

Da sein, wenn's brennt



Bei der Bearbeitung ihrer täglichen Ausgangspost sind Unternehmen auf funktionierende Abläufe angewiesen: Wer kann sich zum Beispiel beim Versand von Ausgangsrechnungen schon Verzögerungen leisten? Deshalb ist es wichtig, dass im Bedarfsfall schnelle Hilfe zur Stelle ist. Michael Hinrichs, Serviceleiter bei Francotyp-Postalia, erläutert die Bedeutung des Themas.

FACTS: *Als Kunde habe ich die Hoffnung, nach dem Kauf sei alles geklärt. Wozu benötige ich Service? Sind die Kunden, die bei Ihnen anrufen, eigentlich immer bei bester Laune?*

Michael Hinrichs: Nein, leider nicht immer, das liegt in der Natur der Sache. Aber ich habe die Möglichkeit, Kunden zufriedenzustellen, das ist meine Herausforderung und mein Ziel. Ein Beispiel: Ende letzten Monats, an einem Donnerstag, rief ein Kunde aus Halle an. Der Kunde besitzt eine centormail, ein besonders

hochwertiges und leistungsfähiges Frankiersystem. Der Rechnungsversand steht vor der Tür und jetzt müssen die Rechnungen schnellstmöglich in die Post. Daran hängen Zahlungsziele der Kunden und ein möglicher Zinsverlust des Unternehmens. Weil aber die Maschine streikt – der Transport der Briefe durch die Maschine ist immer wieder blockiert –, liegen 3.000 Briefe unfrankiert und warten auf den Versand. Der Kunde ist stinksauer und ruft unsere Hotline an. Nach einer kurzen Fehler-

beschreibung und der Analyse der Diagnose-daten, die er uns per Modem sendet, ist der Fehler schnell gefunden: Ein Klemmelement aus Gummi ist ermüdet. Schon am Freitagmorgen ist unser Servicetechniker beim Kunden und hat neue Klemmelemente für den Transport der Briefe eingebaut, übrigens ein klassisches Verschleißteil. Der Kunde war zufrieden und die Rechnungen gingen noch zeitgerecht in den Versand. Besonders hat mich dann aber gefreut, dass im Nachgang der Techniker den Kunden überzeugen konnte, mit uns einen Servicevertrag abzuschließen, der unter anderen Leistungen auch eine regelmäßige Wartung der Maschine beinhaltet. Getreu nach dem Motto: Vorbeugen ist besser als reparieren.

FACTS: *Das zeigt doch, dass Service eine verantwortungsvolle Stellung einnimmt. Werden Sie im Unternehmen ausreichend unterstützt?*

Hinrichs: Ja. In Deutschland beschäftigen wir gemeinsam mit unseren Handelspartnern rund 200 Mitarbeiter im technischen Service. Davon sind im Serviceaußendienst circa 150 Techniker unterwegs. Etwa 20 Techniker sind im Innendienst im Bereich der Zentralwerkstätten tätig. Die restlichen Mitarbeiter arbeiten in den Bereichen Supportcenter, Einsatzplanung, Schulungszentrum, Verwaltung und Leitung.

FACTS: *Welche unterschiedlichen Servicepakete bieten Sie an und warum ist es sinnvoll, überhaupt einen Servicevertrag abzuschließen?*

Hinrichs: Unser modulares Vertragssystem deckt die gesamte Bandbreite ab – von einem einfachen sogenannten Pickup-Vertrag ohne Materialkostenabdeckung bis hin zum Rundum-sorglos-Vertrag inklusive vorbeugender Wartungen und Reparaturen vor Ort sowie aller Verschleiß- und Ersatzteile. Der Kunde

wählt – je nach Maschinenverfügbarkeitsanspruch und der Absicherung vor ungeplanten Kosten – die für ihn passende Vertragskombination aus. Als Vertragskunde genießt er außerdem eine bevorzugte Bedienung bei der Einsatzplanung.

FACTS: *Gerade im Bereich der Postbearbeitung sind Anwender auf kurze Reaktionszeiten angewiesen. Welche Unterstützung bietet Francotyp-Postalia, damit Ihren Kunden ein solches Schreckensszenario erspart bleibt?*

Hinrichs: Um ungeplante Ausfallzeiten zu vermeiden, empfehlen wir unseren Kunden vor allem, auch vorbeugende Wartungen an den Maschinen regelmäßig durchzuführen. Denn: Eine gut und regelmäßig gewartete Maschine hat in der Regel zwischen den Wartungsintervallen keine Defekte. Darüber hinaus haben unsere Kunden die Möglichkeit, unseren Express-Service mit einer maximalen und vertraglich zugesicherten Reaktionszeit von vier Stunden zu buchen. Damit sind unsere Kunden auf jeden Fall vor den Tücken der Technik gefeit.

FACTS: *Welche Service-Module werden besonders stark nachgefragt und aus welchem Grund?*

Hinrichs: Unsere Kunden schätzen besonders unseren Vor-Ort-sorglos-Vertrag inklusive aller Material-, Fahrt- und Arbeitszeitleistungen zum festen Jahrespauschalpreis. Damit bieten wir unseren Kunden die Verlässlichkeit und Kostentransparenz, die heute im Postbearbeitungsprozess notwendig ist.

FACTS: *In der heutigen Postbearbeitung wird der Einsatz moderner Software-Tools immer wichtiger. Welche Angebote bietet Francotyp-Postalia in diesem Bereich im Hinblick auf Service und Support und inwiefern hat diese Entwicklung die Anforderungen an Ihre Mitarbeiter erhöht?*

Hinrichs: Die technischen Möglichkeiten, zum Beispiel über Remote-Diagnose-Tools, versetzen uns schon heute in die Lage, aus unseren Maschinen einen umfassenden Servicebericht zu erhalten. Daraus können wir aus der Ferne zielsicher Rückschlüsse über eine Fehlerursache ziehen – etwa über den Zustand von Sensoren, Motoren und zahlreichen weiteren Parametern. Das hilft sowohl beim telefonischen

Support als auch bei der Fehlerbeschreibung und dem Ersatzteilmvorschlag für den Serviceeinsatz vor Ort. Diese Tools machen komplexe Zusammenhänge transparent und werden von den Mitarbeitern als willkommenes Hilfsmittel angenommen. Die Anforderung an unsere Mitarbeiter liegt eher in der Einarbeitung in diese neuen Tools. Hier liefert unser hausinternes Servicebildungszentrum die notwendige Unterstützung.



MICHAEL HINRICHS, Serviceleiter bei Francotyp-Postalia

FACTS: *Wie ist die Versorgung Ihrer Kunden mit Ersatzteilen organisiert?*

Hinrichs: In der Regel verbauen unsere Techniker die Ersatzteile beim Serviceeinsatz. Darüber hinaus haben unsere Kunden die Möglichkeit, Verschleißteile, die sie selbst wechseln können und wollen, über unseren Online-Shop oder telefonisch zu bestellen.

FACTS: *Haben Themen wie telefonischer oder Online-Service und -support heutzutage eine höhere Bedeutung als „klassische“ Serviceleistungen vor Ort durch einen Techniker?*

Hinrichs: Da gibt letztendlich die richtige Mischung den Ausschlag: Das Zusammenspiel aus einem qualifizierten Support aus der Ferne wie etwa einem qualifizierten telefonischen Servicesupport und dem schnellen Serviceeinsatz vor Ort zeichnet nach unseren Maßstäben einen wirklich kundenorientierten und -freundlichen Service aus.

Daniel Müller ■