Medien-Information

Datum 15.04.2024

Nr. PI 2402

Anzahl Zeichen 4986

Kontakt Müller Martini AG

 Untere Brühlstrasse 17, 4800 Zofingen/Schweiz

 Telefon +41 62 745 45 45

 info@mullermartini.com, www.mullermartini.com

**Müller Martini an der drupa 2024**

**Die Smart Factory braucht einen smarten Service**

**Eine auf Produktivität ausgelegte Smart Factory benötigt auch einen innovativen Service-Ansatz. Müller Martini hat das frühzeitig erkannt und sein Service-Angebot proaktiv gestaltet, um damit das Potenzial seiner Maschinen im Betrieb voll auszuschöpfen. Das umfassende modulare Angebot ist unter MMServices zusammenfasst und begleitet die Finishing-Lösungen von Müller Martini über die gesamte Lebensdauer. Wie genau dies funktioniert, zeigt das Unternehmen am drupa-Stand 1B50.**

Die aktuellen wirtschaftlichen Rahmenbedienungen stellen auch die Druckindustrie vor grosse Herausforderungen und zwingen die Betriebe zum Handeln, um weiterhin im Wettbewerb zu bestehen. Neben neuen effizienten Produktionslösungen spielt auch der Service eine zentrale Rolle, um den Erwartungen der Kunden gerecht zu werden. Bei den immer engeren Lieferzeiten sind ungeplante Produktionsausfälle ein «No-Go». Müller Martini hat in den letzten Jahren massiv in sein Service-Angebot und -Netzwerk investiert – sowohl auf personeller als auch auf technischer Ebene. Damit hat sich der Schweizer Weiterverarbeitungsspezialist in der Branche als verlässlicher Partner etabliert. Das unterstreicht auch das Feedback der Kunden – über 90 % bewerten die Service-Dienstleistungen positiv.

«Vor diesem Hintergrund haben wir unser Angebot konsequent weiterentwickelt und verfolgen mit MMServices (https://www.mullermartini.com/de/services/) einen proaktiven Life Cycle Management-Ansatz. Wir unterstützen dabei unsere Kunden, die Produktivität der Finishing-Anlagen über die gesamte Lebensdauer hinweg aufrechtzuerhalten. Dabei wird jede Maschine nach ihrem Lebenszyklus kategorisiert und die Verfügbarkeit von Ersatzteilen und Support entsprechend definiert. Im zentralen Portal MPOWER (https://www.mullermartini.com/de/services/mpower/) wird die installierte Basis und der Status der einzelnen Maschinen transparent dargestellt», betont Felix Stirnimann, Global Service Business, Mitglied des Vorstands bei Müller Martini.

**Datengestützter Service und Support**

Die Anforderungen der Kunden an Service und Support sind heute sehr individuell. Fragen nach dem Geschäftsmodell oder dem Auslastungsgrad spielen hier eine zentrale Rolle. «Der reine ʹBreak&Fix'-Ansatz verliert jedoch immer mehr an Bedeutung», erklärt Felix Stirnimann. «Heute erwarten unsere Kunden einen geplanten, strukturierten und vorab budgetierten Service. Deshalb vereinbaren wir gemeinsam mit den Kunden unter dem Label MMSelect massgeschneiderte Serviceleistungen.»

Mit der Einführung des Kundenportals MPOWER wurden vollkommen neue Möglichkeiten geschaffen, um datengestützte Lösungen zu entwickeln. In MPOWER stecken umfassende Analyse- und Reporting-Tools, um die gewonnenen Daten nach unterschiedlichen Kriterien auszuwerten und zu visualisieren. So lässt sich etwa die Produktivität einer Anlage pro Auftrag, pro Schicht oder über einen definierten Zeitraum abrufen. Mittlerweile nutzen mehr als 2.000 Kunden das Kundenportal MPOWER.

**Die Zahlen sprechen für sich**

Bei einem Maschinen-Stillstand ist für jeden Kunden eine rasche Response-Zeit mit Sicherheit der wichtigste Faktor. Das Call-Center von Müller Martini ist deshalb rund um die Uhr besetzt. Kunden können entweder telefonisch Kontakt aufnehmen oder neu auch über MPower einen eCall absetzen. Auf diesem Weg werden über 90 % der Anfragen rasch gelöst. Schon vor zehn Jahren wurde ein eShop eingerichtet und seither laufend optimiert. Heute werden bereits 40 % aller Ersatzteilbestellung über die Plattform abgewickelt. Und sollten alle Stricke – in diesem Fall alle Leitungen – reissen, verfügt Müller Martini weltweit über 32 Service-Stützpunkte und kann auf 330 Service- und Support-Techniker zurückgreifen.

Um auch im Service gemeinsam mit dem Kunden faktenbasierte Entscheidungen fällen zu können, liefern die laufenden Daten aus der Produktion die Grundlage. Hier bietet Müller Martini verschiedene Dienstleistungen an, um die aktuelle Situation in der Weiterverarbeitung zu analysieren und darauf aufbauend weitere Massnahmen zu setzen. Das Ergebnis kann etwa eine Mitarbeiterschulung, ein Hard- oder Software-Upgrade oder eine Neuinvestition sein. Diesen Beratungsansatz wird Müller Martini auf der drupa 2024 im Detail vorstellen. Natürlich hat auch Künstliche Intelligenz (KI) bereits in den Service Einzug gehalten – etwa im Bereich des Remote-Supports. Sie unterstützt unsere Spezialisten dabei, noch schneller eine Problemlösung zu liefern. Denn mit Unterstützung der KI können die entsprechenden Dokumente schneller gefunden und das Problem zügig behoben werden.

All das und noch vieles mehr gibt es auf der drupa 2024 bei Müller Martini, Halle 1, Stand B50, zu sehen.

**Die wichtigsten Zahlen zu MMServices**

• Kunden-Zufriedenheit über 90 Prozent

• 32 Service-Stützpunkte weltweit

• 330 Servicetechniker weltweit

• 110.000 eingelagerte Ersatzteile

• 90 Prozent der Bestellungen am gleichen Tag verschickt