

# Field Service – After Sales mit besonderer Kundennähe

**Der Begriff „Service“ ist Synonym für vieles, dennoch fühlen sich Kunden nicht selten allein gelassen. Bei Moeller ist seit Jahren ein so genannter Field Service installiert. Die etz-Redaktion fragt nach, was dieser Service im Einzelnen bedeutet, wer ihn in Anspruch nehmen kann und welcher Nutzen für den potenziellen Kunden daraus resultiert.**

**etz:** Der Begriff „Service“ ist in aller Munde, vieles wird als Service deklariert, was den Namen nicht immer verdient. Was versteht Moeller unter Service?

**Völker:** Moeller bietet allgemein eine Vielzahl von Serviceleistungen, sei es den Abruf von Katalogen, Broschüren, Schaltnisbüchern, internationalen Handbüchern oder Montageanleitungen über Fax, E-Mail oder als Download im Internet oder auch ein Newsletter zur zeitnahen Information der neuesten technischen Entwicklungen. Zum Service zählen auch Trainingsseminare oder Weiterbildungsangebote rund um Moeller-Produkte. Ein vielleicht weniger bekannter Service ist unser Field Service – er umfasst Dienstleistungen im After-Sales-Bereich.

**etz:** Ist mit dem Field Service ein Vor-Ort-Service gemeint?

**Völker:** Ja und nein, der Begriff drückt die besondere Kundennähe des After-Sales-Service von Moeller aus, also Service direkt vom Hersteller. Unser international aufgestellter Field Service basiert auf vier Säulen, einer Helpline, den Onsite- und Online-Service sowie Repairs. Über die Helpline erreichen Kunden eine rund um die Uhr besetzte Service-Hotline für den Störfall. Des Weiteren werden unsere Kunden individuell beraten und bekommen qualifizierte Problemlösungen via E-Mail. Der Onsite-Service beinhaltet die Störfallbehebung vor Ort, die kompetente Unterstützung bei Montage und Inbetriebnahme oder auch Messungen und Systemprüfungen komplexer Steuerungen und Energieverteilungen. Über den Online-Service greifen unsere Kunden auf die Field Service-Datenbank zu und können online Diagnosen vornehmen, also interaktiv Fehler bei Systemstörungen suchen und beheben. Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ) sind gleichfalls abrufbar. Ebenso sind über Downloads aktuelle Up-

dates zur Software oder zu Dokumentationen erhältlich. Der Bereich Repairs umfasst den Direktaustausch-Service von Moeller-Produkten und das Repair-Center, das kostengünstig Reparaturen durchführt. Hinzu kommen Service-Schulungen für ausgewählte Moeller-Produkte.



Dr. Frank Völker ist Leiter Field Service, Industrieautomation bei der Moeller GmbH in Bonn

**etz:** Das heißt, es ist rund um die Uhr immer jemand ansprechbar?

**Völker:** Ja, der Servicebedarf richtet sich nicht nach der Uhr, das Gleiche gilt für unsere Dienstleistungen. Bei einem Störfall rufen unsere Kunden zuerst die Notrufnummer an, wo sie 24 h einen kompetenten Ansprechpartner finden. Kunden erwarten eine schnelle Verfügbarkeit von Material und ein qualifiziertes Personal – ein anonymes Call-Center mit freundlicher Stimme aber wenig technischem Know-how hilft dann nicht weiter. Kunden wollen ein umfassendes Dienstleistungsangebot zu angemessenen Preisen. Dies ver-

schaft ihnen Handlungsspielräume. Zum einen können sie sich ihren originären Aufgaben widmen, zum anderen sparen sie Kosten, da sie teures Service-Personal selbst nicht vorhalten müssen.

**etz:** Welche Leistungen bietet dieser Field Service genau?

**Völker:** Der Field Service hilft den Kunden schnell und flexibel. Unsere Mitarbeiter verfügen über langjährige Erfahrungen und sind Experten in ihrem Bereich. Sie sind rund um die Uhr erreichbar. Dies garantiert kurze Ausfallzeiten und verhindert lange Produktionsstopps – daraus resultiert ein Wettbewerbsvorteil für unsere Kunden. Je nach Kundenwunsch führen wir auch regelmäßige Inspektionen und Wartungen durch, erkennen so frühzeitig Fehlerquellen und leiten präventive Maßnahmen ein, also reparieren oder tauschen aus. Unser Field Service bietet ebenso einen Umrüstservice an, d. h., bestehende Systeme werden überprüft, evtl. Umrüstmöglichkeiten vorgestellt und auf Wunsch umgesetzt. Dies sichert langfristig eine störungsfreie und wirtschaftliche Produktion mit aktuellen Moeller-Produkten und senkt die Kosten durch Ausfallzeiten. Das bringt allen Kunden deutliche Kostenvorteile.

**etz:** Wer sind Ihre Kunden und welche Kostenvorteile meinen Sie?

**Völker:** Beim Anwender können Störfälle an Geräten und Maschinen zu ungewollten Produktionsstopps, Stillstandszeiten oder eingeschränkter Verfügbarkeit führen – mit z. T. erheblichen Folgekosten. Unser Field Service behebt Störfälle zügig oder verhindert sie im Einzelfall präventiv. Neben Anwendern sind OEM, vorrangig Maschinenbauer und Schaltschrankbauer, unsere Kunden. Sie nutzen gerne das Serviceangebot und müssen keine eigenen Ressourcen aufbauen. Zu den Kostenvorteilen – hier illustriert ein Beispiel zum Direktaustausch von Moeller-Produkten die Vorteile am besten. Der Kunde Ceratizit Austria GmbH in Reutte/Österreich erhielt eine Stillstandsmeldung einer seiner Anlagen in Ungarn. Das erforderliche Ersatzteil versendeten wir im Austausch noch am gleichen Tag per Direktkurier. Die Ausfallkosten hielten sich also in engen Grenzen. Wir schöpfen alle



Möglichkeiten aus, um zügig und unbürokratisch zu helfen.

**etz:** *Moeller ist international tätig, gewährleisten Sie einen weltweiten Service?*

**Völker:** In Europa, und natürlich auch in Deutschland, bieten wir via Helpline die 24 h besetzte Notrufnummer an. Zu den normalen Geschäftszeiten ist unser telefonisches Service-Center besetzt, das weltweit berät und bei der Problemlösung unterstützt. Hinzu kommen der Online-Service, der E-Mail-Service und die Online-Diagnose. Letztere ist aktuell für ausgewählte Automatisierungsprodukte eingerichtet worden. Dort wird der Kunde immer detaillierter gebeten, die Symptome und Störungen einzugeben, bis die Ursache ermittelt ist. Zusätzlich leisten heute Fern Diagnosen bei nicht wenigen Produkten wertvolle Dienste.

**etz:** *Welche Einsätze hatten Sie in letzter Zeit?*

**Völker:** Wir sind, ohne Übertreibung, recht erfolgreich. Ein Beispiel ist der Einsatz in Frankfurts Main Tower. Samstagnacht zeigte dort ein ausgelöster Leistungsschalter einen Fehler in der Kühlversorgung der Blockheizkraftwerke an. Jeder Ausfall an einem Wochentag verursacht Personalkosten von rund 175 000 € täglich und bedeutet Umsatzeinbußen. Wir behoben die Störung bereits sonntags. Ein weiteres Beispiel war ein Fehler in der Haupteinspeisung eines Krankenhauses. In diesem sensiblen Bereich sind Menschen vital betroffen. Wir stellten die

Stromversorgung innerhalb kürzester Zeit wieder her, denn ein Notstromaggregat ist keine Dauerlösung. Diese Praxisbeispiele zeigen, wie bedeutsam schnelle und qualifizierte Hilfeleistungen sein können. Unser Field Service unterstützt aber ebenso Inbetriebnahmen unserer Kunden. So etwa bei STB Steuerungstechnik Beck, Egg/Österreich. Dort realisierten wir zusammen mit der Moeller Gebäudeautomation KG in Österreich die Inbetriebnahme eines Schrägaufzugs und nahmen die anwendungsspezifische Einstellung von Frequenzumrichtern vor. Ein Beispiel für weltweiten Service ist ein Einsatz in Saudi-Arabien. Hier entwickelten wir gemeinsam mit unseren italienischen Kollegen, der Moeller Electric S.r.l, eine maßgeschneiderte Parametrierung von Softstartern bei der Mohammed A. Sharbatly Corp., Jeddah/Saudi-Arabien.

**etz:** *Der Field Service ist aber ein Geschäft. Welche Kosten fallen Ihren Kunden an?*

**Völker:** Der Moeller Field Service passt seine Konditionen ständig an die Markterfordernisse an. Kosten beziehen Stundensätze und Materialpreise mit ein. Dennoch – jeder Auftrag und jeder Vertrag ist individuell auf den Kunden abgestimmt und hängt von den Kundenanforderungen und den daraus resultierenden Serviceleistungen ab. Bei Inspektionen, Wartungen, Umbauten und Umrüstungen bieten wir maßgeschneiderte Paketpreise an. Präventive Servicekosten sind vergleichsweise gering, ein Störfall und im Besonde-

ren seine Folgen kommen erheblich teurer. Die 24-h-Hotline bei Störfällen ist für unsere Kunden kostenlos. Für besondere Anforderungen hinsichtlich Verfügbarkeit von Material, Personal und Know-how bieten wir entsprechende Verträge an.

**etz:** *Wie passen Sie Ihre Angebote aktuellen und zukünftigen Erfordernissen an?*

**Völker:** Ganz aktuell erweitern wir unseren Service. Dabei orientieren wir uns an der Initiative Services in Automation des ZVEI, an der Moeller aktiv beteiligt ist. Zusätzlich zum weiter verbesserten reaktiven Service bieten wir den bereits erwähnten aktiven Service an. Das betrifft die Umrüstung von Steuerungen und Leistungsschaltern sowie die vorbeugende Instandhaltung in Form von Inspektionen und Wartungen von Komponenten oder Systemen. Unsere Kunden sollen noch weiter in den Mittelpunkt unseres Handelns rücken. Dazu bauen wir etwa die Datenbankunterstützung der kundenorientierten Prozesse (CRM) und das telefonische Service-Center weiter aus. Außerdem ist unsere Servicemannschaft hoch motiviert und qualifiziert sich ständig weiter.

**etz:** *Wo finden Interessenten Informationen zum Field Service?*

**Völker:** Alle wichtigen Informationen und Telefonnummern sind auf unserer Homepage abgelegt ([www.moeller.net/fieldservice](http://www.moeller.net/fieldservice)). Über die E-Mail-Adresse [fieldservice@moeller.net](mailto:fieldservice@moeller.net) und unsere Hotline sind wir für unsere Kunden schnell erreichbar. Probieren Sie es aus. ■