

## **Umfassender Service aus einer Hand: Mosca präsentiert ONE Service**

- **ONE Service optimiert seit Anfang 2018 Servicequalität weltweit**
- **Weltweites Servicenetz und standardisiertes Wartungskonzept punkten bei global agierenden Kunden**
- **Service-Fachtagungen bieten Einblicke in Optimierungs- und Industrie 4.0-Potenziale von Umreifungsmaschinen**

**Waldbrunn, 22.05.2018 – Wer an mehreren Standorten weltweit Waren für den Transport sichert, möchte dies unter verlässlichen Bedingungen mit gleichbleibend hoher Qualität tun. Die Mosca GmbH bietet ihren Kunden deshalb ein in der Branche einzigartiges globales Servicenetzwerk. Das Angebot reicht von Wartungen und Reparaturen über Installationen und Umzügen bis hin zu Schulungen und Fachtagungen, bei denen Optimierungspotenziale der Umreifungsmaschinen im Mittelpunkt stehen. Seit Anfang 2018 gelten für alle 14 Niederlassungen und Tochtergesellschaften die gleichen Standards und Normen. Damit stellt Mosca global gleichbleibende Servicequalität sicher.**

Was als Maßnahmen einzelner Bereiche begann, wird seit Mitte 2017 von Waldbrunn und den USA aus als gemeinsames Projekt bearbeitet. Seit Anfang 2018 sind unter ONE Service die Bereiche Wartungen und Verträge, Service und Reparaturen, Installationen und Umzüge sowie Technische Schulungen zusammengefasst. Der Fokus des neuen Konzepts liegt auf weltweit einheitlicher Servicequalität und Kundenorientierung: Mit ONE Service bietet Mosca als Technologieführer standardisierte, qualitativ hochwertige Wartungen und Service – und das nicht erst, wenn eine Maschine stillsteht. „Seit Anfang 2018 arbeiten wir nicht nur mit den weltweit gleichen Sets an Wartungsteilen, Leistungsbeschreibungen und Checklisten, sondern erhalten auch über das Servicemanagementsystem länderübergreifend Aufschluss über den Zustand der Maschine und welche Leistungen ein Kunde bereits erhalten hat. Auf dieser Basis können wir Kunden passende Empfehlungen geben“, erläutert Michael Raule, Leiter Technischer Service bei Mosca. Durch die Bündelung von Informationen kann Mosca zudem eng mit Kunden im Bereich „Preventive Maintenance“ zusammenarbeiten und dadurch einen voraussehbaren Stillstand einer Maschine verhindern.

## **In spätestens 3,5 Stunden vor Ort**

Über 100 Mosca-eigene und mehr als 30 weitere durch Partner eingestellte Techniker sorgen dafür, dass Mosca-Maschinen weltweit optimal laufen. So ist etwa in Deutschland innerhalb von durchschnittlich 3,5 Stunden ein Techniker vor Ort.

Die Mosca-Hilfe im Falle eines Falles wird ergänzt durch Wartungsverträge, die dafür sorgen, dass ein unvorhergesehener Reparaturfall gar nicht erst eintritt. Im Rahmen des „Rundum Sorglos“-Pakets erinnern Servicemitarbeiter Kunden automatisch an anstehende Termine. Neben planbaren Instandhaltungskosten profitieren Kunden zudem von kostenlosen Upgrades und Software Aktualisierungen, die während der Wartung installiert werden.

Das Serviceangebot von Mosca beginnt nicht erst mit der Wartung der Maschine. Geschultes Mosca-Personal installiert neue Maschinen beim Kunden und weist Maschinen- und Anlagenbediener in die fachgerechte Nutzung ein. So vermeiden Kunden nicht nur Störungen durch eine unsachgerechte Bedienung, sie erfahren auch, wie sie die Maschine möglichst effizient nutzen können. Auch im Falle eines Umzugs steht Mosca seinen Kunden zur Seite und baut Maschinen fachmännisch ab und wieder auf.

## **Optimale Maschinennutzung dank technischer Schulung**

Die fachgerechte Nutzung einer Maschine verlängert nicht nur deren Lebensdauer, sie ermöglicht Anwendern auch, ihr Potenzial optimal auszunutzen. Dazu veranstaltet Mosca technische Schulungen für bereits in Betrieb genommene Umreifungsmaschinen oder Anlagen. Die erste Fachtagung zur UATRI-2 XT beispielsweise bot Mosca-Kunden die Möglichkeit, die Mitarbeiter von Mosca persönlich kennenzulernen. In „Live“- Maschinentrainings zeigten die Experten aus Konstruktion und Technischem Service, wie sich die Maschine für die Wellpappindustrie am effizientesten nutzen lässt. Vorträge zur Vernetzung im Sinne von Industrie 4.0 sowie neuen Maschinenupdates rundeten das zweitägige Programm ab. Das während der Tagung erhaltene Feedback der Kunden zur Maschine hilft Mosca wiederum bei künftigen Maschinenoptimierungen. Am 4. und 5. Juni 2018 findet eine weitere Fachtagung zum Thema Palettenpackpressen statt.

## **Bildunterschrift Mitarbeiter Mosca**

ONE Service-Mitarbeiter von Mosca tauschen bei einer Wartung Maschinenteile aus. Neben Wartungen beinhaltet das Servicepaket des Technologieführers auch Umzüge und Installationen, Schulungen und Fachtagungen.

## **Bildunterschrift ONE Service**

Mit ONE Service verknüpft Mosca Servicebereiche und Standorte weltweit und bietet seinen Kunden künftig global die gleichen, hochwertigen Leistungen.

## 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 mit Stammsitz in Waldbrunn zwischen Heidelberg und Heilbronn beschäftigt weltweit an 14 Niederlassungen ca. 900 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](http://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](mailto:nicole.frey@mosca.com)

Mosca GmbH  
Gerd-Mosca-Straße 1  
D-69429 Waldbrunn  
[www.mosca.com](http://www.mosca.com)

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

Commha Consulting GmbH & Co. KG  
Poststraße 48  
D-69115 Heidelberg  
[www.commhaconsulting.com](http://www.commhaconsulting.com)