

Allzeit bereit

Technischer Support von Hamilton Process Analytics steht Kunden auch in schwieriger Zeit uneingeschränkt zur Seite



Auch wenn zurzeit kein Lock-Down herrscht- die angespannte Situation der vergangenen Monate stellt so manches Unternehmen samt ihren technischen Abteilungen vor besondere Herausforderungen. Insbesondere wenn es um den technischen Support geht, der unter Einhaltung der Hygiene- und Abstandsregeln und dennoch in enger Abstimmung mit den Kunden erfolgen muss. Vor diesem Hintergrund haben wir uns mit Philip Jäger, Head of Technical Support bei der Hamilton Bonaduz AG ausgetauscht und einen Blick hinter die Kulissen erhalten.

Herr Jäger, inwiefern hat sich denn durch die anhaltende Pandemie Ihre Arbeit verändert oder genauer gesagt, welche Herausforderungen mussten und müssen Sie mit Ihrem Team bewältigen?

Philip Jäger: Uns hat es in die Karten gespielt, dass wir bereits vor Corona vieles ortsungebunden erledigt haben und das Team dezentrales Arbeiten gewohnt ist. So mussten lediglich Fünf der Mitarbeiter am Standort Bonaduz ins Home-Office wechseln, was jedoch unproblematisch war, da sie dank der dafür be-

nötigten Technik wie Laptops, Webcams usw. bereits vorher mobil waren. Die anderen vier Techniker sind generell schon Home-Office basiert, sitzen in Deutschland, Ungarn, Frankreich, UK, in den jeweiligen Ländern angestellt und betreuen die dort ansässigen Kunden.

Wie muss man sich denn den Ablauf des technischen Supports vorstellen, vom Eingang der Meldung oder Störung bis hin zur schlussendlichen Abwicklung und was hat sich im Vergleich zu der Zeit vor Corona verändert?

Philip Jäger: Ein Großteil der Kundenanfragen erreicht uns per Mail, insbesondere dann, wenn es sehr wichtig ist und nachverfolgbar sein muss. Unkomplizierte Dinge, die schnell erledigt werden müssen, kommen telefonisch rein. Was sich definitiv geändert hat, ist die Schwelle, ehe wir zum Kunden gehen. Das liegt hauptsächlich daran, dass auch unsere Kunden den Kontakt vor Ort weitestgehend vermeiden. Somit versuchen wir alles remote zu lösen, stehen via Skype for business und Microsoft Teams mit den Kunden in

Kontakt. Der eigentliche Support findet per Videochat oder durch das Teilen des Bildschirms statt. Da die beim Kunden eingesetzten Sensoren nicht so komplex wie z.B. die Roboter unserer BU Robotics oder Anlagen der BU Storage sind, kommt kein Remote Control zum Tragen. Ziel ist es, zu sehen, was unser Kunde vor Ort macht, um entsprechende Anweisungen und Hilfestellung zu geben.

Wie sieht es denn mit der Kooperationsbereitschaft des Kunden aus? Gibt es bezüglich des „Teilens“ von technischen Problemen oder der Fernwartung Vorbehalte?

Philip Jäger: Nein, ganz im Gegenteil, wir haben durchweg positive Erfahrungen gemacht. Unsere Kunden sind oft in stark-regulierten Bereichen tätig. Das heißt, dass bestimmte PC-Systeme nicht im Netz integriert sind oder ein Teilen des Bildschirms nicht möglich ist. Trotzdem stellt es selbst dann kein Problem dar, dass wir uns per Video Chat mit dem Handy oder der Webcam mit dem Kunden und der aktuellen tech-

nischen Herausforderung befassen. Und hinzukommt, dass unsere Kunden sehr engagiert sind, das Problem selbst und ohne einen unserer Mitarbeiter vor Ort zu lösen. Bis dato ziehen wir positives Resümee, was die gemeinsame Fernwartung angeht.

Welche Hürden gibt und gab es zu meistern und was können Sie diesbezüglich optimieren?

Philip Jäger: Wir sind ja grundsätzlich kontakt- und sozialbezogen und es war- wie in vielen anderen Unternehmen und Geschäftsbereichen auch- herausfordernd, die soziale Komponente auszuklammern und gleichzeitig mit viel Vertrauen in das Team zusammen zu arbeiten. In jeder Krise- so auch in dieser- lernt man, wie jeder von seiner Persönlichkeit her ist und schlussfolgernd, wie die Aufgaben verteilt werden müssen. In Projekt bezogen Aufgaben konnten wir die Situation sehr gut meistern. Suboptimaler lief es in unserem Tagesgeschäft. Die Aufgabenverteilungen welche gewöhnlich über den kleinen Dienstweg geht, hat etwas gelitten. Ich denke, wir haben daraus gelernt, dass klare, transpa-

rente Zuständigkeitsbereiche von allen konsequent gelebt werden müssen und wir in Problemsituationen etwas mehr Feingefühl für soziale Interaktionen entwickeln müssen. Gleichzeitig war ich sehr positiv überrascht, dass alle Teammitglieder, die immerhin aus vier verschiedenen Generationen bestehen, so gut mit dem Wandel zur technischen Abhängigkeit zurechtgekommen sind. Das konnte und kann nur so gut funktionieren, wenn alle technikaffin sind und den Willen haben, gemeinsam lösungs- und zukunftsorientiert zu arbeiten.

Welche Sicherheitsvorkehrungen haben Sie bei der Reparatur und Untersuchung von Waren eingeleitet, die kundenseitig retourniert wurden und gab es diesbezüglich Besonderheiten?

Philip Jäger: Wir haben definitiv mehr in den Schutz der Mitarbeiter, wie z.B. die Dekontamination, investiert. Bei Analysen und Reparaturen involvieren wir von Fall zu Fall Spezialisten aus anderen Abteilungen. Da die Kollegen aus anderen Abteilungen im Turnus gearbeitet haben,

kam es teilweise zu zeitlichen Verzögerungen, was wir unseren Kunden gegenüber offen kommuniziert haben. Und da wir wissen, dass der kontinuierliche Betrieb für unsere Kunden elementar ist, haben wir ihnen ohne Wenn und Aber ausgesprochen kulante Lösungen angeboten, das durfte auch mal ein kostenfreies Ersatzgeräte sein - auch wenn es sich dabei nicht unbedingt um einen Garantiefall und kostenintensive Geräte handelte. So hatte der Anwender in solchen Fällen keine lange Ausfallzeit und wir einen zufriedenen Kunden.

Vielen Dank für das Gespräch und alles Gute!