

El especialista en instalaciones para la industria de los bloques de hormigón sigue ampliando su servicio de atención al cliente

Para aumentar la satisfacción de sus clientes, SR-Schindler ha realizado cambios en su organización y sus procesos internos. Una nueva línea de atención directa al cliente y técnicos de servicio adicionales están a disposición del cliente para un procesamiento rápido de todas las consultas. Además, este constructor de instalaciones líder a nivel internacional cuenta con un enorme stock de repuestos para las prensas herméticas de sus clientes.

SR-Schindler Maschinen- und Anlagentechnik GmbH desea aumentar la satisfacción de sus clientes a través de medidas específicas. Este proveedor de máquinas de producción y procesamiento para la industria de los bloques de hormigón líder a nivel internacional, con sede en la ciudad alemana de Regensburg, ya lo había anunciado en la feria bauma a principios de este año.

Una primera medida para seguir aumentando la satisfacción de sus clientes es la nueva línea de atención directa al cliente. Además de la posibilidad ya existente de contactar directamente con las personas de contacto conocidas, los clientes serán siempre atendidos telefónicamente en horario de ofi-

cina de 7:00 a 17:00 horas bajo el número +49 941 68 69 2 69. En función del tema de la consulta, las llamadas son derivadas al profesional correspondiente. El programador o técnico de servicio disponible atiende la llamada del cliente e inicia todos los pasos necesarios para responder a su consulta.

«La mayoría de las llamadas aún se dirigen directamente a las personas conocidas por el cliente. Pero creemos que esto irá cambiando poco a poco. Nuestros profesionales no siempre están disponibles debido a su actividad internacional, pero el personal de la línea de atención directa al cliente siempre estará disponible», explica Olaf Arns, Director ejecutivo.

Para aumentar la satisfacción del cliente, SR-Schindler ha puesto a disposición más programadores, técnicos de servicio y montadores. «Esto nos permite reducir considerablemente los tiempos de reacción para las solicitudes de servicio o reparación y, tras la coordinación con nuestros clientes, también ofrecer un tiempo de reacción más rápido para la instalación de nuevas máquinas», promete Jakob Götz, actualmente encargado, entre otras cosas, de la planificación de capacidades para operaciones que implican visitar al cliente.



Jakob Götz es responsable de la planificación de capacidades



Dennis Sabottke es profesional de reparación y mantenimiento para instalaciones y máquinas y visitará a los clientes de SR-Schindler regularmente ofreciendo su apoyo

Asesoramiento competente

Por primera vez a comienzos de 2018, se contrató a un técnico de servicio que visita a los clientes a intervalos regulares y, a petición, también brinda soporte en el mantenimiento y la conservación de las instalaciones SR-Schindler. Su nombre es Dennis Sabottke. El Sr. Arns, director ejecutivo, comenta de forma muy positiva las experiencias hasta el momento: «El Sr. Sabottke, que trajo consigo décadas de experiencia práctica como profesional de reparación y mantenimiento de instalaciones y máquinas, y que además cuenta con los conocimientos técnicos necesarios gracias a su formación adicional como técnico de construcción de máquinas, nos ha demostrado durante estos últimos 14 meses tanto a nosotros como a nuestros clientes, que está capacitado para realizar un asesoramiento competente, así como trabajos profesionales de inspección, mantenimiento y reparación. También para trabajos de mantenimiento y conservación en las prensas herméticas vendidas hasta el momento. El Sr. Sabottke tiene además todo el apoyo de los técnicos de SR-Schindler, que también cuentan con décadas de experiencia».

Además del personal, también se está trabajando en el stock de repuestos. SR-Schindler ha ampliado su stock de repuestos para mejorar la disponibilidad, principalmente en el área de las prensas herméticas.

El proceso que se inició el pasado año para aumentar la satisfacción del cliente en el área de la post-venta es, según la dirección de la empresa, un primer paso importante para expandir la posición líder en sector de las instalaciones de fabricación para placas herméticas, instalaciones de acabado para placas y bloques con la correspondiente manipulación y en el embalaje final.

«Los pasos actuales son solo el comienzo. La organización y la cultura empresarial deben adaptarse a los cambios poco a poco. Esto requiere algo de tiempo y, naturalmente, el compromiso continuo de nuestros empleados. Cumpliremos con las enormes expectativas que los clientes tienen de SR-Schindler», promete Arns. ■



TOPWERK patrocinó la posibilidad de descarga gratuita del archivo pdf de este artículo para todos los lectores de PHI. Visite la página web www.cpi-worldwide.com/channels/topwerk o escanee el código QR con su smartphone para acceder directamente a esta página web.



MÁS INFORMACIÓN



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



Concrete Pen

Utility model registered by CPI worldwide

Discover the new Concrete Pen!

- » New design
- » Enhanced surface quality
- » Personalization now possible in precise color printing