



Reto Hofer

4 Gründe für zufriedene (Service-) Kunden

Die grosse Mehrheit unserer Kunden ist grundsätzlich zufrieden mit unseren Service-Dienstleistungen. Das liegt zum einen am fundierten fachlichen Know-how unserer Servicetechniker und einer oft langjährigen, partnerschaftlichen Kundenbeziehung. Zum anderen punkten sie mit ehrlicher, offener Kommunikation und zuverlässiger, individueller Hilfe.

Eine hohe Kundenzufriedenheit mit unseren Service-Leistungen, wie wir sie bei Müller Martini immer wieder erleben dürfen, ist in der aktuellen Situation nicht selbstverständlich. Denn die Ausgangslage im Service-Business ist ebenso wie im Neumaschinen-Geschäft sehr anspruchsvoll. Unsere Kunden stehen massiv unter Druck: Die immer noch hohen Papier- und Energiepreise, eine beunruhigend hohe Inflation, die globale Verunsicherung und der weiterhin anhaltende Preiskampf um Kundenaufträge trüben die Stimmung und die wirtschaftlichen Prognosen.

Für unsere Kunden ist es in dieser Situation besonders wichtig, dass sie sich auf unsere Maschinen und die Qualität unserer Dienstleistungen verlassen können. Die wenigsten von ihnen sind noch in der Lage, längere und damit teure Produktionsausfälle zu verkraften. Dass wir auf unserer Seite mit unsicheren Lieferketten und damit Schwierigkeiten bei der Beschaffung von Ersatz- und Verschleisssteilen kämpfen, erschwert es uns zusätzlich, die an uns gestellten Kundenanforderungen tagtäglich zu erfüllen. Deshalb freue ich mich umso mehr, dass wir unter diesen Voraussetzungen immer noch viele positive Feedbacks von zufriedenen Kunden erhalten. Dabei sehe ich die folgenden vier Punkte, mit denen wir unsere Kunden überzeugen.

Punkt 1: Wir sind fachlich top

Die fachlich erstklassige Ausbildung unserer Servicemitarbeitenden ist ein wichtiger Pfeiler für eine hohe Kundenzufriedenheit. Natürlich werden die Servicetechniker bei Müller Martini stets auf den neuen Maschinen oder in den aktuellen technischen Updates geschult. Für Ausbildung investieren wir in diesem Jahr global 14'000 Stunden für Mitarbeitende aus den Marktorganisationen, wovon rund 2'100 Stunden auf die Servicetechniker in den Werken entfallen.

Um noch gezielter auf Serviceanfragen reagieren zu können, setzen wir neben gezielter fachlicher Ausbildung auch darauf, einzelne Mitarbeitende fachlich breiter auszubilden. Zum Beispiel eignet sich ein bisheriger Klebender-Spezialist nun auch zusätzliches Know-how im Digitalbereich an, um bei den heute vernetzten Anlagen noch schneller und flexibler auf Anfragen reagieren zu können.

Punkt 2: Wir erarbeiten gemeinsame Lösungen

Sie erwarten heute einen verlässlichen und einheitlichen Service, der mit einer offenen und ehrlichen Kommunikation einhergeht. In einer angespannten Situation – wenn beispielsweise Ihre Maschine gerade stillsteht – ist ein solches Telefongespräch für beide Seiten nicht immer einfach. Unsere Servicetechniker sind darin geschult, fakten- und vor allem lösungsorientiert zu kommunizieren. Ziel ist es dabei, Lösungsvarianten zu erarbeiten, die es Ihnen ermöglichen, schnellstmöglich wieder zu produzieren.

Dabei ist das aktive Zuhören besonders wichtig: Es geht uns nicht nur um den sachlichen Aspekt der Anfrage, wir wollen Sie gesamthaft verstehen und versuchen, uns in Ihre Lage zu versetzen. Ein Perspektivenwechsel fördert oft ganz neue Ideen zutage und hilft dabei, gemeinsam eine konstruktive Lösung zu finden.

Punkt 3: Wir reduzieren Produktionsausfälle möglichst schnell

Unsere Kunden sind dann zufrieden, wenn wir bei einem Service-Call schnell und zuverlässig reagieren. Dabei hilft uns bei Müller Martini die sehr gut ausgebaute IT-Infrastruktur, mit der unsere Servicetechniker arbeiten. Immer mehr Kunden nutzen das zentrale Kundenportal [MPOWER](#), auf dem wir neben den bereits vorhandenen Funktionen (zum Beispiel Dokumentation) nun auch etappenweise die eCall-Funktion einführen. Auf Knopfdruck können Sie damit einen Service-Call eröffnen, der bereits die wichtigsten Informationen enthält.

Organisiert werden die Calls über ein zentrales Monitoring-System, auf dem fast alle lokalen Marktorganisationen die Service-Calls an die Werksspezialisten weiter eskalieren können. Vor allem High-Priority-Fälle, bei denen die Maschine des Kunden stillsteht, können so schnellstmöglich behandelt werden. Das Monitoring-System unterstützt uns dabei, alle Kundenanfragen effizient zu lösen – und dafür zu sorgen, dass Sie wieder zufrieden Ihre Produktion starten können.

Punkt 4: Wir betreuen Sie individuell

Besonders bei modernen, leistungsfähigen und stark vernetzten Fertigungsprozessen mit hohem Investitionsaufwand ist es wichtig, dass Ihre Anlagen eine hohe Verfügbarkeit aufweisen. Bei Auslauf der Garantie schliessen deshalb sehr viele unserer Kunden eine Servicevereinbarung mit uns ab. Da jede Firma anders ist, können sie individuell auf für sie zugeschnittene Service-Pakete zurückgreifen.

Die Frage ist doch: Was benötigen Sie, um Ihre Produktivität sicherzustellen und die Servicekosten kalkulierbar und niedrig zu halten? Klar definierte Serviceleistungen sowie ein effizientes Life Cycle Management helfen Ihnen dabei, die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Auswählen können Sie dabei aus einem breiten Leistungsspektrum von regelmässigen Wartungen, Inspektionen und Reparaturen, Telefon- und Remote-Support – [wenn gewünscht rund um die Uhr](#) – bis hin zur Produktionsunterstützung.

Im ersten Halbjahr 2022 bewerteten über 90 Prozent der Kunden, die ein Feedback zum Service-Einsatz schickten, unsere Dienstleistungen positiv. Ein tolles Ergebnis! Damit das so bleibt, zünden wir mit den [Smart Services](#) die nächste Stufe von ^{MM}Services. Denn unsere Kunden verlangen heutzutage einen noch schnelleren, noch besseren und noch proaktiveren Service, während wir bei Müller Martini die Kundenbedürfnisse mit effizientem Ressourceneinsatz 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. Lesen Sie mehr dazu im [Blog über unsere Smart Services](#).

Ich hoffe, dass wir auch Sie (bald) zu unseren zufriedenen Service-Kunden zählen können.

Ihr
Reto Hofer,
Leiter Service Müller Martini AG