



# FIELD SERVICE MANUAL

## Inhaltsverzeichnis

### Inhalt

Inhaltsverzeichnis.....	1
1. Allgemeines.....	3
2. Human Ressources (HR).....	4
2.1. Verhaltensregeln.....	4
2.2. Urlaub .....	4
2.3. Abrechnungsbelege .....	4
2.4. Support Hotline und Rufbereitschaften.....	4
2.4.1. Rufbereitschaften mit Serviceeinsatz.....	5
2.5. Arbeitszeiten.....	5
2.6. Dienstfahrzeug.....	6
2.7. Schäden.....	6
2.8. Hotelbuchungen.....	7
3. Ordnung und Sauberkeit.....	8
3.1. Arbeitsbereiche/Abstellflächen in Halle C .....	8
3.1.1. Anlageninbetriebnahme sowie Testaufbauten von Müller Modular.....	8
3.1.2. Handling MEC .....	8
3.1.3. Abstellfläche .....	9
3.1.4. Fertiggestellte Module für Kundensysteme .....	9
3.2. Testmaterial in Halle C .....	10
3.3. Lagerorte Verbrauchsmaterialien/Messmittel .....	10
3.4. Umgang mit Betriebsmittel/Arbeitsstätten .....	10
4. Ersatzteile.....	11
4.1. Teileentnahme aus Warehouse & Logistik .....	11
4.2. Handling Ersatzteilpalette Techniker .....	11
4.3. Ersatzteilschrank .....	11
4.4. Ersatzteile PKW-Bestand.....	11
4.5. Bestellung Ersatzteile.....	11
4.5.1. Bestellformular ausfüllen .....	12
4.5.2. Müller Bestellformular Service-Techniker.....	12
4.5.3. Bestellformular abschicken .....	13
4.5.4. Teillieferung.....	13
4.6. Rücksendung defekter E-Teile .....	13
4.7. Reparatur E-Teile .....	13



5.	Allgemeines zur Auftragsbearbeitung .....	15
5.1.	Auftragsordner.....	15
5.1.1.	Formular mit Modul und Seriennummern .....	15
5.1.2.	Allgemeine Spezifikationen .....	15
5.1.3.	QS-Reklamationen.....	15
5.1.4.	IFAT-Protokoll (Interner Factory Acceptance Test) .....	15
5.1.5.	Jobbeschreibung.....	15
5.1.6.	Sonderbau/Bilder .....	16
6.	Anlagenabnahme .....	17
6.1.	Vorbereitung zur Abnahme .....	17
6.1.1.	Interne Abnahme.....	17
6.1.2.	Abnahmeprotokoll.....	17
6.1.3.	Abnahme per Video.....	17
6.2.	Verhalten bei Abnahmen.....	17
7.	Field Service .....	18
7.1.	Support Level .....	18
7.1.1.	Level 1: Base Remote Support (free of charge).....	18
7.1.2.	Level 2: Advanced Remote Support .....	18
7.1.3.	Level 3: Advanced On-site Support .....	18
7.2.	Inventur:.....	18
7.3.	Wartung bei Endkunden: .....	19
7.4.	Austausch vom Kuvertzähler .....	19
7.5.	Service-Berichte .....	20
7.6.	Serviceeinsätze mit Übernachtung .....	22
8.	Quality:.....	23
9.	Prozesse .....	24
9.1.	Routinemäßiger Serviceeinsatz.....	24
9.2.	Außer routinemäßiger Serviceeinsatz .....	25

## 1. Allgemeines



Das Müller Service Manual dient der einfachen und geregelten Zusammenarbeit innerhalb des Technischen Services von Müller Apparatebau GmbH. Wichtige Prozesse, die innerhalb der Abteilung auftreten, werden beschrieben. Das Müller Service Manual wird regelmäßig weiterentwickelt, indem es neue Prozesse aufnimmt und genauer definiert.

Der Technische Service bei Müller Apparatebau GmbH setzt sich aus zwei Hauptbereichen, dem Technischen Staging und dem Field Service, zusammen.

Das Staging nimmt sowohl Einzelmodule als auch komplexe Systeme mit unterschiedlichsten Modulen in Betrieb. Die Hauptaufgabe besteht darin, die Maschinen für die Auslieferung bzw. Kundenabnahme zu testet, sowie vorzubereiten.

Die Servicetechniker sind im sogenannten Field-Service untergliedert. Die Servicetechniker kümmern sich in erster Linie um die Wartung, sowie Instandhaltung von den Systemen bei Full-Servicekunden sowie direkte Endkunden. Die Kundenzufriedenheit wird wesentlich von dem Field Service beeinflusst.

Diese Version des Müller Service Manuals ersetzt alle früheren Versionen.

## 2. Human Ressources (HR)

### 2.1. Verhaltensregeln

Pünktlichkeit ist mitunter ein wichtiger Faktor für einen respektvollen Umgang mit Kunden, Kollegen und dem Vorgesetzten. Verspätungen müssen umgehend an die relevanten Personen gemeldet werden.

Im Fall einer Arbeitsunfähigkeit meldet ihr euch vor Arbeitsbeginn bei dem Servicekoordinator, bzw. Vorgesetzten.

Eine stets freundliche und höfliche Umgangsform wird während der Arbeit genauso erwartet, wie ein ordentliches Auftreten mit Sicherheitsschuhen und Müller Polo-Shirt.

Aus Sicherheitsgründen muss die Anmeldung beim Kunden immer am Empfang stattfinden.

### 2.2. Urlaub

Urlaubswünsche sind immer am Anfang des Jahres – spätestens Ende Januar – nach Absprache mit der jeweiligen Vertretung über Zeus einzureichen. Kurzfristige Urlaubsanträge können evtl. nicht berücksichtigt werden.

### 2.3. Abrechnungsbelege

Angefallene Rechnungen wie Tankbelege/Hotelrechnungen etc. müssen bis spätestens dem 26. Tag des Monats bei HR eingereicht sein. Die eingereichten Belege sind dann vom 20. des vorherigen Monats bis zum 20. des aktuellen Monats.

An Sonderfällen wie z.B. der Betriebsurlaub an Weihnachten müssen die Belege bis zum vorletzten Arbeitstag vom Werk eingereicht werden.

### 2.4. Support Hotline und Rufbereitschaften

Die allgemeinen Wochenrufbereitschaftszeiten außerhalb der Regulärarbeitszeit sind folgendermaßen festgelegt.

Montag – Freitag:                    07.00 – 08.00 Uhr                &            17.00 – 19.00 Uhr

#### 2.4.1. Rufbereitschaften mit Serviceeinsatz

Eine Rufbereitschaft während der Wochenarbeitszeit wird umgangen, indem die Techniker ihren normalen Dienst verrichten.

Beispiel: Rufbereitschaft an Wochentagen

17.00 – 22.00 Uhr Rufbereitschaft

19.00 – 21.00 Uhr Serviceeinsatz

Vergütung:

17.00 – 22.00 Uhr Rufbereitschaft, das heißt es wird 2,5h bezahlt.

19.00 – 21.00 Uhr Serviceeinsatz, das heißt es werden 2h bezahlt.

Ergebnis: Für diese Rufbereitschaft werden  $4,5h * 1,25 = 5,62h$  bezahlt.

Beispiel: Rufbereitschaft am Samstag

08.00 – 16.00 Uhr Rufbereitschaft, das heißt es wird 4h bezahlt.

12.00 – 14.00 Uhr Serviceeinsatz, das heißt es werden 2h bezahlt.

Ergebnis: Für diese Rufbereitschaft werden  $6,0h * 1,25 = 7,5h$  bezahlt.

Beispiel: Rufbereitschaft am Sonnabend/Feiertage

08.00 – 16.00 Uhr Rufbereitschaft, das heißt es wird 4h bezahlt.

12.00 – 14.00 Uhr Serviceeinsatz, das heißt es werden 2h bezahlt.

Ergebnis: Für diese Rufbereitschaft werden  $6,0h * 1,5 = 9,0h$  bezahlt.

Die Auszahlung erfolgt über das Bonussystem oder das Stundenkonto.

Beispiel Technikerverdienst  $10\text{€} * \text{Stundenbetrag} = X\text{€}$

Findet die Bereitschaft am Wochenende statt und der Techniker muss zwei Tage vor Ort (z.B. im Hotel) sein, wird 1 Tag Sonderurlaub gewährt

### 2.5.Arbeitszeiten

Die Arbeitszeit beginnt ab dem Zeitpunkt, sobald ihr zum Einsatz startet, bzw. endet, wenn ihr wieder zu Hause angekommen seid.

Liegen keine Störungsmeldungen oder Wartungen vor, werden in Absprache mit dem Servicekoordinator folgende Optionen getroffen.

- Rufbereitschaft
- Stunden abbauen
- Servicetour starten

Es wird erwartet, dass bei Eskalationen der Techniker sich frühzeitig auf den Weg macht, sodass die Störung schnellstmöglich behoben und der Kunde wieder zufriedengestellt ist.

Die Arbeitszeit von 10h pro Tag, sowie eine Wochenarbeitszeit von 48h darf nicht überschritten werden. Um das zu gewährleisten ist der Techniker angewiesen, bei möglicher Überschreitung ein Hotel zu nehmen.

Aufgrund dessen ist es notwendig, dass der Techniker immer ausreichend Reisegepäck im Auto hat.

Eine Hotelübernachtung wird ebenfalls erwartet, wenn diese wirtschaftlicher ist, als eine erneute Anreise.

Wurde am Vortag von der Servicekoordination noch kein Einsatz für den nächsten Tag geplant, beginnt die Arbeitszeit um 08:00 Uhr.

Müller arbeitet bei der täglichen Arbeitszeit mit Gleitzeitkonten.

Um den Arbeitsschwankungen gerecht zu werden kann es vorkommen, dass Stunden im Laufe des Monats aufgebaut werden, um diese dann bei nächster Gelegenheit wieder abzubauen.

Es ist nicht möglich, Gleitzeittage zu nehmen, wenn man weniger als 8 Plusstunden hat. In diesem Fall ist nur ein stundenweiser Abbau möglich. Falls dennoch ein freier Tag benötigt wird, ist Urlaub zu beantragen. Gleitzeittage können zudem nur im naheliegenden Zeitraum von einigen Wochen genehmigt werden. Will man z.B. in 2 Monaten einen Tag frei haben, so wird auf das Urlaubs-kontingent zurückgegriffen.

Die Arbeit ist durch feststehende Ruhepausen von mindestens 30 Minuten bei einer Arbeitszeit von mehr als sechs bis zu neun Stunden und 45 Minuten bei einer Arbeitszeit von mehr als neun Stunden insgesamt zu unterbrechen. Nachweis durch Buchen in Zeiterfassungssystem.

Arbeitszeitbetrug stellt einen gravierenden Verstoß dar und es muss mit weiteren arbeitsrechtlichen Konsequenzen gerechnet werden.

## 2.6. Dienstfahrzeug

Der Fahrer ist verpflichtet, für die Verkehrstauglichkeit seines Dienstwagens zu sorgen. Dazu gehören neben der regelmäßigen Kontrolle von Reifen, Bremsen oder Licht, dass Inspektions- oder Wartungstermine fristgerecht eingehalten werden. Bei erforderlichen Reparaturen, ist der Fahrer verpflichtet immer ein Kostenvoranschlag einzuholen und diesen mit HR **vor** Beauftragung abzustimmen. Kundendienst und Reparaturen müssen in autorisierten Werkstätten durchgeführt werden.

**Unfall und Diebstahl:** Der Fahrer ist verpflichtet, bei einem Unfall immer die Polizei zu verständigen. Außerdem muss die Schadensmeldung so schnell wie möglich an HR weitergegeben werden. Das gilt ebenso bei einem Diebstahl. Auch hier müssen unverzüglich Polizei, Versicherung und Firma informiert werden.

**Führerscheinkontrolle:** Der Fahrer ist verpflichtet halbjährlich bei der Personalleitung nachzuweisen, dass er im Besitz einer gültigen Fahrerlaubnis ist. Der Entzug der Fahrerlaubnis ist unverzüglich bei HR zu melden.

## 2.7. Schäden

Schäden an Betriebsmittel wie Handy, Laptop und Werkzeug müssen unmittelbar nach der Feststellung dem Abteilungsleiter vom Field Service gemeldet werden.  
Ein Schadensfall vom Auto muss unverzüglich an HR gemeldet werden.

## 2.8. Hotelbuchungen

Die Hotelbuchungen werden unter Berücksichtigung der Vorgaben selbst von den Technikern durchgeführt. Die Regeln zur Hotelbuchung findet ihr im Wiki unter „Regeln“

### 3. Ordnung und Sauberkeit

#### 3.1. Arbeitsbereiche/Abstellflächen in Halle C

##### 3.1.1. Anlageninbetriebnahme sowie Testaufbauten von Müller Modular.

Für den Arbeitsbereich ist folgende Fläche definiert.



##### 3.1.2. Handling MEC

Änderungen oder Umbauten an den MEC-Modulen sind nur nach Absprache mit dem Vorgesetzten erlaubt. Sollten im Bedarfsfall Teile entnommen werden, müssen diese selbstständig wieder eingebaut werden.

Ein anschließender Funktionstest ist für eine professionelle Arbeitsweise unerlässlich.

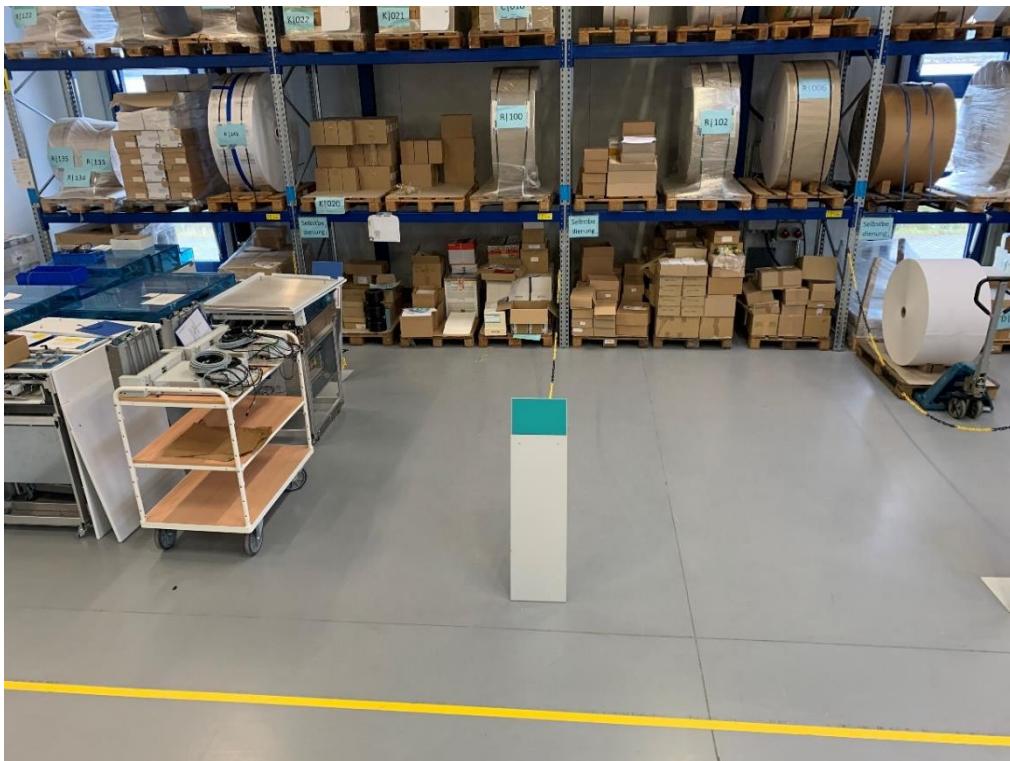
### 3.1.3. Abstellfläche

Die Abstellfläche für Werkzeugwagen etc. ist jeweils im hinteren Bereich der Halle C definiert.



### 3.1.4. Fertiggestellte Module für Kundensysteme

In diesem Bereich werden die Einzelmodule der Aufträge kundenbezogen gelagert.



### 3.2. Testmaterial in Halle C

Das Testmaterial wird im Regallager der Halle C aufbewahrt. Jede entnommene bzw. verbrauchte Papierrolle oder Palette muss in der Inventurliste aktualisiert werden.  
Die Inventurliste findet ihr unter M:\Halle C\Papierlager.



### 3.3. Lagerorte Verbrauchsmaterialien/Messmittel

„Blanko-Testmaterial“ befindet sich im Regallager der Halle C. Kundenmaterial wird bei den definierten Stellflächen der Kundensysteme gelagert – siehe Punkt 3.1.3. Verlängerungskabel sowie Mehrfachsteckdosen findet ihr über dem Technikerbüro in dem Regal hinten links. Das destillierte Wasser ist im Abstellraum C52 im Lager deponiert. Die erforderlichen Messgeräte für Modultests findet ihr im Schrank hinter dem Rialto-Drucker (Halle C, hinten rechts).

### 3.4. Umgang mit Betriebsmittel/Arbeitsstätten

Sauberkeit im Werk als auch beim Kunden vor Ort ist ein entscheidender Punkt im Umgang mit Kunden und Kollegen.

Ein gepflegter Umgang, sowie stets aufgeräumte Arbeitsmittel werden vorausgesetzt. Hierzu zählen unter anderem Werkzeugwägen, Werkzeugkoffer, der Arbeitsplatz im Werk und beim Kunden. Ein achtsamer Umgang mit Handy und Laptop ist selbstverständlich, sowie ein stets aufgeräumter und gesäuberter PKW.

Sollten bei einem Einsatz Ersatzteile anfallen, die ihr vor Ort beim Kunden entsorgen wollt, wird selbstverständlich um Erlaubnis gefragt.

## 4. Ersatzteile

### 4.1. Teileentnahme aus Warehouse & Logistik

Während eines Testaufbaus, bzw. einer Anlageninbetriebnahme ist es teilweise nötig, Umbauten an den Maschinen vorzunehmen, die mit bereits vorhandenen Teilen realisiert werden.

Um den Lagerbestand im Lager korrekt zu halten ist es notwendig einen Prozess zu definieren, wie in solchen Fällen die Teile aus dem Lager kommissioniert, bzw. gebucht werden.

Das heißt der Techniker darf nicht selber ins Lager gehen und Teile entnehmen.

Die Teile müssen über die Ersatzteilabteilung beschafft werden. Das heißt die Ersatzteilabteilung legt einen Auftrag über die Teile an, damit diese vom Lager kommissioniert und dem Techniker anschließend zur Verfügung gestellt werden können.

Benötigt ein Servicetechniker für einen Kundenauftrag ein Ersatzteil, so wird dieses Teil ebenfalls von der Ersatzteilabteilung kommissioniert und auf das entsprechende Autolager umgebucht.

### 4.2. Handling Ersatzteilpalette Techniker

Jeder einzelne Techniker im Werk ist dafür zuständig, dass die Ersatzteilpalette in einem stets ordentlichen Zustand hinterlassen wird. Die im Serviceeinsatz entnommenen Ersatzteile werden von dem Lager neu kommissioniert und in die definierte Kiste im Technikerbüro gelegt. Die Techniker sind im Kollektiv dafür verantwortlich, dass die darin „gelagerten“ Ersatzteile zeitnah aufgeräumt werden.

### 4.3. Ersatzteilschrank

Kontrolliert bei jedem Einsatz den Ersatzteilschrank, ob der Kunde in der Zwischenzeit Ersatzteile aufgebraucht hat. Eine Übersicht des aktuellen Ersatzteilbestandes erhältet ihr in Papierform am Ersatzteilschrank, eine Master-Liste findet ihr im Cloud-Ordner des jeweiligen Kunden.

Vom Kunden ausgetauschte Teile werden immer sofort an das Werk zurückgesendet bzw. entsorgt und ggf. neu bestellt. Wichtig: Neue und gebrauchte Ersatzteile dürfen nicht vermischt werden.

### 4.4. Ersatzteile PKW-Bestand

Auch hier gilt, neue und gebrauchte Ersatzteile dürfen auf keinen Fall vermischt werden. Das Ladungssicherungsnetz muss **immer** aktiv sein.

### 4.5. Bestellung Ersatzteile

Die Bestellung von E-Teilen erfolgt ausschließlich schriftlich über das Müller Bestellformular. Die Beratungszeiten in der Ersatzteilabteilung sind von Montag bis Donnerstag von 8 Uhr bis 17 Uhr und am Freitag von 8 Uhr bis 13 Uhr. Jeweils eine Stunde bevor die Beratungszeit endet hat der E-Teil-Versand oberste Priorität. Daher ist mit eingeschränkter telefonischer Erreichbarkeit zu rechnen.

#### 4.5.1. Bestellformular ausfüllen

Bitte beachtet: Nur vollständig und korrekt ausgefüllte Bestellformulare können zügig bearbeitet werden.

Nicht korrekt ausgefüllte Bestellungen erhalten die niedrigste Bearbeitungspriorität oder werden im Zweifel ignoriert.

#### 4.5.2. Müller Bestellformular Service-Techniker

Ersatzteile (E-Teile)	Serviceart	Kommission
<input type="checkbox"/> Bestellung	<input type="checkbox"/> Wartung <input type="checkbox"/> Service-Einsatz	<input type="checkbox"/> Lager bei Kunde <input type="checkbox"/> Pkw Service-Techniker

#### Lieferadresse (falls abweichend)

Kundennummer d. Lieferadr. *		Bestelldatum*	
Firma*		Gewünschter Anliefertag*	
Standort*		Name des Bestellers*	
Full-Service-Kunde*	<input type="checkbox"/> Ja   <input type="checkbox"/> Nein	*gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder	

#### Bestellpositionen

Pos	Stück*	Artikelnummer*	Artikelbezeichnung*
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
...	Für weitere Positionen bitte ein zweites Formular ausfüllen		



Bemerkung

Ort, Datum, Unterschrift

Senden Sie das ausgefüllte Formular an: [spareparts@mueller-phs.com](mailto:spareparts@mueller-phs.com)

Bei Rückfragen erreichen Sie uns unter der Telefonnummer +49 8166 670 400

Ihre Bestellung erfolgt unter Zugrundelegung unserer AGB, siehe Internet: [www.mueller-phs.com/agb/](http://www.mueller-phs.com/agb/). Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung unser Eigentum.

Dieses Formular ist nur zur internen Verwendung.

#### 4.5.3. Bestellformular abschicken

Das ausgefüllte Bestellformular ist in einer E-Mail als PDF-Datei zu senden an [spareparts@mueller-phs.com](mailto:spareparts@mueller-phs.com).

#### 4.5.4. Teillieferung

Bei E-Teile-Bestellungen, die aus mehreren Artikeln bestehen, kann es zu unterschiedlichen Versandterminen (vorrätig/nicht vorrätig) kommen. Grundsätzlich arbeitet Müller mit Teillieferungen, so dass die Reparaturen zügig durchgeführt werden.

Die restlichen Positionen der Bestellung werden zu einem späteren Termin in sinnvoll gebündelten Einheiten geliefert. Gegebenenfalls sprechen wir uns mit euch ab, um die Versandkosten gering zu halten.

### 4.6. Rücksendung defekter E-Teile

In diesem Fall muss das defekte E-Teil ordnungsgemäß (wichtig!) verpackt, eindeutig gekennzeichnet und an die Firma zurückgeschickt werden:

Müller Apparatebau GmbH  
Spareparts Department  
Gewerbepark 19  
85402 Kranzberg  
Deutschland

### 4.7. Reparatur E-Teile

#### Positiv-Liste (für Reparatur geeignet)

- Platinen
  - o 16299 Platine komplett
  - o 49892 Platine komplett
  - o 28815 Platine komplett
  - o 24150 Platine komplett
  - o 24530 Platine komplett
- Netzteile
  - o 35209 Netzteil (nur die Elektronik)
  - o 26151 Netzteil komplett
  - o 26152 Netzteil komplett

- 26253 Netzteil komplett
- Motorkühlung (Gebläse, neue Version)
- Falzwalzen
- Jegliche Art von Messern (Rundmesser/Quermesser)

Negativ-Liste (nicht für Reparaturen geeignet)

- Müller-Motoren
- Wellen (Achsen, Einlaufrollen etc.)

## 5. Allgemeines zur Auftragsbearbeitung

Die Aufträge werden den Technikern mündlich vom Senior Manager Technical Services zugeteilt. Ein Seniortechniker begleitet die wöchentliche Auftragsbesprechung und unterstützt PMO bei technischen Details.

### 5.1. Auftragsordner

Im Auftragsordner werden alle Dokumente die zu einem Auftrag gehören abgelegt, sodass alle relevanten Prüfprotokolle abgearbeitet und alle nötigen Informationen notiert werden.

#### 5.1.1. Formular mit Modul und Seriennummern

Das Formular zur Prüfung der Seriennummern wird verwendet um zu kontrollieren, ob der Lieferumfang auch dem Auftrag entspricht. Es ist essentiell wichtig, dass bei Lieferung der Seriennummernzettel mit dem Auftrag übereinstimmt. Ist dies nicht der Fall muss mit PMO oder dem Senior Manager Technical Services Rücksprache gehalten werden.

Das Dokument wird folgendermaßen aus CS-Auftrag gedruckt.

- CS-Auftrag öffnen und in das Programm 100 wechseln
- Auftrag über Auftragsnummer suchen
- Mit F10 die Auswahlbox aufrufen
- Layout 9053 (Anlage fertig (S/Nr); intern) drucken

#### 5.1.2. Allgemeine Spezifikationen

Es muss sichergestellt werden, dass die Standardanwendungen auf den Systemen verarbeitbar sind. Sollte es Abweichungen geben, müssen diese dem PMO mitgeteilt werden.

Die Spezifikationen der Standardsysteme findet ihr im Wiki.

#### 5.1.3. QS-Reklamationen

Werden Reklamationen an der Anlage festgestellt, dann müssen diese das Wiki eingereicht werden – siehe auch Punkt 8 in diesem Dokument.

#### 5.1.4. IFAT-Protokoll (Interner Factory Acceptance Test)

Unter dem IFAT-Protokoll sind die einzelnen Testfälle der jeweiligen Module bzw. Systeme hinterlegt. Die IFAT-Protokolle sind im Wiki hinterlegt und werden im Bedarfsfall auch an den Kunden ausgehändigt.

#### 5.1.5. Jobbeschreibung

Die Jobbeschreibung wird bei komplexen Systemen wie z.B. einem Kuvertiersystem erstellt. In dieser Beschreibung werden unter anderem die Softwarestände, die Transportgeschwindigkeiten, sowie die Digi-Schalterstellungen der einzelnen Jobs definiert.

### 5.1.6. Sonderbau/Bilder

Unter dieser Rubrik werden bei Besonderheiten des Systems bzw. der Anlage alle nötigen Informationen in Bildlicher, sowie schriftlicher Form festgehalten.

## 6. Anlagenabnahme

### 6.1. Vorbereitung zur Abnahme

#### 6.1.1. Interne Abnahme

Für komplexe Systeme wird vor der Abnahme mit dem Kunden eine interne Abnahme durchgeführt. Die interne Abnahme wird durchgeführt, nachdem der Techniker das System technisch abgeschlossen hat.

#### 6.1.2. Abnahmeprotokoll

Das Abnahmeprotokoll ist ein wichtiges Dokument das von PMO erstellt und ausgehändigt wird. Es ist sicherzustellen, dass der Kunde das Abnahmeprotokoll unterschreibt, ggf. offene Punkte werden im Protokoll vermerkt.

#### 6.1.3. Abnahme per Video

Werden Systeme vom Kunden nicht persönlich im Werk abgenommen, dient ein kurzes Video als Nachweis für ein funktionierendes System. Das Video wird nach der Aufnahme im Auftragsordner hinterlegt und von PMO an den Kunden weitergeleitet.

### 6.2. Verhalten bei Abnahmen

An der Anlage müssen alle Plexideckel, sowie die Seitentüren montiert sein, sowie die Anlage gereinigt/gesäubert werden.

Zu den Abnahmen muss der Techniker ordentlich gekleidet, sowie pünktlich erscheinen, sodass er alle nötigen Vorbereitungen an diesem Tag vornehmen kann.

## 7. Field Service

Unseren technischen Support erreicht ihr unter [support@mueller-phs.com](mailto:support@mueller-phs.com) oder unter Telefon +49 8166 670 200.

Die Support-Hotline ist von Montag bis Freitag von 7 Uhr bis 19 Uhr besetzt.

### 7.1. Support Level

Unser technischer Support besteht aus drei Levels. Jedes Level hat einen eigenen Namen und klare Regeln.

#### 7.1.1. Level 1: Base Remote Support (free of charge)

Die Störung wird dem Service gemeldet. Es findet eine kurze Einschätzung (Kurzanalyse) anhand von Bildern, Videos und Beschreibungen statt. Es werden Tipps zur Behebung gegeben.

- Die Störung wird technisch nicht aufgenommen.
- Servicepauschale für 30 Minuten: kostenfrei

#### 7.1.2. Level 2: Advanced Remote Support

Die Störung besteht nach dem Base Remote Support weiterhin. Wird die weiterhin bestehende Störung gemeldet, werden tiefgreifendere Informationen angefordert. Ein Techniker wird damit beauftragt, den Fehler im Werk nachzustellen und durch weitere Vorschläge zu beheben.

- Ein Servicebericht wird erstellt.
- Für Anlagen, die jünger als 12 Monate sind, ist der Advanced Remote Support kostenfrei.
- Gibt es innerhalb von 24 Stunden keine Rückmeldung, so gilt die Störung als behoben.

#### 7.1.3. Level 3: Advanced On-site Support

Nachdem die Lösungsvorschläge vom Base und/oder Advanced Remote Support erfolglos waren, kann ein Servicetechniker angefordert werden. Er analysiert und behebt die Störung vor Ort.

- Ein Servicebericht wird erstellt.
- Die Berechnung erfolgt nach Aufwand (Stundensatz, Reisekosten etc.).
- Gibt es innerhalb von 48 Stunden keine Rückmeldung, so gilt die Störung als behoben.

### 7.2. Inventur:

Eine Inventur des Autobestandes/Technikerlager soll einmal pro Halbjahr durchgeführt werden. Die Ersatzteilschränke beim Kunden werden ebenfalls regelmäßig einer Inventur unterzogen, hier wird die Einteilung über den Servicedisponenten stattfinden.

### 7.3. Wartung bei Endkunden:

Das Ersetzen von Ersatzteilen während einer Wartung bei Endkunden muss mit dem Kunden vor Ort gut abgesprochen werden. Hochwertige Ersatzteile wie Platinen/Motoren etc. dürfen nur in Absprache mit dem Kunden getauscht werden.

### 7.4. Austausch vom Kuvertzähler

Es ist essentiell wichtig, dass ihr einen Austausch von einem Kuvertzähler dokumentiert, dafür gibt es einen separaten Aufkleber. Außerdem muss ein Tausch des Zählers auf jeden Fall beim Servicekoordinator angekündigt werden, damit auch intern ein Zählertausch vermerkt ist.

Anlage:	_____
Seriennummer:	_____
Zähler getauscht am:	_____
Mit Zählerstand:	_____
# 68629 / 27.11.2019	

## 7.5. Service-Berichte

- Das Programm „CSService“ muss gestartet werden.
  - Das Unterprogramm 107 starten.
  - Mit der Taste „Einf“ kann ein neuer Bericht erstellt werden.

(D) MÜLLER Apparatebau GmbH	Strg-Z=Zeiterfassung	Lg: 0	KW: 44 01.11.2021 X
Serviceauftrag pflegen (ACHTUNG !! - Serviceauftrag bereits exportiert !!)			
Techniker :	Daniel Schuhmann	Lager: 0	ServiceNr:
Kundennummer :		Lager:	Exportdat:
Auftraggeber :			PDF-Mail:
SerienNr/Anlage:			MailAdr.:
Zählerstand 1 :	0	Maschine:	
Zählerstand 2 :	0	Maschine:	
Zählerstand 3 :	0	Maschine:	
Fehlerbeschreib:			
<b>Fehlerursache</b> :	<b>ALT-F</b> <b>Fehlerbeschreibung</b>		
<b>Arbeiten</b> :	<b>ALT-U</b> <b>FehlerUrsache</b>		
<b>Hinweistext</b> :	<b>ALT-A</b> <b>Arbeiten</b>		
<b>Ersatzteile</b> :	<b>ALT-H</b> <b>Hinweistext</b>		
<b>ALT-E</b> <b>Ersatzteilerfassung</b>			
Reisezeit Datum: 01.11.2021	.	.	Anzahl Tage : 1
Abreise Zuhause:	.	.	
Ankunft bei Kd.:	.	.	
Pausen Minuten :			Summe Pause : 00:00:00 (hh:mm:ss)
Abfahrt von Kd.:	.	.	Summe Arbeit : 00:00:00 (hh:mm:ss)
Ankunft Zuhause:	.	.	Summe Fahrzeit: 00:00:00 (hh:mm:ss)
Gefahrene km :	0		
Spesen abrechn.: N			
Abrechnungs-Kz :			
Mail an sparep.: N			
Datum Unterschr: . . .	Auftraggeber :		

- Techniker: Der Name des Technikers ist bei euch schon automatisch hinterlegt.
  - Kundennummer: Hier muss der Kunde ausgewählt werden, der Name des Kunden kann für eine schnellere Suche auch manuell eingegeben werden.  
Bitte darauf achten, dass nicht fälschlicherweise das Lager des Kunden ausgewählt wird.  
Die definierte Kundennummer ist in der Technikerzuweisung hinterlegt.
  - Auftraggeber: Hier soll der Auftraggeber des Kunden ausgewählt (F6) werden.  
Wenn ein Auftraggeber in der Auswahl fehlt, dann meldet euch beim Senior Manager Technical Services, damit die Stammdaten angepasst werden können.
  - SerienNrAnlage: Hier muss die „Hauptseriennummer“ des Systems eingetragen werden. Diese ist in der Regel Kopfgerät (Schneider/Feeder) bzw. das Kuvertierteil. Ist im System ein Kuvertierteil vorhanden, hat dieses immer Vorrang.  
Bitte darauf achten, dass immer die vordefinierte Seriennummer verwendet wird. Die Seriennummer ist die entscheidende Verknüpfung zur weiteren Auftragsbearbeitung.  
Die definierte Seriennummer ist in der Technikerzuweisung hinterlegt.

- Zählerstände: Zählerstand der Anlage Maschine: Welcher Zählerstand abgelesen wurde.  
Die weiteren Auswahlfelder können aufgerufen werden, indem die „alt“-Taste + der rot markierte Buchstabe gleichzeitig gedrückt wird.
  - Fehlerbeschreibung: Selbsterklärend
  - Arbeiten: Selbsterklärend
  - Hinweistext: Selbsterklärend
  - Ersatzteile:  
Nach dem Öffnen des Auswahlfeldes können die Ersatzteile mit der Taste „Einf“ hinzugefügt werden.

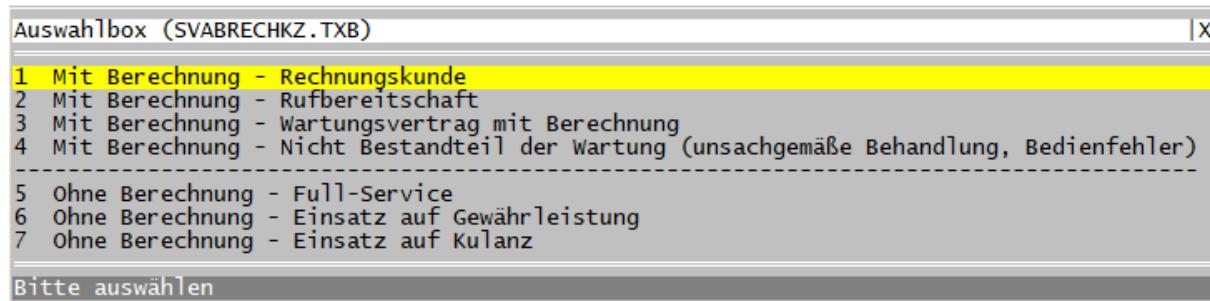
Ersatzteilerfassung Serviceauftrag Nr.: SE-1

ArtikelNr	:	
Text 1	:	
Text 1	:	
Menge	:	0.00 (VPE: 0)
ET-Herkunft	:	
ET-LS-Nr	:	
SerienNr	:	
ModellNr	:	
PosNr	:	1

ESC=Abbruch F5=Speichern

- In diesem Auswahlfeld muss die Artikelnummer, die Menge, ET-Herkunft(PKW/Lager Kunde/Lieferschein/Technikerlager MAB), die SerienNr und ModellNr eingeben werden.
  - Datum und Uhrzeit von dem Einsatz eintragen.  
Wichtig: Solltet ihr zu einem weiteren Kunden fahren und nicht nach Hause, dann wird bei „Ankunft Zuhause“ dieselbe Zeit eingetragen, wie die „Abfahrt von Kd.“.  
Wenn ihr vom Kunden direkt nach Hause fahrt, bitte vor dem Abschluss des Berichts die Ankunftszeit zu Hause schätzen und eintragen.
  - Gefahrene KM bedeutet hin und Rückweg.  
Wenn der Techniker zu einem Folgeeinsatz fährt, dann wird die Distanz der Abfahrt nicht mit aufaddiert.  
Wird ein zweiter Servicebericht für eine zweite Anlage des Kunden benötigt, dann wird bei den Kilometern, sowie bei der Reisezeit nichts eingetragen.  
Bei einem mehrtägigen Einsatz müssen die KM pro Tag addiert werden.
  - Spesen Abrechnung:  
J = Ja, wird bei allen Einsätzen angekreuzt bei denen Ihr im Hotel seid.  
N = Nein

- Abrechnungs-KZ:  
Hier muss die Abrechnungsart angegeben werden.



- Mail an Sparep.  
N = Der Bericht wird nicht automatisch an die Ersatzteilabteilung geschickt.  
J = Bericht wird an die Ersatzteilabteilung versendet.
- Datum und Auftraggeber eintragen.
- Ist der Bericht befüllt, wird dieser mit F5 gespeichert.
- Mit der F8-Taste wird das PDF-Dokument generiert.
- Der Servicebericht mit dem Programm SignoSign öffnen und unterschreiben zu lassen.
- Pfad des PDF-Dokuments: SignoSign -> Öffnen -> Laufwerk D -> YourSecureCloud -> Service -> VonService -> PDF  
Zur besseren Suche des erstellten Berichts könnt ihr euch nach dem Datum orientieren.  
Wichtig, beim Speichern nicht den Namen oder den Speicherpfad ändern.
- Den unterschriebenen Servicebericht manuell in der Cloud in dem richtigen Ordner speichern.
- Abschließend muss der Bericht dann noch mit F12 exportiert werden.

#### Testbericht:

Testberichte können mit folgender Kundennummer, sowie SRN erstellt werden:  
ADAC – KdNr. 10002 // SRN 37597

## 7.6. Serviceeinsätze mit Übernachtung

Beachtet die im Wiki hinterlegten Servicerichtlinien für die Buchung von Hotels.  
Für Einsätze im Ausland ist eine A1-Bescheinigung zwingend erforderlich und immer mitzuführen.  
Die A1-Bescheinigung wird über das Formular „Antrag auf Dienstreisen“ im Wiki angefordert.  
  
Solltet ihr keine A1-Bescheinigung vom HR haben, darf der Einsatz nur nach Rücksprache mit dem Abteilungsleiter des Technical Services durchgeführt werden.  
Für Einsätze bei englischsprachige Kunden wird ausschließlich der englische Servicebericht verwendet.

## 8. Quality:

Alle Techniker sind verpflichtet Qualitätsthemen dokumentarisch über das Wiki zu melden.  
Das heißt, erreicht ein Bauteil wie z.B. ein Motor nicht seine gewöhnliche Lebensdauer, bzw. sind Fehler bei neu gebauten Modulen vorhanden, müssen alle nötigen Informationen der Quality-Abteilung zur Verfügung gestellt werden.

Interne Reklamationen müssen im Wiki unter folgendem Link eingereicht werden.

<https://formulare.mueller-phs.com/aaaab/>



### Interne Reklamation

Kürzel\*

Auftragsnummer\*

Teilenummer\*

Falls nicht vorhanden, 99999 eingeben.

Modellname\*

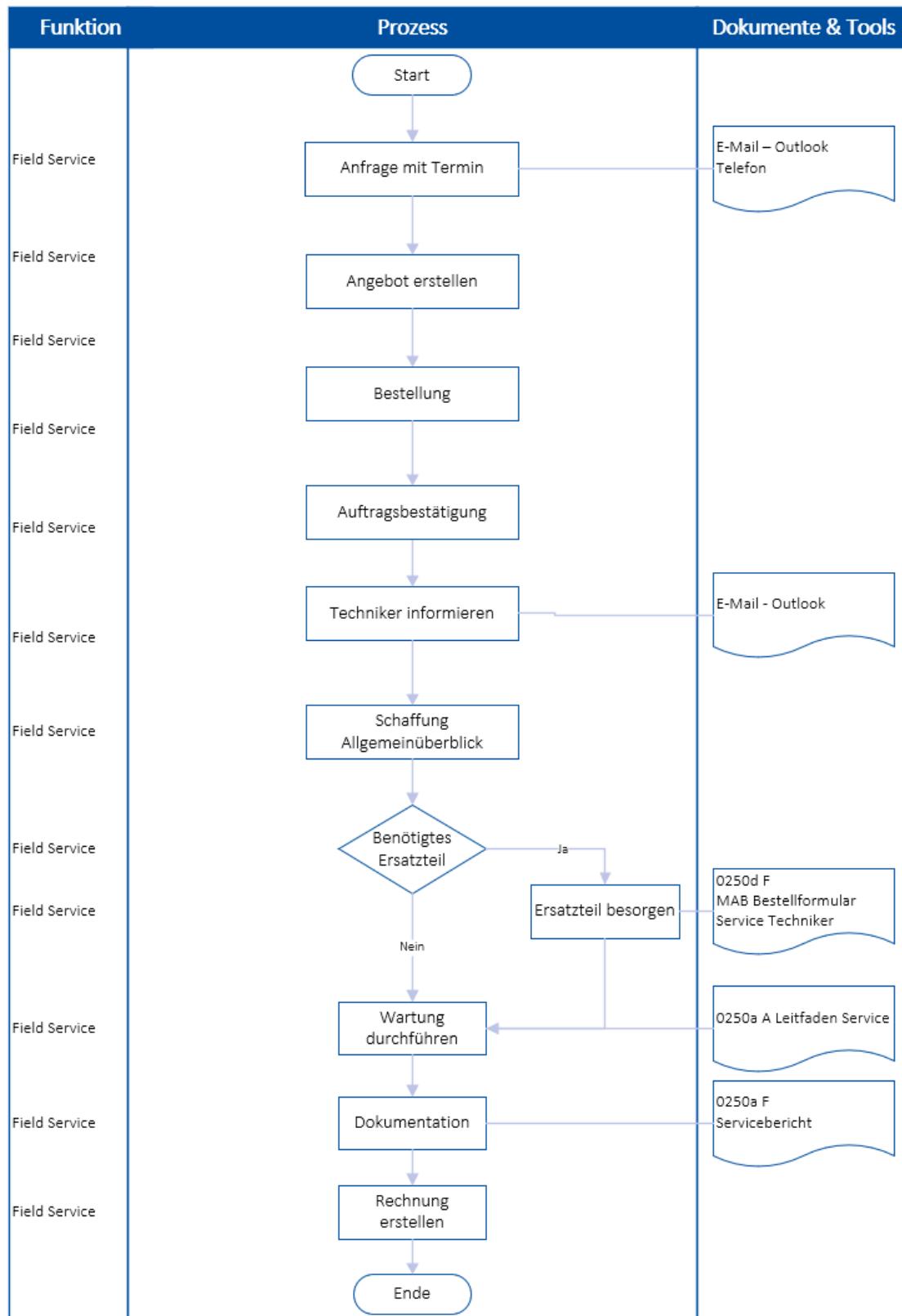
Seriennummer\*

Falls nicht vorhanden, 99999 eingeben.

9. Prozesse

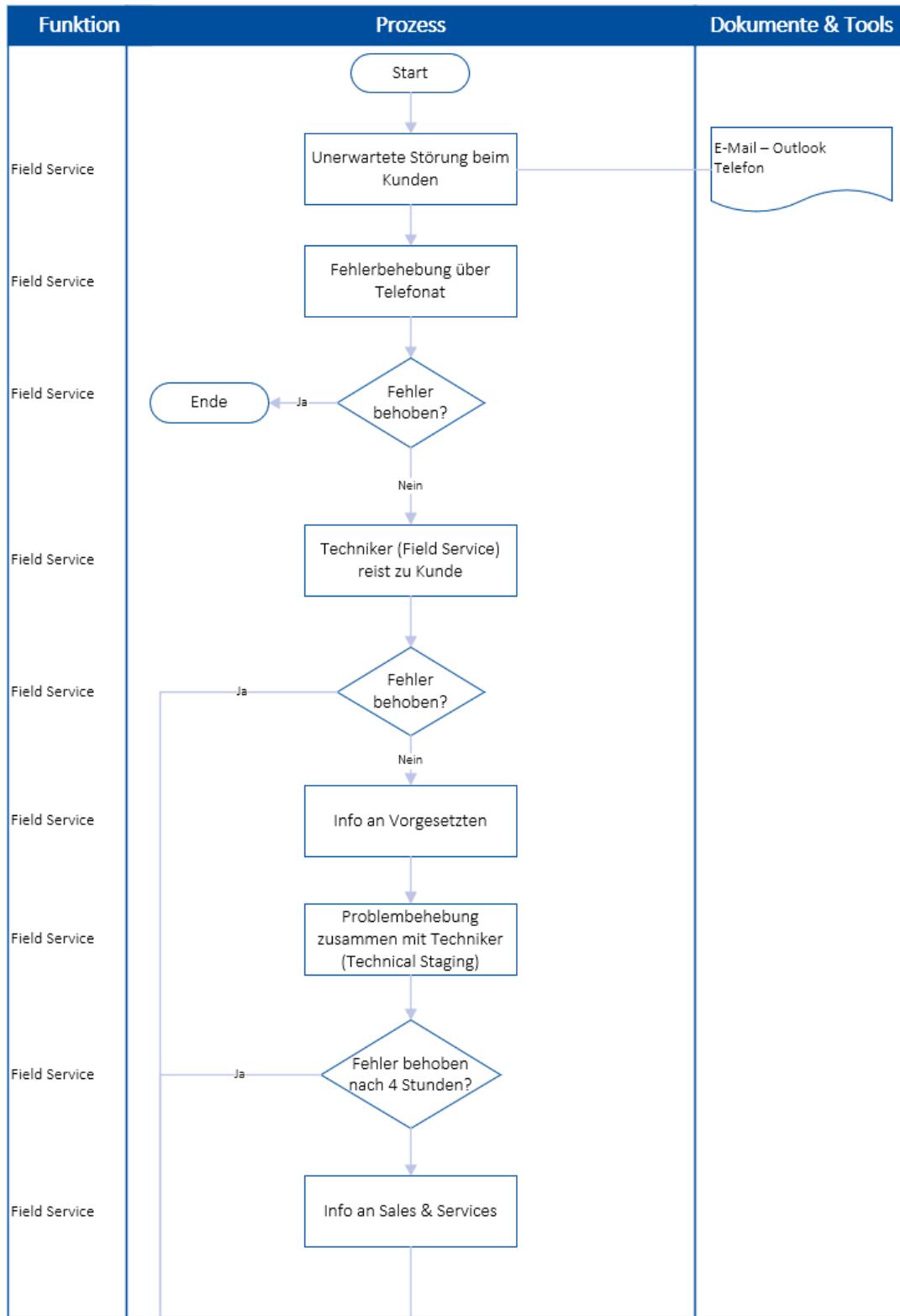
## 9.1. Routinemäßiger Serviceeinsatz

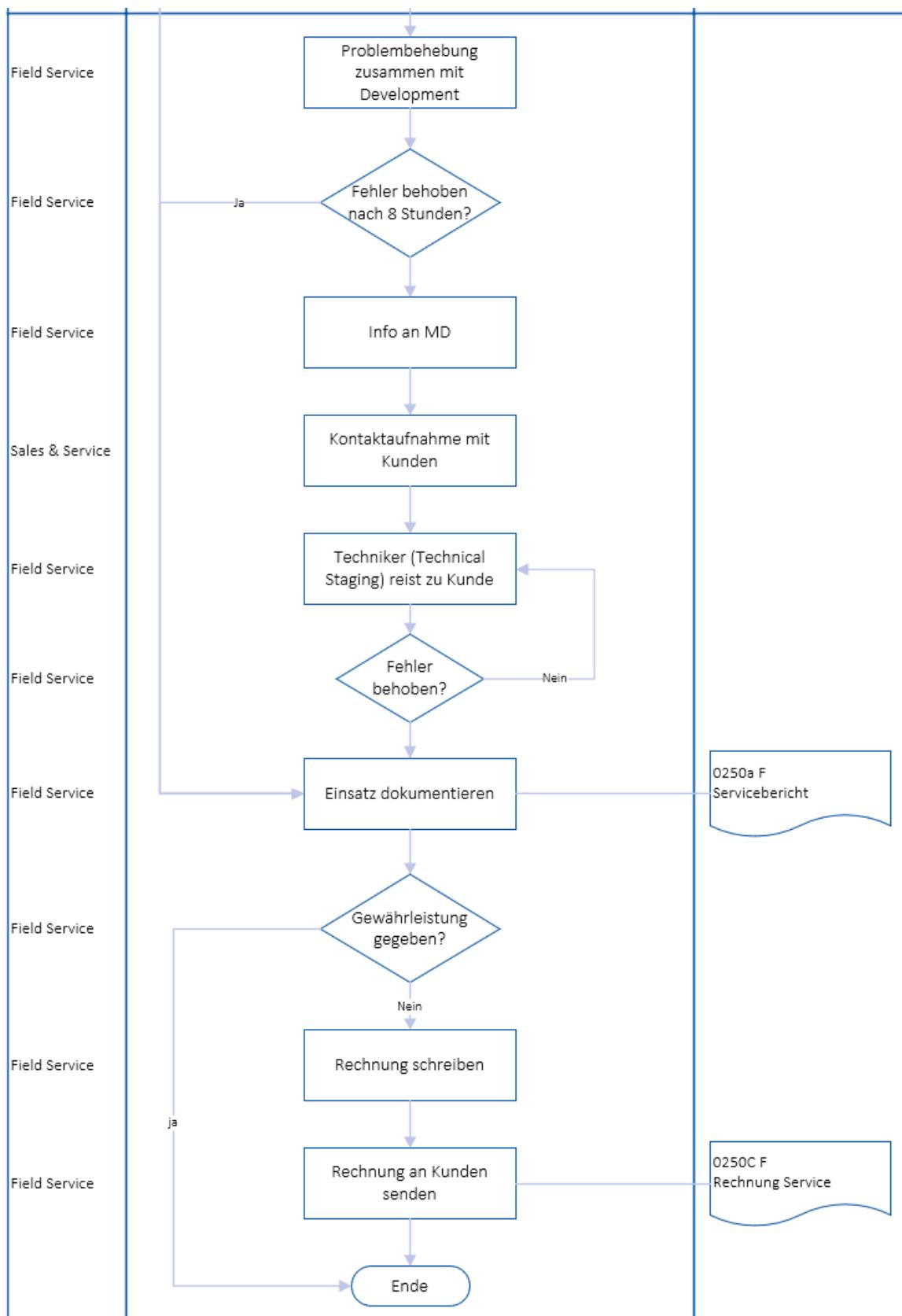
Der Prozess von einem routinemässigen Serviceeinsatz ist folgendermaßen geregelt und einzuhalten.



## 9.2. Außerroutinemäßiger Serviceeinsatz

Der Prozess von einem außerroutinemäßigen Serviceeinsatz ist folgendermaßen geregelt und einzuhalten.





Müller Apparatebau GmbH

Gewerbepark 19

85402 Kranzberg

Germany

+49 8166 670-0

[info@mueller-phs.com](mailto:info@mueller-phs.com)

[www.mueller-phs.com](http://www.mueller-phs.com)