

# Customer Service: Die Kunst, Menschen mehr zu geben, als sie erwarten

■ Fabijan Kansy, Kraft Curing Systems GmbH, Deutschland

Der Besuch in einem guten Restaurant verliert schnell seinen Reiz, wenn der Service inkompetent und unmotiviert ist oder gar durch Abwesenheit glänzt. Aber natürlich nicht nur im Restaurant ist schlechter Service ein Ärgernis: Ein innovatives Produkt ist immer gut, fehlt jedoch die Kompetenz, der Support und das offene Ohr vor Ort oder auch am Telefon, kommt es in den meisten Fällen zu Unzufriedenheit und Missverständnissen. Customer Service oder auch Customer Care gibt es branchenübergreifend. Ob es das Restaurant oder der Maschinenbauer ist, jede Branche lebt von seinen Kunden, und genau um diese Menschen muss man sich kümmern – und das nicht nur während eines laufenden Projektes. Wie schon Michael LeBoeuf sagte: „Das größte Kapital eines jeden Unternehmens sind seine Kunden, denn ohne Kunden gibt es kein Unternehmen“. Nach diesem Grundsatz lebt die Firma Kraft Curing Systems GmbH im niedersächsischen Lindern seit über 25 Jahren und arbeitet kontinuierlich daran, den besten Customer Service in der gesamten Betonindustrie zu bieten und diesen stetig zu revolutionieren.

Mit mittlerweile elf Servicetechnikern und zwei Kundendienstkoordinatoren in Deutschland, Polen, den USA und Indien bietet die Kraft Curing Systems GmbH ein starkes Serviceteam. Das Servicespektrum beinhaltet nicht nur die Inbetriebnahme der Anlagen, sondern auch die Problembehandlung mit dem Kunden sowie die Wartung und den Service vor Ort. Weltweit wurden bisher mehr als 1.600 Anlagen von Kraft Curing Systems ausgeliefert. Ca. 30 % davon wurden in den USA installiert, weshalb im letzten Jahr verstärkt das ServiceNetz in Nordamerika ausgebaut wurde. Mit zwei zusätzlichen US-amerikanischen Technikern, ausgestattet mit Servicefahrzeugen, Ersatzteilen und modernen Werkzeugen sowie Messgeräten, konnten alle Services und Wartungsverträge erfolgreich abgeschlossen sowie Probleme gelöst werden. Das ansässige Servicebüro in der Nähe von Philadelphia verfügt zudem über ein großes Ersatzteillager, welches durch die Lieferengpässe und Lieferschwierigkeiten vor allem für Steuerungskomponenten, während der Covid-Pandemie, noch weiter ausgebaut und aufgestockt worden ist. Denn nicht nur der Service vor Ort, sondern auch die Reaktionszeit



Fabijan Kansy (links), Michael Kraft (3. von links) und die zwei US-amerikanischen Techniker vom Kraft Curing Systems Service Team



Die Service-Fahrzeuge sind ausgestattet mit Ersatzteilen, Werkzeugen sowie Messgeräten.



Ersatzteillager in Philadelphia

der Serviceteams tragen dazu bei, den Kunden schnell und unkompliziert zu unterstützen. Dazu gehört auch die schnelle Ersatzteillieferung, damit der Produktionslauf des Kunden nicht gestört oder verzögert wird.

Aber nicht nur in den USA wurde in den Service investiert, sondern auch in Europa. In der Produktionsstätte im niedersächsischen Lindern wurde dieses Jahr ein Notfallersatzteillager aufgebaut und eingerichtet. Dies hilft, lange Lieferzeiten bei elektrischen und auch mechanischen Bauteilen zu vermeiden und einen noch schnelleren und effizienteren Service zu bieten. Kraft Curing Systems hat es sich zur Aufgabe gemacht, Problematiken seiner Kunden innerhalb von 24 Stunden zu bearbeiten. Dabei wird dem Kunden eine schnelle Lieferung der Ersatzteile und Support vor Ort garantiert - unabhängig davon, in welchem Land sich die Anlage befindet. Ganz nach dem Motto: Geht nicht, gibt es nicht. Jedes Problem ist lösbar und für alle diese Dinge gibt es individuelle und schnelle Lösungen. In erster Linie soll der Kunde unterstützt werden, Kosten und Mühen stehen dabei nicht im Vordergrund.

*„Wir haben vor zwei Jahren in sehr kurzer Evaluationszeit und Montagezeit eine sehr gut funktionierende Kraft Quadrix-Anlage installieren lassen. Die Ergebnisse haben unsere Erwartungen erfüllt und die Anpassungen, Verbesserungen nach der Inbetriebnahme wurden zügig und professionell ausgeführt. Die Erreichbarkeit, Reaktionszeit auf allfällige Probleme, Fragen werden sehr kompetent und schnell erledigt. Dafür sind wir der Firma Kraft Curing Systems und ihren Mitarbeitern sehr dankbar. Denn nur mit einer Win-win-Situation kann man heute auf dem hart umkämpften Markt bestehen.“*

Herr Roland Erni von der Sebastian Müller AG, Schweiz

**Your choice for more.**  
Innovative Serviceleistungen.

Wir möchten für unsere Kunden nicht nur Lieferant, sondern Partner sein. Dazu gehören Serviceleistungen, die alle Etappen eines Formenlebens abdecken.

Neben konkreten Maßnahmen zur Verlängerung der Standzeit einer Form, bieten wir auch maßgeschneiderte Schulungen und Workshops für Ihre Mitarbeiter an und arbeiten im Rahmen mehrerer Projekte mit Hochschulen, Universitäten und Branchenverbänden an der Weiterentwicklung unserer Technologien.



KOBRA  
TOOLS

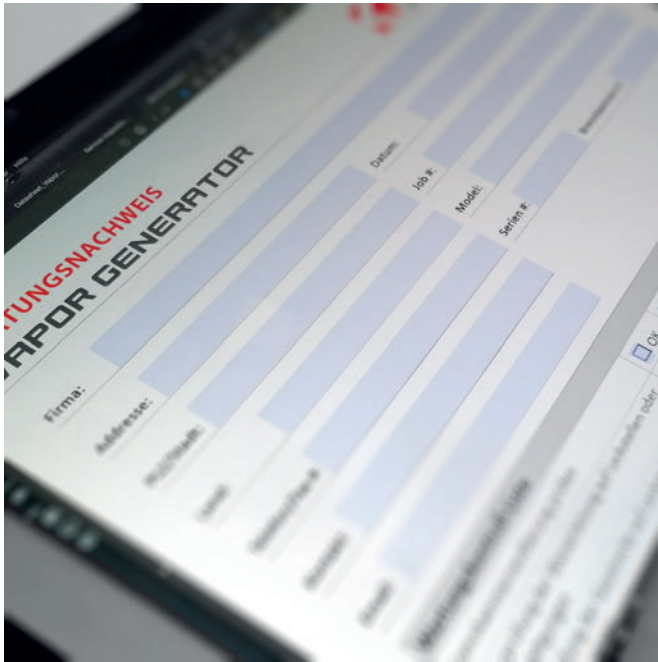
KOBRA  
CARE

Find us at

kobraformen

kobraformengroup

[www.kobragroup.com](http://www.kobragroup.com)



Wartungsprotokolle in Papierform gehören bei Kraft Curing Systems der Vergangenheit an.

Eine weitere Möglichkeit, den Kunden vor Ort zu unterstützen, ist der Remote Support über eine Servicebrille. Das Serviceteam der Kraft Curing Systems GmbH bietet zu dem klassischen 24/7-Telefonsupport auch die Möglichkeit, über diese Servicebrille zu unterstützen. Hierbei sieht der Servicetechniker alles, was der Kunde sieht und kann interaktiv unterstützen. Auf diesem Wege wurden nicht nur Servicefälle gelöst, sondern auch komplette Anlagen während der Corona-Pandemie in Betrieb genommen.

Damit es gar nicht zu Ausfällen, Problemen oder Leistungsabfällen der Anlagen kommt, ist die regelmäßige Wartung das entscheidende Kriterium. Denn genau wie das eigene Auto benötigen Betonhärtungsanlagen, wie z. B. die Vapor Generatoren, regelmäßige Checks und Kontrollen. Wie die Reifen des Autos so muss auch der Luftfilter des Vapor Generators regelmäßig kontrolliert und getauscht werden. Daher hat es sich die Kraft Curing Systems GmbH zur Aufgabe gemacht, genau diesen Service zu bieten. Durch eine neue Art von Wartungsverträgen werden seit einigen Jahren regelmäßige Serviceintervalle für die Kunden eingeplant und von dem Techniker vor Ort durchgeführt - für einen sorgenfreien Betrieb der Anlage.

Ob der Techniker nun die Anreise mit dem Servicetruck oder dem Flugzeug antritt, spielt hierbei keine Rolle. Denn zu jeder Wartung gehören Wartungskomponenten, die der Techniker mitführt oder die im Voraus verschickt werden. Denn eine effiziente und erfolgreiche Wartung erfordert stets die richtigen Ersatzteile und Werkzeuge.



Kraft Curing bietet seinen Mitarbeitern immer wieder Schulungen, Weiterbildungen und Workshops an.

*„Die Firma Kann GmbH Baustoffwerke, Werk Kaltenkirchen, arbeitet seit vielen Jahren eng mit der Firma Kraft Curing Systems zusammen. Zur Verbesserung unserer Produktqualität profitieren wir als Kunde sehr von den Fachkenntnissen, einer schnellen Reaktionszeit sowie einem exzellenten Service. Wir werden von sehr guten Technikern begleitet. Alle Terminvereinbarungen sind zuverlässig und werden stets eingehalten.“*

**Herr Stephan Bartsch, Kann GmbH Baustoffwerke, Deutschland**

Hierzu gehört jedoch nicht nur die Wartung sowie Kontrolle der Anlage und das professionelle sowie engagierte Auftreten des Service Technikers vor Ort, sondern auch die Prozessoptimierung. Serviceformulare oder Wartungsprotokolle in Papierform gehören daher bei Kraft Curing Systems der Vergangenheit an. In diesem Jahr führt das Unternehmen Servicepads ein, die ein einfacheres unkompliziertes Ausfüllen des Reports ermöglichen. Dies hilft nicht nur dem Techniker, sondern die Reports können direkt auf dem Tablet unterschrieben und per E-Mail oder per WiFi mit dem Kunden geteilt werden.

Die Kernkompetenz des Services spiegelt sich in den Servicetechnikern vor Ort wider. Sind die eigenen Kollegen unzufrieden oder gar unmotiviert, ist dies ein großes Manko. Daher ist es der Kraft Curing Systems GmbH nicht nur die Zufriedenheit der Kunden wichtig, sondern auch die Zufriedenheit der

eigenen Mitarbeiter und Kollegen spielt eine enorm große Rolle. Kraft Curing bietet seinen Mitarbeitern immer wieder Schulungen, Weiterbildungen und Workshops zur Verbesserung der eigenen Fähigkeiten an. Diese Zusammenkünfte des Teams tragen nicht nur dazu bei, die jeweiligen Fähigkeiten auszubauen, sondern stärken auch den Teamspirit, um so den besten Service zu bieten.

*„Die Zufriedenheit unserer Kunden steht bei uns an erster Stelle. Egal welches Problem oder Anregung der Kunde hat, es wird sofort reagiert und die richtigen Hebel umgesetzt, um unsere Kunden zu unterstützen. Egal zu welcher Uhrzeit, wir sind für unsere Kunden da. Hervorragender Kundenservice ist mehr als nur die Beantwortung von Kundenfragen und die Lösung ihrer Probleme. Wir schenken unseren Kunden immer Gehör, und bemühen uns, die Wünsche so umzusetzen, wie der Kunde es möchte.“*

Johannes Knurbein, Service Techniker  
Kraft Curing Systems GmbH, Deutschland



Kraft Curing ermöglicht allen Lesern der BWI den kostenlosen Download dieses Artikels im pdf-Format. Besuchen Sie die Webseite [www.cpi-worldwide.com/channels/kraft\\_curing](http://www.cpi-worldwide.com/channels/kraft_curing) oder scannen Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone ein, um direkt auf diese Webseite zu gelangen.



## WEITERE INFORMATIONEN



Kraft Curing Systems GmbH  
Mühlenberg 2, 49699 Lindern, Deutschland  
T +49 5957 96120  
F +49 5957 961210  
[info@kraftcuring.com](mailto:info@kraftcuring.com)  
[www.kraftcuring.com](http://www.kraftcuring.com)

# QUADRA

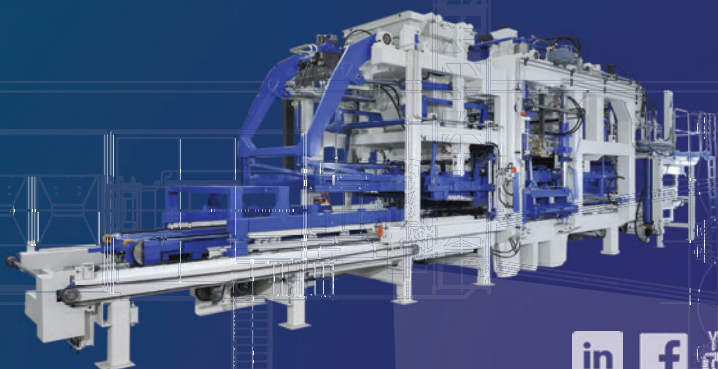
FRANZÖSISCHER HERSTELLER von Ausrüstung für die Betonindustrie

## SCHLÜSSELFERTIGE ANLAGEN: BLOCK- UND PFLASTERSTEIN-MASCHINEN

Effiziente Mehrzweck- und Spezialrüttelpressen  
Hochmodernes Handlingsystem  
Robotik-Lösungen für eine maßgeschneiderte Installation

BATIMATEC  
Algier - Algerien  
7-11 Mai 2023  
Stand N°AS 01

PRODUKTIVITÄT, VIELSEITIGKEIT & INNOVATION



[info@quadra-concrete.com](mailto:info@quadra-concrete.com) +33 4 50 03 92 21

[www.quadra-concrete.com](http://www.quadra-concrete.com)