

Rundum-Service für Kunden weltweit: Mosca blickt auf zwei erfolgreiche Jahre ONE Service zurück

- **ONE Service sichert seit Anfang 2018 eine einheitliche Service-Qualität für Mosca-Kunden weltweit**
- **Präventive Wartungsleistungen sichern die maximale Leistungsfähigkeit der Maschinen**
- **Kunden profitieren von klar planbaren Wartungszyklen und umfangreicher Unterstützung durch die Mosca-Experten**

Waldbrunn, 15. Januar 2020 – Vor zwei Jahren hat die Mosca GmbH aus Waldbrunn ein in der Branche einzigartiges Service-Konzept in die Tat umgesetzt. Unter dem Titel „ONE Service“ bieten die Spezialisten für Umreifungsmaschinen ihren Kunden weltweit standardisierte Wartungen, Reparaturen, Installationen und Unterstützung bei Maschinenumzügen. Jetzt kann Mosca ein erstes Resümee ziehen, das zeigt: Bei deutschlandweit über 2000 Maschinen unter Wartungsvertrag sind kaum noch ad-hoc Einsätze zur Störungsbeseitigung zu verzeichnen. Damit sorgt ONE Service für viel Planbarkeit und noch mehr Zuverlässigkeit am Ende der Verpackungslinie.

„In Zeiten von Digitalisierung und Industrie 4.0 ändern sich die Anforderungen an die Produktionsabläufe unserer Kunden und damit an unsere Maschinen in rasantem Tempo. Umso wichtiger ist uns, dass unser Service nicht nur Schritt halten kann, sondern zu den Vorreitern in unserer Branche gehört“, sagt Mosca-Geschäftsführer Timo Mosca. Vor zwei Jahren hat Mosca deshalb das neue Service-Konzept ONE Service weltweit eingeführt.

Wartungsverträge für Kunden auf der ganzen Welt

Damit ändert sich die Herangehensweise von Mosca an das Thema Service grundlegend. Ein zentraler Bestandteil des Konzepts sind gezielte Wartungsverträge auf der ganzen Welt – ein Angebot, das Mosca von anderen Herstellern in der Umreifungsbranche abhebt. „Der Standard ist, dass sich die Kunden nur melden, wenn eine Maschine ausgefallen ist. Das sind Störfälle, die umgehend gelöst werden müssen – und großen Stress verursachen, sowohl für die Techniker des Herstellers als auch für die Kunden, die sich

keine Stillstandzeiten in ihren Linien leisten können“, erläutert Michael Raule, Leiter Technischer Service bei Mosca.

Wenn die Mosca Service-Techniker heute zum Kunden fahren, ist von diesem Druck in der Regel nichts mehr zu spüren. Über 2000 Maschinen sind inzwischen unter Wartungsvertrag und werden nach ONE Service-Standard ein- bis zweimal im Jahr überprüft. „Heute arbeiten wir weltweit mit einheitlichen Wartungsplänen und Checklisten. Diese sagen uns ganz genau, wann welche Maschine bei welchem Kunden an der Reihe ist, was überprüft werden muss und welche Teile ausgetauscht werden. So kommen wir Verschleißerscheinungen und anderen Schäden zuvor“, sagt Andreas Bulling, Service-Techniker bei Mosca.

Mehr Planbarkeit und Transparenz für Mosca-Kunden

Das bedeutet für den Kunden vor allem: mehr Planbarkeit, mehr Zuverlässigkeit und mehr Transparenz. „Unsere Kunden, die einen Wartungsvertrag bei uns haben, wissen von vorneherein über die Wartungsabläufe Bescheid. Wir erinnern sie an fällige Wartungen und schicken ihnen bereits vor dem Termin Wartungs-Kits zu“, erklärt Michael Raule. Damit laufen die Termine zügig und reibungslos ab. Den regelmäßigen Kundenkontakt schätzen auch die Techniker. „Das verändert die Zusammenarbeit und ermöglicht uns eine viel direktere Kommunikation“, sagt Andreas Bulling. „Wir können unsere Kunden intensiver betreuen, ihnen auch beim Einstellen der Maschinen helfen und ihr Feedback aufnehmen. Davon profitieren beide Seiten.“

Störfälle sind die große Ausnahme

Durch die regelmäßigen Service-Termine laufen die Umreifungsmaschinen in den Verpackungslinien der Mosca-Kunden zuverlässig und stabil. Wenn es doch einmal zu einem Störfall kommt, ist der Technische Service von Mosca rund um die Uhr erreichbar. „Neben den Wartungstechnikern, haben wir unsere Gebietstechniker im Einsatz. Diese sind nah am Kunden und können im Notfall innerhalb von maximal 3,5 Stunden vor Ort sein“, sagt Michael Raule. Mit standardisierten mobilen Ersatzteilbeständen sind diese bestens ausgerüstet, um Probleme schnell zu beheben und die maximale Leistungsfähigkeit der Mosca-Maschinen dauerhaft zu sichern.

„In vielen Fällen müssen unsere Experten aber gar nicht mehr auf die Straße“, fügt Michael Raule hinzu. Im Zuge von ONE Service hat Mosca auch seinen Remote-Support ausgebaut. Die Service-Techniker können damit zunächst aus der Ferne auf Fehlersuche

gehen. „In der Regel können wir akute Störungen auch direkt per Fernwartung beheben. Das spart sowohl bei uns als auch beim Kunden Zeit und Ressourcen“, so Raule.

Regelmäßige Schulungen und Fachtagungen – auch für Kunden

Um Kunden auch in Zukunft nach gewohnt hohem Standard zu betreuen, sind für die Mosca-Geschäftsführung Wissenstransfer und aktuelle Fachkenntnisse im Service wichtige Voraussetzungen. Deshalb gilt innerhalb von ONE Service sowohl der Qualifikation der Mosca-Techniker als auch der Weiterbildung auf Kundenseite ein besonderes Augenmerk.

Die Mitarbeiter erhalten regelmäßig Schulungen und können bei Technikertreffen Erfahrungen austauschen. Für Kunden bietet Mosca Trainings vor Ort oder in den Mosca-Schulungszentren in Waldbrunn und Hannover an. Dabei führen Mosca-Experten das Fachpersonal des Kunden in die optimale und ressourcenschonende Nutzung der Maschinen ein. Hinzu kommen Fachtagungen für Kunden, die bereits mit der grundsätzlichen Bedienung der Maschine vertraut sind. Im Fokus steht dementsprechend die weiter optimierte Nutzung, etwa in einer Industrie 4.0-Anwendung.

Wichtiger Baustein für die Zukunft

Auch Services rund um Installation und den Umzug von Maschinen sind fester Bestandteil von ONE Service. So unterstützt das Gesamtkonzept Kunden dabei, zukünftige Herausforderungen am Ende der Verpackungslinie zu meistern. Andreas Bulling und seine Techniker-Kollegen spielen dabei eine zentrale Rolle und arbeiten jeden Tag daran, ONE Service weiterzuentwickeln: „ONE Service ist kein starres System. Es lebt mit uns, die es jeden Tag in die Tat umsetzen. Deshalb bringen wir immer wieder Ideen ein, um noch besser zu werden.“

Bildunterschrift Mosca ONE Service Konzept

Im Rahmen des ONE Service-Konzepts sind Mosca-Techniker wie Andreas Bulling (rechts) regelmäßig bei Kunden vor Ort, um Problemen effektiv vorzubeugen.

Bildunterschrift Mosca ONE Service Wartung

Bei regelmäßigen Wartungen dokumentieren Mosca-Techniker den Maschinenzustand und arbeiten mit Leistungsbeschreibungen und Checklisten. So garantiert das ONE Service-Konzept Transparenz und Einheitlichkeit.

Über die Mosca GmbH

Die Mosca GmbH ist Systemlieferant, Entwickler und Hersteller von qualitativ hochwertigen Umreifungsmaschinen, Umreifungsbändern und Transportgutsicherungssystemen in professionellen und industriellen Anwendungen. Das Maschinenangebot reicht von Universalgeräten mit breitem Einsatzspektrum bis zu vollautomatischen Hochleistungsmaschinen, die sich in jede übergeordnete Automatisierungslinie einbinden lassen. Umreifungsbänder aus PP, PET und PLA produziert die Mosca GmbH in einer der modernsten Anlagen Europas. Moscas internationales Vertriebs-, Service- und Beratungsnetz gewährleistet Kunden globalen Service. Das 1966 gegründete Familienunternehmen hat seinen Stammsitz in Waldbrunn zwischen Heidelberg und Heilbronn. Mosca ist mit 18 Niederlassungen in 16 Ländern vertreten, darunter sind sechs Produktionsstätten in Deutschland, Malaysia, Kanada und den USA. Insgesamt beschäftigt das Unternehmen 1000 Mitarbeiter. Mit kontinuierlichen Neuentwicklungen behaupten sich die Umreifungsexperten seit mehr als 50 Jahren als Qualitäts- und Technologieführer im Umreifungssektor. Weitere Informationen im Internet unter www.mosca.com.

Pressekontakt

Nicole Frey
Werbefachfrau für Marktkommunikation
Tel: +49 (0) 6274 / 932 317
Fax: +49 (0) 6274 / 932 400 317
E-Mail: nicole.frey@mosca.com

Mosca GmbH
Gerd-Mosca-Straße 1
D-69429 Waldbrunn
www.mosca.com

Barbara Hott
PR-Seniorberaterin
Tel: +49 (0) 6221 18779 12
Fax: +49 (0) 6221 18779 11
E-Mail: mosca@commhaconsulting.com

Commha Consulting GmbH & Co. KG
Poststraße 48
D-69115 Heidelberg
www.commhaconsulting.com