

## Расширение портфолио сервисных услуг на предприятии

**Для повышения удовлетворенности клиентов компания SR-Schindler реализовала обширную программу изменений, которые коснулись как организации, так и внутренних процессов. Теперь в распоряжении клиентов новая оперативная горячая линия и дополнительные специалисты по техническому обслуживанию, что существенно ускоряет обработку запросов. Кроме того, ведущий международный производитель оборудования предлагает своим клиентам большой выбор запасных частей для герметичных прессов.**

Компания SR-Schindler Maschinen- und Anlagentechnik GmbH стремится повышать уровень удовлетворенности клиентов с помощью целенаправленных мер. Всемирно известный поставщик оборудования для производства и обработки бетонных блоков из немецкого Регенсбурга уже объявил об этом на выставке bauma весной этого года.

Первой мерой для дальнейшего повышения удовлетворенности клиентов является новая горячая линия обслу-

живания. В дополнение к существующей возможности связаться с известными контактными лицами напрямую, клиенты всегда найдут контактное лицо с 07:00 до 17:00 по телефону +49 941 68 69 2 69. В зависимости от направленности запроса клиента звонок может быть переадресован подходящему специалисту. Программист по вызову или специалист по обслуживанию принимает звонок и выполняет все необходимые шаги для ответа на запрос клиента.

«Подавляющее большинство звонков по-прежнему адресовано тем контактными лицами, которые известны клиенту. Однако мы предполагаем, что это скоро изменится. Наши специалисты не всегда доступны в связи с активной операционной деятельностью по всему миру, в то время как сотрудники горячей линии обслуживания всегда готовы оказать помощь», – отмечает генеральный директор Олаф Арнс.

Для повышения удовлетворенности клиентов компания SR-Schindler также расширила штат программистов, техников по обслуживанию и монтажников. «Таким образом,



*Якоб Гётц отвечает за планирование мощностей*



*Деннис Саботтке, профессиональный инженер по техническому обслуживанию машин и систем, регулярно посещает клиентов компании SR-Schindler, оказывая им необходимую поддержку*

нам удалось значительно сократить время отклика при запросе сервисного обслуживания или ремонта, а также при монтаже новых установок в соответствии с требованиями клиентов», – констатировал Якоб Гётц, который теперь также отвечает за планирование работы по обслуживанию клиентов.

### Квалифицированные консультации

В начала 2018 года на работу был принят Деннис Саботтке, сервисный специалист, который регулярно посещает клиентов и при необходимости также оказывает им поддержку в обслуживании и ремонте систем SR-Schindler. Управляющий директор Арнс положительно отзывается о накопленном опыте: «Имея многолетний практический опыт работы инженером по техническому обслуживанию в машино- и станкостроении и обладая необходимыми знаниями, полученными в ходе дополнительного обучения на инженера-механика, за прошедшие 14 месяцев г-н Саботтке помог нам и нашим клиентам, продемонстрировав, что он может грамотно проконсультировать и провести экспертизу, техническое обслуживание и ремонтные работы. Это также относится к работам по техническому обслуживанию и ремонту ранее проданных герметичных прессов. В случае необходимости поддержку г-ну Саботтке окажут опытные технические специалисты SR-Schindler».

Наряду с указанными кадровыми мерами, продолжается работа по организации складирования запасных частей. Компания SR-Schindler расширила свой склад запасных частей, особенно в области герметичных прессов, с целью повышения доступности необходимых деталей.

Процесс повышения степени удовлетворенности клиентов в сфере послепродажного обслуживания, начавшийся в прошлом году, является важным первым шагом, по мнению руководства компании, для расширения ее лидирующих позиций в производстве герметичных прессов и оборудования для обработки плит и блоков с соответствующей обработкой и окончательной упаковкой.

«Текущие меры - это лишь начальный этап. Организация и корпоративная культура должны постепенно адаптироваться к изменениям. Это требует некоторого времени и, конечно, энтузиазма со стороны наших сотрудников. Мы стремимся оправдать ожидания клиентов от SR-Schindler», – резюмирует Арнс. ■



**TOPWERK** спонсор бесплатного скачивания этой статьи для читателей CPI. Посетите сайт [www.cpi-worldwide.com/channels/topwerk](http://www.cpi-worldwide.com/channels/topwerk) или отсканируйте QR-код с помощью смартфона.



### ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



SR-Schindler Maschinen- und Anlagentechnik GmbH  
Hofer Str. 24  
93057 Regensburg, Germany  
T +49 941 69682-0  
[info@sr-schindler.de](mailto:info@sr-schindler.de)  
[www.topwerk.com/sr-schindler](http://www.topwerk.com/sr-schindler)



MASTERS OF BLENDING  
**KNIELE**

**Смесители и установки Kniele**  
Оборудование по индивидуальным проектам для изготовления вашей продукции:

- фибробетона
- пенобетона
- полистиролбетона
- литого бетона с минеральным наполнителем
- ультравысокопрочного бетона
- самоуплотняющегося бетона
- сухих строительных смесей
- сухого раствора
- суспензий
- наливного бесшовного пола

**Системы смесителей:**

- для бункерных хранилищ
- рядных бункерных установок
- многоступенчатых установок
- башенных диффузионных аппаратов
- специальных установок
- мобильных установок
- работ по капитальному ремонту и реконструкции
- фармацевтической и химической промышленности
- пищевой промышленности
- переработки отходов
- лабораторий

HighTech - made in Germany



**Kniele GmbH**  
Gemeindebeunden 6  
88422 Bad Buchau

FON: +49 7582 9303-0  
Mail: [info@kniele.de](mailto:info@kniele.de)  
[www.kniele.de](http://www.kniele.de)