18.02.2020 / Marie-Theres Hilpert

«Bei einem Notfall-Einsatz überprüfe ich alles doppelt und dreifach»

Ich bin 25-jährig und arbeite seit 2011 bei Müller Martini. Als Mitarbeitende des Ersatzteil-Service-Centers (ESC) helfe ich mit, die 24/7-Erreichbarkeit zu gewährleisten. Das bedeutet für mich regelmässige Nacht- und Wochenendeinsätze und bringt schon mal Erlebnisse der Kategorie «unvergesslich».

Das Pikett-Handy von Müller Martini hat einen sehr lauten und unverkennbaren Rufton, da bin ich auch mitten in der Nacht sofort hellwach. Klingelt das Notfall-Telefon nachts oder am Wochenende, muss ich innerhalb der nächsten halben Stunde im Betrieb sein – so sehen es die Vorschriften vor. Für mich ist das kein Problem, da mein Wohnort nur wenige Kilometer vom ESC entfernt liegt.

Die Eckdaten für den Auftrag erhalte ich während des Telefongesprächs oder per E-Mail, und ich könnte sogar per Notebook von zu Hause aus die Verfügbarkeit der benötigten Ersatzteile überprüfen. Nach der Ankunft im Betrieb erfasse ich den Auftrag, sofern er nicht bereits via Webshop eröffnet worden ist, und erstelle die nötigen Papiere wie Lieferschein, Rechnung, Ausfuhrliste oder Frachtbrief. Anschliessend suche ich das Material im Ersatzteil-Service-Center heraus, verpacke es und avisiere unsere Transport-Partner.

Meistens handelt es sich bei den dringenden Fällen um Kunden in den USA und in Deutschland. Die europaweiten Zustellungen (Ausnahme Skandinavien) werden per Kurier auf der Strasse abgewickelt, die Lieferungen nach Übersee gelangen mit dem Taxi an den Flughafen

und von dort schnellstmöglich zum Kunden. Leiste ich Pikettdienst, mache ich bei einem Notfall-Einsatz alles selber. Ausnahmen gibt es bei grossen, schweren Teilen, für die ich auf jemanden aus dem Lagerteam zurückgreifen kann. Die Person kümmert sich dann um den internen Transport und die Verpackung.

Ansprechpersonen für Kunden rund um die Erdkugel

Ich bin nur während eines Notdiensts im Lager anzutreffen, sonst ist mein Platz im Büro. Dort bin ich Teil eines siebenköpfigen Teams – darunter unser Chef und ein lernender Kaufmann. Schon während meiner Lehre zur Kauffrau hatte ich ein halbes Jahr im ESC verbracht. Der Kontakt brach danach nie ab, und nach dem Lehrabschluss ergriff ich die Gelegenheit, eine entstandene Lücke im Team auszufüllen – das hat gut gepasst.

Die korrekte Bezeichnung meiner Funktion heisst Sachbearbeiterin Export ESC. Mittlerweile arbeite ich seit fünf Jahren in dieser Abteilung, und es gefällt mir unvermindert gut. Wir haben eine Gebietszuteilung, unterstützen uns aber gegenseitig, wann immer es erforderlich ist. Ich betreue Lateinamerika sowie die Direktkunden in Afrika, Nahost und den diversen Inselstaaten wie Mayotte, Französisch- Guayana, Guadeloupe und Malta.

Täglich erhalte ich E-Mails mit Preis- und Verfügbarkeitsanfragen, die ich selbstständig oder mit Hilfe der zuständigen Techniker beantworte. Meistens loggen sich die Kunden zuerst im Webshop ein, der bereits verschiedene Informationen und Fotos bereithält. Anschliessend kontaktieren Sie uns, um präzis nachzufragen und eine Offerte einzuholen. Je mehr Angaben ich bekomme, desto rascher kommen wir ans Ziel. Erhalte ich ein Bild des defekten Teils sowie den Maschinentyp und die Maschinennummer, kann ich die Informationen problemlos abrufen. Noch schneller geht es natürlich, wenn sogar die Artikelnummer verfügbar ist.

Erst Qualitätskontrolle, dann Versand

Der Hauptteil unseres Betriebs im Ersatzteil-Service-Center wird tagsüber zu den normalen Geschäftszeiten bewältigt. Wir Kaufleute im Büro erteilen die Aufträge, indem wir die Kommissionierungslisten erstellen, sie gemeinsam mit allen nötigen Papieren ausdrucken und ins Ersatzteillager bringen, damit die Lagermitarbeitenden ihres Amtes walten können. Diesen Weg von der ersten Etage ins Untergeschoss nehmen wir drei- bis viermal täglich unter die Füsse.

Rund 110‘000 verschiedene Ersatzteile führt Müller Martini im Lager. Wenn man sich täglich

in dieser Materie bewegt, kennt man automatisch die Bezeichnung und den Verwendungszweck vieler Teile – zum Beispiel von Verschleissteilen wie Gummisaugern oder bestimmten Schrauben und Muttern. Jedes Ersatzteil ist einer bestimmten Gruppe zugeteilt, wobei die Klassifizierung Aufschluss darüber gibt, wie oft es nachgefragt wird.

90 Prozent der Bestellungen werden am gleichen Tag ausgeliefert. Ist ein Teil nicht an Lager, organisieren wir umgehend die Beschaffung bei einem unserer Lieferanten. Sämtliche extern hergestellten Ersatzteile gelangen nach der Produktion nach Zofingen, wo sie einer Qualitätskontrolle unterzogen werden. Erst danach erfolgt der Versand.

Ich fühle mich wohl bei Müller Martini

Mit der Ausbildung zur Kauffrau bei Müller Martini habe ich auch aus heutiger Betrachtung die richtige Wahl getroffen. Das technische Umfeld der Druckweiterverarbeitung entspricht absolut meinen Interessen. Ausserdem finde ich die grafische Industrie grundsätzlich ein sehr spannendes Gebiet. Dass ich mein bisher ganzes Berufsleben bei Müller Martini verbracht habe, spricht zweifellos für die Attraktivität meines Arbeitgebers. Für mich hat es immer gepasst, ich fühle mich wohl und erlebe Müller Martini als sehr soziale Firma, die mit den Angestellten einen super Umgang pflegt.

Nie habe ich erlebt, dass ein Problem ungelöst blieb oder nicht darüber gesprochen wurde. Selbstverständlich sind die Schwierigkeiten der grafischen Branche in der jüngeren Vergangenheit auch an mir nicht spurlos vorbeigegangen. Wir können in naher Zukunft in unserer Branche mit keinem Boom rechnen, aber ich will keineswegs schwarzsehen. Ich halte mich an positiven Dingen fest, statt negative Gedanken zu wälzen. Das Beste daraus machen, auch in schwierigeren Zeiten, ist mein Motto.

Ausbildung als Direktionsassistentin

Meine Aufgabe im ESC ist vielfältig, sie bietet Abwechslung und die Möglichkeit, beim Kontakt in alle Welt die Sprachkenntnisse zu verbessern. Die Konzernsprache Englisch ist auch ein wesentlicher Bestandteil meiner Weiterbildung zur Direktionsassistentin, die ich derzeit absolviere. Projektmanagement, Kommunikation, unternehmerisches Verständnis und IT-Anwendungen sind die weiteren Themen in dem Lehrgang, der zweimal wöchentlich abends meine Konzentration erfordert.

Das sind dann schon lange Tage, und ich muss einiges lernen. Dafür besteht die Aussicht auf eine neue Aufgabe, die mich sehr reizt. Das ganze Drumherum in einer Direktion stelle ich mir äusserst spannend vor: organisieren, schreiben, Sitzungsprotokolle verfassen, Anlässe vorbereiten und so weiter. Schön wäre natürlich, ich könnte den Umstieg in die Direktionsassistenz bei Müller Martini realisieren – schauen wir mal, was kommt.

Kommt der Nachtwächter um die Ecke…

Vorerst bin ich glücklich und zufrieden im ESC, wo wir pro Monat durchschnittlich zu 6,5 Notfall-/Pikett-Einsätzen gerufen werden. Als Entschädigung erhalten wir eine Pauschale sowie pro Notfall einen Zuschlag plus die Zeitgutschrift. Jedes Teammitglied übernimmt sieben- bis achtmal jährlich den einwöchigen Pikettdienst. Da kommen schon ein paar Einsätze zusammen, bei denen das eine oder andere Mal Dinge passieren, die man nicht so schnell vergisst.

Zum Beispiel mussten wir einmal zusätzliche Mitarbeitende kommen lassen, um bestimmte Klammern zu zählen. Prompt kam der Nachtwächter um die Ecke und erschreckte uns, weshalb wir von vorne beginnen mussten. Schön ist, dass mich mein Vater bei meinen nächtlichen Einsätzen oft begleitet, das vermittelt mir die nötige Ruhe und Sicherheit, um meine Aufgabe rasch und gut zu erfüllen.

Übrigens ist es mir noch nie passiert, dass ich ein falsches Ersatzteil verschickt habe. Zum Glück. Ich kontrolliere alles doppelt und dreifach, diesbezüglich einen Fehler zu machen, würde mich wirklich ärgern.

Zahlen zum Ersatzteil-Service-Center von Müller Martini

110‘000
verschiedene Ersatzteile hat Müller Martini am Lager.

100 Mio.
Schweizer Franken beträgt der Wert des gesamten Ersatzteillagers.

100
Müller Martini-Mitarbeiter stehen weltweit für die prompte Zustellung von Ersatzteilen im Einsatz.

Über 90 %
der bestellten Ersatzteile werden noch gleichentags ausgeliefert.

6,5 Einsätze
im Notfall-/Pikett-Dienst verzeichnet Müller Martini pro Monat.

96,6 %
beträgt bei den Notfall-/Pikettdiensten der Erfüllungsgrad (success rate).

Ihre
Marie-Theres Hilpert
Sachbearbeiterin Export Ersatzteil-Service-Center (ESC) bei Müller Martini in Zofingen