt SBT unter den ersten fünf, in Europa mit einem Marktanteil von ca. 2% und einem Volumen von 15 Mrd. Euro immerhin auf Platz 3. So dürften bei attraktiven Wachstumsraten von jährlich 6 bis 8% in den nächsten Jahren viele Übernahmen und Fusionen zu erwarten sein, auch weil sich hier der Markt erst von punktuellen Schutzmassnahmen und Einzelanwendungen zu integrierten Lösungen entwickelt.

Dabei bezieht sich der Schutz von Personen, Werten und Prozessen nicht zwangsläufig auf Gebäude. Technologietreiber sind insbesondere Großveranstaltungen wie Olympische Spiele. Zwar müssen hier die Anlagen nur zeitlich begrenzt funktionieren, die Zwänge einer kurzen Inbetriebnahme und einer hohen Stabilität setzen aber Trends. Des Weiteren finden die Fortschritte bei der digitalen Bildverarbeitung, biometrischen Methoden und der Ortungstechnik unmittelbaren Niederschlag in Lösungen und der Forderung nach einer Verknüpfung mit Netzwerktechnologien.

Dienstleistung im Wandel

Bisher wurde in der Welt der Geräte- und Systemanwender die Serviceabteilung des Lieferanten benachrichtigt, wenn an einem

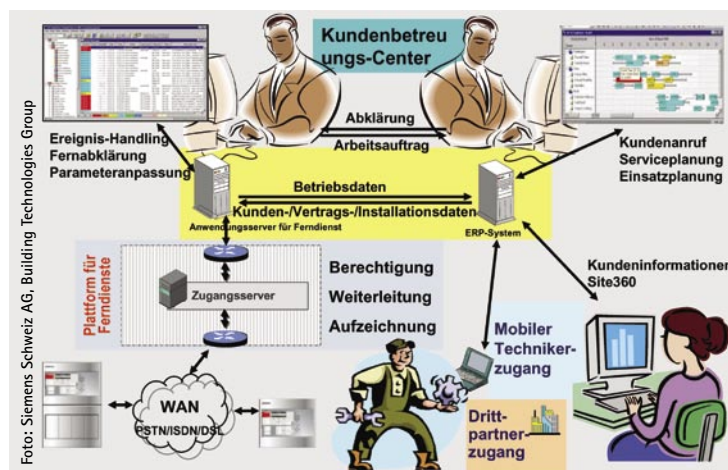
Gerät oder System ein Defekt auftrat. Die danach erbrachte Dienstleistung bestand im Versand eines Ersatzteils oder in der Reparatur vor Ort. Hinzu kamen im Laufe der Zeit vorbeugende Wartungs-Dienstleistungen. Einfache Überwachungsaufgaben konnten im Fernbetrieb vorgenommen werden, vorbestimmte Reaktionen auf vordefinierte Anomalien (Alarmer) konnten durch Alarm- und Notrufzentralen ausgelöst werden.

Während solche Dienstleistungen zum Aufrechterhalten der Funktionalität und der Erhöhung der Nutzbarkeit einer Anlage zum Stand der Technik gehören, entwickelt sich gerade in der Gebäudetechnik der Trend zu Dienstleistungen, die nicht nur die momentane Verfügbarkeit sicherstellen, sondern die Leistungsfähigkeit einer Gebäudeleittechnik-, Brandmelde- oder Sicherheitsanlage über deren ganzen Lebenszyklus aus technischer und finanzieller Perspektive optimieren. Dazu gehören Elemente wie nutzungsabhängige Intervalle der vorbeugenden Wartung, Optimierung des Energieverbrauchs, Ferndiagnose, -wartung und -betrieb, Softwareanpassungen usw.

Hinzu kommen weitergehende Optimierungsdienstleistungen im Bereich Bedarfsanalyse, Betriebsunterstützung, vollständige Überwachung und Dokumentation von Anlagenparametern, gezieltes Ausgliedern einzelner Betriebsaufgaben (Outtasking) oder umfassendes Ausgliedern von Prozessen (Outsourcing) außerhalb des Kerngeschäfts des Kunden.

Customer Care Centers

SBT etabliert für das Zusammenspiel der drei Serviceebenen Reparatur, Verfügbarkeit und Leistungsoptimierung ein Dienstleistungserstellungs-Konzept, basierend auf rund um die Uhr betriebenen (7/24) Customer Care Centers. 14 europäische Customer Care Center – sowie mehrere in Asien und in Amerika – funktionieren zuerst als technische Anlaufstelle für automatisch ausgelöste



Interventionen wie technische Alarmer, Brandalarmer, Sicherheitsalarmer, lösen aber auch periodische Überprüfungen oder periodische Softwareanpassungen aus.

Die 7/24 Customer Care Centers verknüpfen alle Ressourcen mit derselben Informationsbasis

Computergesteuerte Anwendungen aus einem zentralen Server und bei Bedarf Personen-Intervention, stellen die Ausführung der nötigen Maßnahmen sicher. Gleichzeitig sind die Customer Care Centers rund um die Uhr besetzt, um als Informationsstelle oder als Einsatzzentrale eine notwendige Aktion durch Rettungskräfte sicherzustellen oder einen technischen Spezialisten vor Ort oder am Telefon, beziehungsweise einen manuell unterstützten Fernwartungseinsatz anzubieten.

Remote Service mit Internetportal

In den USA bietet SBT seit geraumer Zeit das Internet-Portal site360 mit dem Schwerpunkt für Anwendungen der Gebäudeautomatisierung. In Europa erfolgt die Markteinführung schrittweise ab Spätherbst 2005. Das Portal umfasst mehrere Module:

- Über site360 Webshop lassen sich sämtliche Bestellungen von Komponenten zeitsparend, fehlerfrei und nachverfolgbar ausführen.
- Auf site360 Plan Room sind die tatsächlich ausgeführten Baupläne der gebäudetechnischen Anlagen aus einer einzigen, verlässlichen Quelle jederzeit abrufbar.
- site360 Energy ist eine Energiemanagement-Lösung (Energy Monitoring and Controlling). Sie erfasst und analysiert zeitnah alle relevanten Energieverbrauchsdaten. Zählerwerte werden in einer zentralen Datenbank zusammengeführt und bilden die Grundlage für energietechnische Optimierungen sowie Emissionsbegrenzungen.
- Mit site360 Operations können Anlagen aus der Ferne überwacht und gesteuert werden. Durch die Auswertung von Betriebszeiten der Gewerke kann mit zeitnahe Reagieren die Leistung des Gebäudemanagement-Systems optimiert werden. Das betriebseigene Personal wird entlastet oder unter Umständen ersetzt, beispielsweise in Spät- oder Nachtschichten.
- site360 Service bietet den Kunden einen umfassenden Überblick über die Serviceaktivitäten in Echtzeit und schafft gleichzeitig eine vollständige Transparenz zu deren Wirtschaftlichkeit. Abrufbar sind service-bezogene Verträge, Wartungspläne, offene und ausgeglichene Rechnungen sowie die komplette Service-Historie.

In Dänemark wurde auf der Basis von site360 eine Pilotanwendung entwickelt, die auch spezifische Funktionen aus den Anwendungsgebieten Sicherheit und Brandmeldung mit einbezieht. JV ←