

Anlagenspezialist für die Betonsteinindustrie baut Kundenservice weiter aus

Um die Kundenzufriedenheit zu steigern, hat SR-Schindler Veränderungen in der Organisation und in den internen Prozessen durchgeführt. Eine neue Servicehotline und zusätzliche Servicetechniker stehen den Kunden zur schnellen Bearbeitung von Anfragen zur Verfügung. Außerdem hält der international führende Anlagenbauer für seine Kunden einen größeren Bestand an Ersatzteilen vor.

Die SR-Schindler Maschinen- und Anlagentechnik GmbH will die Zufriedenheit ihrer Kunden durch gezielte Maßnahmen steigern. Das hatte der in der deutschen Stadt Regensburg ansässige, international führende Anbieter von Produktions- und Bearbeitungsmaschinen für die Betonsteinindustrie auf der Messe bauma im Frühling dieses Jahres bereits angekündigt.

Eine erste Maßnahme zur weiteren Steigerung der Kundenzufriedenheit ist eine neue Servicehotline. Zusätzlich zur bestehenden Möglichkeit, die bekannten Ansprechpersonen direkt zu kontaktieren, finden Kunden zu den Geschäftszeiten zwischen 07:00 und 17:00 Uhr unter der Rufnummer +49 941 68 69 2 69 telefonisch immer eine Ansprechperson.

Je nach Schwerpunkt der Kundenanfrage wird der Anruf ggf. an eine entsprechende Fachkraft weitergeleitet. Der in Bereitschaft stehende Programmierer oder Servicetechniker nimmt sich des Anrufers an und leitet alle notwendigen Schritte zur Beantwortung der Kundenanfrage ein.

„Die überwiegende Anzahl der Anrufe ist jetzt noch direkt an die dem Kunden bekannten Personen gerichtet. Wir gehen jedoch davon aus, dass sich das bald ändern wird. Denn unsere Fachkräfte sind unter anderem aufgrund von weltweiten Einsätzen nicht immer erreichbar - im Gegensatz dazu ist das Personal der Servicehotline aber immer ansprechbar“, sagt Geschäftsführer Olaf Arns.

Um die Kundenzufriedenheit zu steigern, stellte SR-Schindler außerdem deutlich mehr Programmierer, Servicetechniker und Monteure ein. „So ist es uns möglich, die Reaktionszeiten bei einem angefragten Service- oder Reparatursatz deutlich zu verkürzen und nach Abstimmung mit unseren Kunden auch bei der Installation von Neumaschinen eine schnellere Reaktionszeit zu zeigen“, verspricht Jakob Götz, der jetzt u. a. für die Kapazitätsplanung bei Kundeneinsätzen verantwortlich zeichnet.



Jakob Götz ist verantwortlich für die Kapazitätsplanung.



Dennis Sabottke ist ausgebildeter Instandhalter für Maschinen- und Anlagentechnik und wird die SR-Schindler-Kunden regelmäßig besuchen und unterstützen.

Kompetente Beratung

Mit Dennis Sabottke wurde Anfang 2018 erstmalig ein Servicetechniker eingestellt, der die Kunden in regelmäßigen Abständen besucht und sie bei Bedarf auch bei Wartung und Instandhaltung der SR-Schindler-Anlagen unterstützt. Geschäftsführer Arns äußert sich positiv über die bisherigen Erfahrungen: „Herr Sabottke, der als ausgebildeter Instandhalter im Maschinen- und Anlagenbau bereits jahrzehntelange praktische Erfahrung mitbringt und durch seine Zusatzausbildung zum Maschinenbautechniker auch das notwendige Fachwissen hat, hat uns und unseren Kunden in den letzten 14 Monaten gezeigt, dass er kompetent beraten und selbst fachmännische Inspektions-, Wartungs- und Reparaturarbeiten durchführen kann. Das gilt auch für Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten an den bisher verkauften Hermetikpressen. Dabei wird Herr Sabottke im Bedarfsfall durch SR-Schindler-Techniker mit ebenfalls jahrzehntelanger Erfahrung unterstützt.“

Neben den angesprochenen Personalien wird weiter an der Ersatzteilbevorratung gearbeitet. SR-Schindler hat insbesondere im Bereich der Hermetikpressen den Bestand an Ersatzteilen ausgebaut, um die Verfügbarkeit zu verbessern.

Der im letzten Jahr begonnene Prozess zur Steigerung der Kundenzufriedenheit im Bereich After-Sales ist laut dem Unternehmensmanagement ein erster wichtiger Schritt, die führende Position in den Bereichen Fertigungsanlagen für Hermetikplatten, Veredelungsanlagen für Platten und Steine mit entsprechendem Handling und in der abschließenden Verpackung auszubauen.

„Die jetzigen Schritte sind der Anfang. Organisation und Unternehmenskultur müssen sich den Veränderungen nach und nach anpassen. Dies erfordert etwas Zeit und natürlich das anhaltende Engagement unserer Mitarbeiter. Die hohe Erwartungshaltung unserer Kunden an SR-Schindler werden wir erfüllen“, verspricht Arns. ■



TOPWERK ermöglicht allen Lesern der BWI den kostenlosen Download dieses Artikels im pdf-Format. Besuchen Sie die Webseite www.cpi-worldwide.com/channels/topwerk oder scannen Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone ein, um direkt auf diese Webseite zu gelangen.



WEITERE INFORMATIONEN



SR-Schindler Maschinen- und Anlagentechnik GmbH
Hofer Str. 24
93057 Regensburg, Deutschland
T +49 941 69682-0
info@sr-schindler.de
www.topwerk.com/sr-schindler

It depends on what you make of it



- Höhere Qualität in kürzerer Zeit
- Mögliche Zement einsparung
- Amortisation in 1-2 Jahren
- Steigerung der Produktion

CURETEC
Experts in Concrete Curing

CureTec Energietechnik GmbH & Co. KG
Lehmkuhlen 13 · 49757 Vrees / Germany
Tel. +49 4479 9390 600

www.curetec.de