

SR-Schindler Maschinen- und Anlagentechnik GmbH, 93057 Ratisbonne, Allemagne

Le spécialiste en installations pour l'industrie du bloc de béton renforce encore son service à la clientèle

SR-Schindler a procédé à divers remaniements au niveau de l'organisation et des processus internes dans le but d'accroître la satisfaction de ses clients. Une nouvelle ligne d'assistance téléphonique et des techniciens de service supplémentaires se tiennent ainsi à la disposition des clients pour assurer un traitement rapide de leurs demandes. Ce fabricant international de premier plan offre par ailleurs à ses clients un stock plus important de pièces de rechange pour presses hermétiques.

La société SR-Schindler Maschinen- und Anlagentechnik GmbH aspire à accroître la satisfaction de ses clients par le biais de mesures ciblées. Le leader mondial du secteur des machines de production et de traitement pour l'industrie du bloc de béton, basé à Ratisbonne (Allemagne), l'avait déjà annoncé lors du salon bauma au printemps dernier.

Une première mesure visant à accroître davantage la satisfaction de la clientèle consiste en la création d'un nouveau service d'assistance téléphonique. Outre la possibilité déjà existante de contacter directement des interlocuteurs qu'ils connaissent, les clients peuvent également joindre une personne de contact par téléphone pendant les heures de

bureau (entre 07h00 et 17h00) au numéro +49 941 68 69 2 69. Si la demande du client le requiert, l'appel peut être transféré à un spécialiste qualifié. Le programmeur ou technicien de service prend en charge le client et met en œuvre toutes les démarches nécessaires pour répondre à sa demande.

« La majorité des appels sont actuellement transférés directement aux personnes connues par le client. Nous prévoyons toutefois de revoir ce système prochainement. Nos spécialistes ne sont en effet pas toujours joignables, notamment dans le cas d'interventions aux quatre coins du monde - en revanche, le personnel du service d'assistance téléphonique est quant à lui toujours disponible », explique le directeur Olaf Arns.

SR-Schindler a également engagé un plus grand nombre de programmeurs, de techniciens de service et de monteurs en vue d'accroître la satisfaction des clients. « Il nous est ainsi possible de raccourcir considérablement les temps de réaction dans le cas d'une demande d'entretien ou de réparation et, après concertation avec nos clients, de faire preuve d'une plus grande rapidité pour l'installation de nouvelles machines », promet Jakob Götz qui est désormais responsable, entre autres, de la planification des capacités dans le cadre des interventions chez les clients.



Jakob Götz est responsable de la planification des capacités



En tant que technicien d'entretien qualifié dans la construction de machines et d'installations, Dennis Sabottke se rend régulièrement chez les clients SR-Schindler pour leur apporter son aide

Des conseils compétents

Dennis Sabottke a été engagé début 2018 en tant que premier technicien de service chargé de se rendre régulièrement chez les clients et, le cas échéant, de les assister lors de la maintenance et de la réparation d'installations SR-Schindler. Le directeur Olaf Arns se montre satisfait des résultats obtenus jusqu'à présent : « fort d'une expérience pratique de plusieurs dizaines d'années en tant que technicien d'entretien qualifié dans la construction de machines et d'installations ainsi que de ses connaissances spécialisées acquises lors d'une formation complémentaire en génie mécanique, M. Sabottke nous a prouvé (à nous et à nos clients) au cours des 14 derniers mois son aptitude à fournir des conseils compétents et à effectuer lui-même des travaux d'inspection, de maintenance et de réparation avec un grand professionnalisme. Il en est de même pour les travaux de maintenance et de réparation sur les presses hermétiques actuellement commercialisées. Lorsque cela s'avère nécessaire, M. Sabottke est assisté par des techniciens SR-Schindler possédant des années d'expérience. »

Outre les aspects personnels susmentionnés, des mesures continueront également à être prises en ce qui concerne l'approvisionnement en pièces de rechange. SR-Schindler a en effet élargi son stock, en particulier dans le domaine des presses hermétiques, pour en améliorer la disponibilité. Le processus initié l'année dernière en vue de renforcer la satisfaction du client en matière de service après-vente constitue, selon la direction de l'entreprise, une première étape importante pour affirmer sa position dominante dans le domaine des installations de production pour dalles hermétiques, des stations de finition pour dalles et pavés avec traitement adéquat et de l'emballage final.

« Les étapes actuellement en cours ne sont que le point de départ. Il est nécessaire d'adapter progressivement l'organisation et la culture d'entreprise à ces différents changements. Cela demande du temps et, évidemment, l'engagement indéfectible de nos collaborateurs. Nous satisferons les attentes élevées de nos clients à l'égard de SR-Schindler », promet Olaf Arns.



Grâce à TOPWERK, tous les lecteurs de PBI ont la possibilité de télécharger cet article en version pdf. Veuillez consulter le site internet www.cpi-worldwide.com/channels/topwerk ou scanner le code QR avec votre smartphone pour accéder directement à ce site internet.



AUTRES INFORMATIONS



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

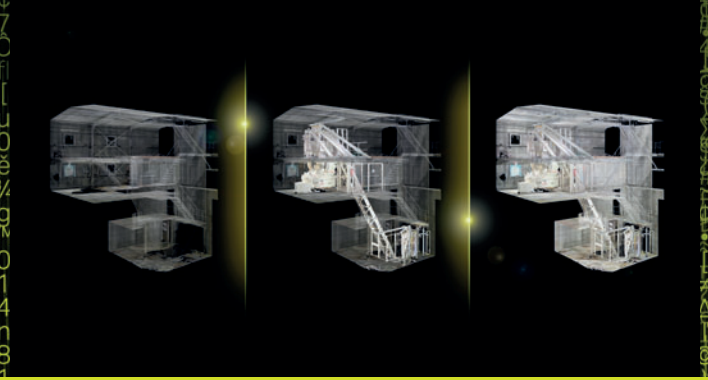
PematRIX

ZUKUNFT IST HEUTE.
 FUTURE IS TODAY.

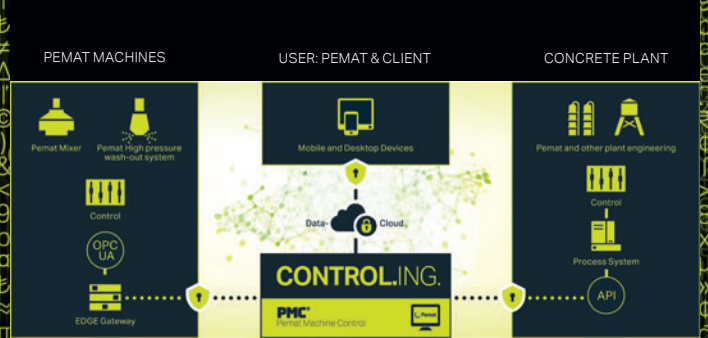
SHOWING



REALIZE.ING



CONTROLLING



PRODUCE.ING

