



MPOWER

Felix Stirnimann

Mit Smart Services Prozesse digitalisieren und automatisieren

Im Gefolge von Industrie 4.0, Finishing 4.0 und Smart Factory bekommen auch Smart Services eine immer grössere Bedeutung. Damit zünden wir quasi die nächste Stufe von ^{MM}Services und nutzen digitale Tools, die unseren Kunden und Müller Martini beispielsweise ein Zustands-Monitoring der Maschine erlauben.

Bereits im Jahre 2010 sagte Burkhard Kühne, damals Abteilungsleiter Weiterverarbeitung bei unserem Kunden Druckhaus Kaufmann im deutschen Lahr, in einem Interview für eine Case Study zum Thema Service: «Ich kann mir gut vorstellen, dass die Maschinenlieferanten inskünftig im proaktiven Sinne Online-Auswertungen für uns machen, frühzeitig allfällige Probleme erkennen und damit mithelfen, unsere Abläufe zu verbessern.»

Ich muss zugeben: Der Mann hatte Weitsicht. Denn Jahre später hat die Prophezeiung von Burkhard Kühne unter dem Begriff «Smart Services» Einzug in die grafische Branche gehalten.

Vorbeugen ist preiswerter als heilen

Zwar sind die Ziele eines effizienten Service-Programms in groben Zügen seit Jahren die gleichen: Vermeidung von Maschinenschäden, Ausfällen und Produktionsstillständen, Minimierung des Risikos, Senkung der Kosten. Kurz: Grafische Betriebe sind auf eine hohe Verfügbarkeit ihrer Anlagen angewiesen.

Früher wurde Service weitgehend reaktiv verstanden: Unsere Serviceteams warteten auf einen Telefonanruf, dann machte sich ein Techniker auf den Weg, reiste zum Kunden und

beheb den Schaden vor Ort. Heute hat sich der Weg, der zu diesen Zielen führt, drastisch geändert, und es wird im Service viel proaktiver agiert – nicht zuletzt wegen des grossen Preisdrucks und der immer engeren Terminfenster bei unseren Kunden.

Es war ebenfalls im Jahr 2010, als wir unser Label [MMServices](#) lancierten und damit unsere Serviceprozesse standardisierten. Die acht Module [MMStartup](#), [MMSupport](#), [MMInspect](#), [MMUptodate](#), [MMParts](#), [MMSelect](#), [MMImprove](#) und [MMServices.Print](#) sorgen seither für ein effizientes Life Cycle Management mittels einer kontinuierlichen Wartung und Überprüfung des Maschinenparks. [MMServices](#) schliesst ausserdem eine hohe und schnelle Verfügbarkeit von Ersatzteilen sowie eine fundierte Aus- und Weiterbildung des Personals mit ein. Ziel ist es, mit einem optimalen Service und der Devise «vorbeugen ist preiswerter als heilen» das Potenzial der Maschinen voll ausschöpfen zu können.

Industrie 4.0 – Finishing 4.0 – Smart Factory – Smart Services

Im Gefolge von Industrie 4.0 und der daraus von Müller Martini auf die drupa 2016 hin abgeleiteten Entwicklungsstrategie [Finishing 4.0](#) (Stichwort: tiefe Herstellkosten auch bei steigender Individualisierung der Printprodukte) sowie von [Smart Factory](#) (Motto: So machen Sie aus Ihrer analogen eine digitale Druckerei) rücken auch Smart Services immer mehr in den Vordergrund.

Doch was versteht man darunter? Die prägnante Definition in [Wikipedia](#) trifft es meiner Ansicht nach sehr gut: «Der Begriff Smart Services beschreibt die am weitesten entwickelte Stufe datenbasierter, digitaler Dienstleistungsangebote. Sie werden durch Dienstleister für Kunden erbracht, die sogenannte Smart Products nutzen (d.h. mit Sensorik ausgestattete, technische Objekte, die Daten aufnehmen und weitergeben können, weil sie mit Software gesteuert und mit einem Netzwerk, z.B. dem Internet, verbunden sind).»

Und was wiederum bedeutet Smart Services für Müller Martini und seine Kunden? Ein erstes Smart-Services-Element war das vor bald einem Jahrzehnt lancierte Inspektions-Tool aus unserem [MMServices](#)-Programm. Nach einer Inspektion durch unsere erfahrenen Techniker – bei der sie vom Tool strukturiert durch die zu inspizierenden Punkte geführt werden – erhalten sie eine Auswertung, die Problemfelder und Potenziale aufzeigt. So müssen sie sich weniger Sorgen über einen möglichen Produktionsstillstand machen und können noch effizienter produzieren.

Schnelle Problemanalysen erhöhen die Produktionssicherheit

Ein zentrales Element von [MMServices](#) und Voraussetzung für Smart Services ist auch das Remote Service Portal. Mit der Online-Anbindung Ihrer remote-fähigen Maschine haben Sie während der Normalarbeitszeit den direkten Draht zu den lokalen Service-Experten oder den Spezialisten im Werk. Die schnellen Problemanalysen erhöhen Ihre Produktionssicherheit markant.

Später kam die von Müller Martini entwickelte Web-Diagnostic hinzu. Sie ermöglicht einen tieferen Einblick in die Maschine und unseren Servicetechnikern aus der Ferne eine Sicht in die Maschinen-Steuerung bis auf die Ebene einzelner Sensoren oder IO-Signale. So werden die Fehleranalyse und die Problembehebung massiv schneller.

Mit Smart Services zünden wir nun die nächste Stufe von [MMServices](#). Denn unsere Kunden verlangen heutzutage einen noch schnelleren, noch besseren und noch proaktiveren Service, während wir bei Müller Martini die Kundenbedürfnisse mit effizientem Ressourcen-Einsatz erfüllen wollen. Dreh- und Angelpunkt ist dabei die Digitalisierung der Prozesse. Diese ermöglicht es, Informationen sichtbar zu machen, Dokumentationen zu erstellen, Service-Historien

zu erkennen sowie Daten zu generieren und auszuwerten.

MPOWER – wo sich Kunden und Müller Martini treffen

Wie bei Finishing 4.0 nutzen wir bei Smart Services – quasi als Service 4.0 – digitale Tools, die unseren Kunden und Müller Martini ein Zustands-Monitoring sowie weitere wichtige Informationen zur Maschine wie Betriebsanleitung, Layout, Ersatzteil-Katalog oder Serviceeinsätze erlauben. Damit sind Sie und wir besser und umfassender informiert, können schnellere Entscheide fällen, die Produktivität hochhalten und ungeplante Stillstandszeiten minimieren, was letztlich zu einem höheren Output der einzelnen Maschinen führt. Web-Diagnosen ermöglichen dank der Visualisierung eine markant schnellere Problemerkennung und deshalb auch für eine schnellere Problembehandlung.

Die Plattform, auf der sich die Kunden und Müller Martini treffen, heisst [MPOWER](#). Diese gibt es zwar schon seit einigen Jahren, sie erfuhr nun aber eine wesentliche Aufwertung und wurde von einer lokalen Installation (On-Premise) in eine Cloud-Lösung überführt. Was heisst das in der Praxis?

Cloudbasiert ist besser als On-Premise

Die lokale Software-Installation hatte mehrere Nachteile:

- Der Rollout ist aufwändig, weil bei jedem einzelnen Kundenprojekt individuelle Installationen notwendig sind.
- Für ein Update muss mit jedem Kunden individuell Kontakt aufgenommen werden.
- Updates wurden deshalb in der Vergangenheit oft nicht durchgeführt, so dass Mehrfunktionalitäten verloren gingen.

Eine cloudbasierte Lösung hingegen hat für beide Seiten viele Vorteile:

- Ein zentrales Update wirkt sofort auf alle Kunden.
- Wartungsfenster werden einheitlich angekündigt.
- Der Initialaufwand ist viel geringer.
- Kunden können auch Test- und Trial-Lizenzen erwerben, bevor sie sich für eine Vollversion entscheiden.
- Dank des Zugangs zu den Kundendaten kann Müller Martini proaktiv Verbesserungspotenzial erkennen, den Kunden wertvolle Tipps geben und Erkenntnisse in die Entwicklung neuer Maschinen einfließen lassen.

Während des Remote-Supports über einen Service Desk mittels Mobiltelefon oder Video-Sharing sieht Müller Martini gleichzeitig, was auch unsere Kunden sehen. Dass unseren Servicetechnikern die gespeicherten Servicefälle vorliegen, erleichtert die Problemlösung.

Kurz: Mit Smart Services schaffen wir Transparenz, machen Informationen verfügbar, ermöglichen Analysen und Optimierungen und verkürzen die Zeitfenster für die Lieferung von Ersatzteilen, weil schnell ersichtlich ist, welche Ersatzteile benötigt werden.

Der effizienteste Weg für einen 24/365-Service-Support

Das Kundenportal MPOWER ist für Sie also die Eintrittstür in die Müller Martini-Welt. Das individuelle Kundenportal mit integriertem eShop ermöglicht Ihnen einen einfachen und sicheren Zugriff auf viele Funktionen – mit nur einem Login und ohne dass Sie etwas installieren müssen. Über die cloudbasierte Kommunikations-Plattform haben Sie – wobei die Funktionen je nach Land oder Maschinengeneration variieren können – Zugang zu Ersatzteil-Bestellungen, Service-Aktivitäten, Zugriff auf Ersatzteilkataloge, Betriebsanleitungen und Produktionsdaten. Sie können Ihre Anlage komfortabel via Tablet, Computer oder Smartphone überwachen und in der Produktion sofortige Massnahmen ergreifen.

[MPOWER](#) ist der effizienteste Weg für einen 24/365-Service-Support. Der eShop ist der schnellste und bequemste Weg, um bei Müller Martini Ersatzteile zu bestellen. Rund um die Uhr können Sie auf Knopfdruck Preise und Verfügbarkeiten von Artikeln abfragen, Offerten anfragen, Bestellungen auslösen und den Lieferstatus verfolgen. Unsere Original-Ersatzteile erfüllen alle Qualitätsanforderungen für Ihre Maschine und werden schnellstmöglich geliefert.

Mit der praktischen eCall-Funktion erhalten Sie Service und Support auf Knopfdruck. Mit einem einfachen Mausklick wird der Serviceauftrag gestartet, und unsere Service-Spezialisten kümmern sich umgehend um Ihr technisches Problem. Im MPOWER-Portal sind die aktuellen Service-Anfragen übersichtlich mit ihren jeweiligen Status abgebildet. Die Zeitspanne vom Auftreten eines Problemfalls bis zur Lösung reduziert sich dadurch erheblich.

Weil alle Müller Martini-Gesellschaften mit den gleichen, hoch integrierten Prozessen arbeiten, sind die Daten transparent, standardisiert und vergleichbar. Zudem ist auch der Second-Level-Support – sprich: unsere Werke – voll eingebunden und kann bei Bedarf umgehend mithelfen.

Die nächste Stufe: Connex Info Cloud

Mit Connex Info Cloud haben wir ein neues MPOWER-Modul, das die Produktion unserer Kunden noch produktiver und noch kosteneffizienter macht. Denn Connex Info Cloud ermöglicht es Ihnen, Ihre Produktion gezielt zu analysieren, Optimierungspotenzial in Ihrer Produktion zu erkennen und Ihre Planungssicherheit zu erhöhen.

Connex Info Cloud besteht aus drei Modulen:

- Das Modul Dashboard erlaubt eine Echtzeitauswertung der Produktionsdaten, stellt visuell eine grosse Auswahl an Key Performance Indicators (KPI) dar und ermöglicht frei konfigurierbare Kacheln.
- Das Modul Reporting bietet exakte Daten zur Produktion mit Säulen- und Kuchendiagrammen.
- Das Modul Analytics bietet eine gezielte Auswertung der Daten nach individuell konfigurierbaren Filtermöglichkeiten und ermöglicht es, die Daten im Detail zu analysieren und Optimierungsmöglichkeiten zu erkennen.

Connex Info Cloud bietet Ihnen mehrere Vorteile:

- **Einfache Installation:** Diese erfolgt per Remote ohne Einsatz eines Servicetechnikers.
- **Cloudbasierte Lösung:** Zugriff auf Ihre in der Cloud gespeicherten Produktionsdaten via Internetzugang (mittels PC, Tablet oder Smartphone).
- **Regelmässige Updates:** Neue Releases werden per Remote an Sie verteilt, so wird immer der aktuellste Stand ohne längere Stillstandzeiten gewährleistet.
- **Modulares System:** Jeder Kunde bezahlt nur für diejenigen Module von Connex Info Cloud, die er auch wirklich benötigt.
- **MIS-Schnittstelle:** Mit dem MLINK erhält jeder Kunde ebenfalls eine direkte Schnittstelle zu seinem eigenen Management Information System (MIS) und kann so die Produktionsdaten als JMF in sein eigenes System laden.
- **Benutzerfreundlichkeit:** Das intuitive System ermöglicht schnelle Analysemöglichkeiten, die vom Kunden selbst nach Bedarf individuell angepasst werden können.
- **Hoher Sicherheitsstandard:** Connex Info Cloud wird von der zur Müller Martini-Gruppe gehörenden Firma Aveniq in der Schweiz gehostet. Die Kunden können nur auf die eigenen Produktionsdaten zugreifen, die Sicherheit und Vertraulichkeit der Daten wird durch Müller Martini gewährleistet.

Wie sagte doch der Geschäftsführer einer deutschen Buchbinderei in Berlin, nachdem wir 2010 ^{MM}Services lanciert hatten: «Ich bin überzeugt, dass die Vernetzung zwischen Maschinenherstellern und grafischen Betrieben in Zukunft an Bedeutung gewinnen wird. Denn die gegenseitige Vernetzung ist der Schlüssel zum Erfolg, weil die Abhängigkeiten zwischen Lieferanten und Buchbindern grösser werden. Uns Buchbindern bringt das eine sofortige Hilfe im Störfall, den Herstellern wichtige Erkenntnisse für zukünftige Entwicklungen.» Auch dies ein Votum mit Weitblick.

Ihr

Felix Stirnimann,

Global Service Business, Member of the Executive Board, Müller Martini