

Einsatz in aller Welt - ganz ohne Reisen

Der Remote-Service von Mahlo

Die Corona-Krise hat die Welt immer noch fest im Griff, dienstliche Reisen sind derzeit kaum möglich. Unternehmen sind aber darauf angewiesen, dass ihre Produktion weiter reibungslos läuft. Mit dem Fernwartungsservice der Mahlo GmbH + Co. KG haben die Kunden des deutschen Maschinenbauers einen Partner, mit dem sie jederzeit schnelle Hilfe erhalten - auch ohne Techniker vor Ort.

Wenn Servicetechniker Christopher Cetto morgens seinen PC einschaltet, weiß er nicht, in welchem Land er heute im Einsatz ist – und zwar, ohne seinen Arbeitsplatz in Saal zu verlassen. Meist per Mail erreichen ihn Kundenanfragen aus aller Welt zur Inbetriebnahme von Maschinen, zur Unterstützung bei Softwarekonfiguration oder zur Fehlersuche. Nicht erst seit Corona. Bereits seit 2005 ist auf allen ausgelieferten Mahlo-Systemen standardmäßig eine Remote-Control-Software installiert, um schnell und unkompliziert Zugriff auf das System zu erhalten. Damit können Softwareprobleme behoben werden, ohne dass ein Techniker anreisen muss. Bei den derzeitigen Reisebeschränkungen kommt dieser Service nun verstärkt zum Einsatz.

„Kürzlich hatten wir einen Auftrag in Korea, um einen Nachrüstsatz für eine Richtmaschine und ein Prozesskontrollsystem zu installieren“, erzählt Cetto. „Ein Einsatz vor Ort war nicht möglich.“ Der Auftrag hatte es in sich, wie sich bald zeigte. „Bestellt wurde eigentlich ein Spannungsausgang, gebraucht wurde aber ein Stromausgang. Das hieß für mich, noch einmal die Konfiguration zu ändern, bevor wir richtig loslegen konnten.“



Abb. 1: Christopher Cetto löst Probleme über den Remote Service.

Gute Kommunikation zählt

Zur Unterstützung vor Ort stellte der Kunde in seinem Betrieb einen Techniker bereit, um die Aufgabe gemeinsam zu lösen. „Da kommt es vor allem auf gute Kommunikation an.“ Die erfolgt per Chat, E-Mail oder telefonisch. Auch Bilder und Live Videos sind manchmal nötig, um die Situation besser zu verstehen. Wie auch in diesem Fall erweisen sich dabei die Sprachbarrieren oft tückisch. Vor allem die Anweisungen und die Nachfragen müssen genau verstanden werden. „Als wir das System testen wollten, hat der Techniker weiter Spannung an der Maschine gemessen anstelle von Strom“, so Cetto. Das ging einige Male hin und her. „Man zerbricht sich dann schon manchmal den Kopf, wie man das noch besser erklären könnte.“ Unterstützung kam hier in Person eines Verkäufers des koreanischen Servicepartners, der als Dolmetscher fungierte. „Deshalb ist Mahlo die Zusammenarbeit mit unseren Partnern und Kunden so wichtig“, unterstreicht Cetto. Gemeinsam hat man alles zum Laufen gebracht.



Abb. 2: Der Techniker kann direkt auf das Mahlo-System zugreifen.

Zurücklehnen konnte sich der erfahrene Service-Techniker mit diesem Erfolg noch nicht. Der Kunde wartete noch auf Inbetriebnahme eines neuen Restfeuchtemesssystems. „Deshalb hat sich dieser Auftrag über mehrere Tage gezogen.“ Aufgrund der Zeitverschiebung blieb dem Fachmann in Saal immer nur ein kleines Zeitfenster zur Arbeit und Kommunikation. „Umso zufriedener ist man, wenn ein Auftrag, der auch seine Tücken und Hindernisse hat, erfolgreich abgeschlossen wird und der Kunde glücklich ist.“

Sicherheit an erster Stelle

Wie bei einem Einsatz mit einem Mahlo-Techniker vor Ort, spielt auch die beim Remote-Service Sicherheit eine große Rolle. Bevor der Auftrag angenommen wird, füllen die Kunden ein spezielles Formular aus. Dabei nennen Sie unter anderem einen Verantwortlichen, der auch berechtigt ist, den Service-Auftrag zu erteilen. Außerdem bestätigen sie u.a., dass mögliche Gefahren, zum Beispiel durch unerwartetes Starten der Maschine, verhindert werden. Die Einsatzdauer beim Remote-Service ist sehr unterschiedlich. Je nach Aufwand reicht die Arbeitszeit von wenigen Minuten bis zu mehreren Tagen. Immer mit einkalkulieren müssen die Techniker auch die Zeitverschiebung. Zufrieden ist das Service-Team erst, wenn alle Missstände beseitigt sind.

Seit Corona kommt der Remote-Service zwar verstärkt zum Einsatz – er bringt aber nicht nur bei den derzeitigen Einschränkungen Vorteile für Kunden. Das generelle Fazit lautet: kürzere Ausfallzeit bei geringeren Kosten. Denn die Mannschaft des Maschinenbauers kann – besonders bei Bedienungsproblemen – schneller auf Notrufe reagieren, wenn nicht erst ein Techniker anreisen muss. Daraus ergibt sich zudem eine geringere finanzielle Belastung für den Kunden, da keine Reisekosten anfallen. Es gibt noch einen weiteren Vorteil, so Cetto: „Ist trotz allem ein Einsatz in der Fabrik notwendig, können die Einsätze mit einer Online-Fehlerdiagnose besser vorbereitet werden. Das Risiko, dass ein Service-Einsatz beim Kunden nicht beendet werden kann, weil zum Beispiel ein Ersatzteil fehlt, minimiert sich so.“ Cetto ist sich sicher: „Remote und Online-Support werden die nächsten Jahre noch mehr die Richtung und das Bild vom Service der Firma Mahlo prägen, aber man darf nicht vergessen, dass wir immer auch auf die Menschen vor Ort angewiesen sind, die für uns hin und wieder ein paar Schrauben drehen!“

