



Reto Hofer

## 24/7-Support – Rund um die Uhr bewährte Müller Martini-Verlässlichkeit

**Regelmässig – und in letzter Zeit vermehrt – höre ich von unseren Kunden folgenden Satz: «Hohe Verfügbarkeit hat für uns heute oberste Priorität!» Dass Maschinen und Systeme zuverlässig produzieren, scheint für Betriebe momentan noch wichtiger zu sein, als Qualität oder Produktionskosten. Verständlich, bei den kurzen Lieferzeiten, die von den Endkunden inzwischen erwartet werden.**

Kunden mit einem RemoteLine Plus-Vertrag unterstützen wir bei Müller Martini mit einem zuverlässigen 24/7-Support, der die hohe Verfügbarkeit ihrer Anlagen sichert. Unsere Techniker und Spezialisten sind dann rund um die Uhr und auch ausserhalb unserer Öffnungszeiten verfügbar, um auftretende Maschinenstillstände oder Bedienungsprobleme schnell und zuverlässig zu lösen. Noch smarter wird der bewährte Service mit dem neuen eCall-Button, der über die Serviceplattform [MPOWER](#) für diese Kunden verfügbar ist (in Deutschland) oder bald verfügbar sein wird (restliche europäische Marktorganisationen). Noch ein Tipp: Ausführliche Infos zu den neuen Funktionen unserer Service-Kundenplattform MPOWER finden Sie in diesem [Blog über unsere Smart Services](#).

### **Schnell und zielgerichtet unterstützen**

Doch zurück zum 24/7-Support: Sollten Sie Serviceunterstützung benötigen, müssen Sie also nicht mehr zwingend zum Telefon greifen, sondern können bequem und effizient auf dem Tablet, Handy oder PC direkt den eCall per Knopfdruck aktivieren. Mit einem einfachen Mausklick wird der Serviceauftrag gestartet, und unsere Service-Spezialisten kümmern sich

umgehend um das technische Problem. Weil alle Müller Martini-Gesellschaften mit den gleichen, hoch integrierten Prozessen und der neusten technischen Infrastruktur arbeiten, stehen die Daten transparent, standardisiert und vergleichbar für alle zur Verfügung. Mit den über MPOWER automatisch erfassten oder von Ihnen ergänzten Informationen sind unsere Servicetechniker schnell auf dem Laufenden. Sie wissen, an welcher Maschine Unterstützung benötigt wird und eventuell bereits, welches Problem besteht. So kann sehr schnell und zielgerichtet reagiert werden!

### **Konkrete Lösungen suchen**

Abhängig von der betroffenen Maschine und dem individuellen Fall ist es unser erklärtes Ziel, Ihnen effizient und zeitnah Unterstützung zu bieten. Meistens steht dabei der telefonische Support im Vordergrund. Gemeinsam mit dem Kunden findet unser Techniker zum Beispiel heraus, dass ein Sensor an der Anlage verunreinigt ist und deshalb eine Fehlermeldung auslöst. Die Anleitung zur Reinigung kann telefonisch durchgegeben werden und der Kunde ist dann in der Lage, weiter zu produzieren. Wenn der Fall nicht sofort gelöst werden kann, wird mindestens versucht, eine Übergangslösung zu finden, damit Sie die Produktion weiterfahren können und die Stillstandzeiten möglichst kurzgehalten werden. Solch eine Lösung könnte sich folgendermassen gestalten: Im Telefonat wird klar, dass ein defektes Teil ersetzt werden muss. Damit der Kunde die Maschine wieder anfahren kann, baut er unter telefonischer Anleitung ein Steuerungselement aus einer andere Maschine aus, die gerade nicht gebraucht wird. Damit kann er seinen dringenden Auftrag fertigstellen und die Zeit überbrücken, bis das Ersatzteil bei ihm ankommt.

### **90 Prozent Erfolgsquote**

Kommt der Anruf während der Nacht oder am Wochenende, erreichen Sie sofort einen der drei bis vier Kollegen, die in Zofingen (CH), Ostfildern (D) oder Rahden (D) im Einsatz stehen. Diese greifen auf umfassendes Know-how für unsere serviceaktiven Maschinen zurück und erreichen eine Erfolgsquote von über 90 Prozent. Gar nicht so einfach, wenn ich nachts aus dem Schlaf gerissen werde und am andere Ende der Leitung einen aufgeregten Kunden habe, der mir sein Problem schildert. Da heisst es vor allem: Ruhe bewahren und professionell arbeiten. Und sehr flexibel sein, um eine zufriedenstellende Lösung zu finden. Der jeweilige Status des Servicecalls ist für Sie übrigens jederzeit transparent und aktuell im MPOWER-Portal abrufbar.

### **Schnell einsatzbereit**

Wird während des Telefongesprächs klar, dass Sie ein neues Ersatz- oder Verschleissenteil benötigen, wird dieses – sofern an Lager (bei 65'000 eingelagerten Teilen und einer Lieferquote von 90 Prozent ist die Wahrscheinlichkeit sehr hoch) – schnellstmöglich per Express geliefert. Klappt alles reibungslos, können Ihre Techniker bereits am nächsten Tag die Maschine reparieren, wieder anfahren und weiterproduzieren. Auch hier verfolgen wir stets das Ziel, dass die Anlage möglichst schnell wieder einsatzbereit ist. Wer dabei die Expresskosten für die Lieferung scheut, muss sich klarmachen, dass eine Stunde Produktionsstillstand schnell hunderte, manchmal sogar Tausende von Franken kosten kann. Im Verhältnis dazu fallen die zusätzlichen Transportkosten also kaum ins Gewicht.

Und sollte telefonisch beziehungsweise per Remote-Leitung keine befriedigende Lösung gefunden werden, dann kann ein Vor-Ort-Einsatz eines unserer 230 lokalen Servicetechniker sehr schnell und effizient vorbereitet und durchgeführt werden. Der anreisende Kollege ist dank durchgängiger Daten bereits über den Fall informiert und hat im besten Fall die Möglichkeit, das durch den Kunden bereits vorgängig organisierte Ersatzteil einzubauen.

Testen Sie unsere Dienstleistungen doch einfach einmal aus. Wir sind überzeugt, dass Sie in

unserem breiten Portfolio die für Ihre Bedürfnisse richtigen Produkte finden. Wir überzeugen Sie gerne von den vielen Vorteilen die unser Support bietet. Mehr Infos dazu finden Sie auf unserer [Website](#). Oder kontaktieren Sie ganz einfach Ihren Müller Martini-Ansprechpartner!

Ihr Reto Hofer,  
Leiter Service Müller Martini AG