

Kraft Curing Systems GmbH, 49699 Lindern, Niemcy

Obsługa klienta: sztuka dawania ludziom więcej, niż oczekują

■ Fabijan Kansy, Kraft Curing Systems GmbH, Niemcy

Wizyta w dobrej restauracji szybko traci na atrakcyjności, jeśli obsługa jest niekompetentna i niezmotywowana lub wręcz rzuca się w oczy jej brak profesjonalizmu. Ale oczywiście zła obsługa denerwuje nie tylko w restauracjach. Innowacyjny produkt zawsze jest w cenie, ale jeśli brakuje kompetencji, wsparcia i zaangażowania – czy to na miejscu, czy przez telefon – w większości przypadków pojawiają się niezadowolenie i nieporozumienia. Obsługa klienta odbywa się we wszystkich branżach. Czy to restauracja, czy producent maszyn – każda branża żyje z klientów i należy o nich dbać – i to nie tylko podczas trwania procesu projektowego. Jak stwierdził Michael LeBoeuf: „Największym kapitałem każdej firmy są jej klienci, bo bez klientów nie ma firmy”. Firma Kraft Curing Systems GmbH z siedzibą w Lindern w Dolnej Saksonii od ponad 25 lat kieruje się tą zasadą i nieustannie dokłada starań, by oferować najlepszą obsługę klienta w całej branży betoniarskiej i stale ją udoskonalać.

Firma Kraft Curing Systems GmbH dysponuje obecnie silnym zespołem obsługi klienta, składającym się z jedenastu techników i dwóch koordynatorów ds. obsługi klienta, działającym

na terenie Niemiec, Polski, USA i Indii. Zakres usług obejmuje nie tylko uruchomienie systemów, lecz także rozwiązywanie problemów wspólnie z klientem oraz konserwację i serwis urządzeń w zakładzie klienta.

Jak dotąd firma Kraft Curing Systems dostarczyła na całym świecie ponad 1 600 systemów pielęgnacji betonu. Około 30% z nich zostało zamontowanych w USA, dlatego też w ubiegłym roku mocno rozbudowano sieć serwisową w Ameryce Północnej. Dzięki dwóm dodatkowym technikom z USA wyposażonym w pojazdy serwisowe części zamienne i nowoczesne narzędzia, a także urządzenia pomiarowe, wszystkie usługi i postanowienia umów konserwacyjnych zostały wykonane pomyślnie, a problemy rozwiązane. Ponadto lokalne biuro serwisowe w pobliżu Filadelfii posiada duży magazyn części zamiennych, który został dodatkowo rozbudowany i zaopatrzony w związku z wąskimi gardłami i trudnościami w dostawach, zwłaszcza komponentów sterujących, podczas pandemii Covid-19. Bowiem nie tylko serwis na miejscu, lecz także czas reakcji zespołów serwisowych przyczynia się do szybkiego i sprawnego wspierania klienta. Obejmuje to



Fabijan Kansy (z lewej), Michael Kraft (trzeci od lewej) oraz dwaj amerykańscy technicy z zespołu serwisowego Kraft Curing Systems.



Pojazdy serwisowe są wyposażone w części zamienne, narzędzia i przyrządy pomiarowe.



Magazyn części zamiennych w Filadelfii.

również szybką dostawę części zamiennych, aby nie zakłócać ani nie opóźniać przebiegu produkcji u klienta.

Jednak nie tylko w USA inwestowano w serwis, lecz także w Europie. W zakładzie produkcyjnym w Lindern w Dolnej Saksonii zbudowano i uruchomiono w tym roku awaryjny magazyn części zamiennych. Dzięki temu można uniknąć długich terminów dostaw części elektrycznych i mechanicznych oraz zaoferować jeszcze szybszy i bardziej efektywny serwis. Firma Kraft Curing Systems postawiła sobie za cel rozwiązywanie problemów swoich klientów w ciągu 24 godzin. Klient ma zagwarantowaną szybką dostawę części zamiennych i wsparcie na miejscu - niezależnie od kraju, w którym znajduje się jego zakład. Wszystko zgodnie z mottem: nie ma rzeczy niemożliwych! Każdy problem da się rozwiązać i na wszystkie problemy istnieją indywidualne i szybkie rozwiązania. Najważniejsze jest pomóc klientowi, natomiast koszty i wysiłek mają przy tym drugorzędne znaczenie.

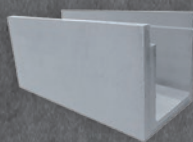
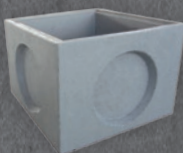
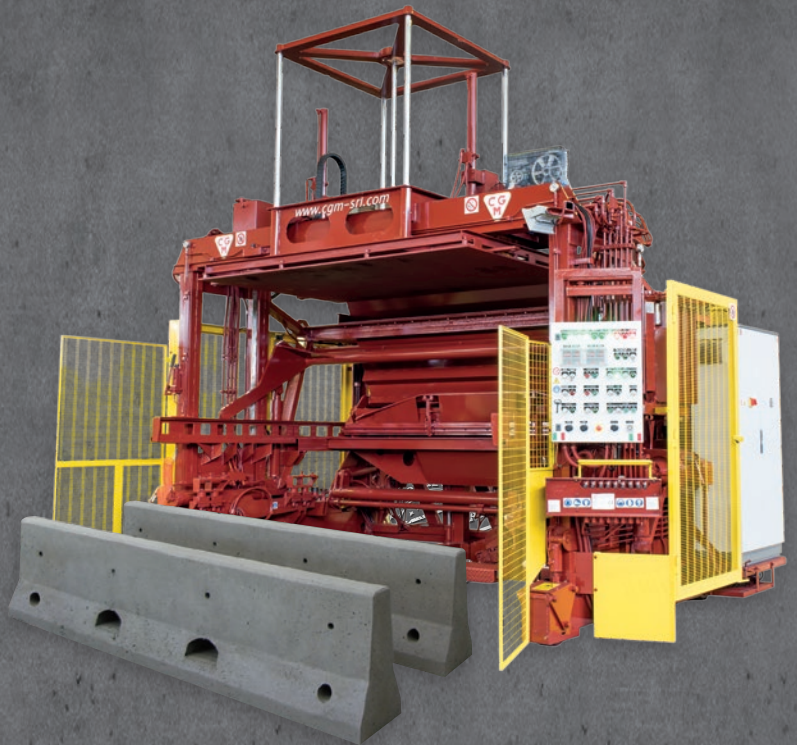
„Dwa lata temu, po bardzo krótkim czasie ewaluacji i montażu udało nam się uruchomić bardzo dobrze funkcjonujący system Quadrix firmy Kraft. Rezultat spełnił nasze oczekiwania, a wszystkie niezbędne kalibracje i poprawki po uruchomieniu zostały przeprowadzone profesjonalnie i w spodziewanym tempie. Docenialiśmy dostępność, krótki czas reakcji na pojawiające się problemy, a wszystkie kwestie były wyjaśniane bardzo szybko i w kompetentny sposób. Jesteśmy za to bardzo wdzięczni firmie Kraft Curing Systems

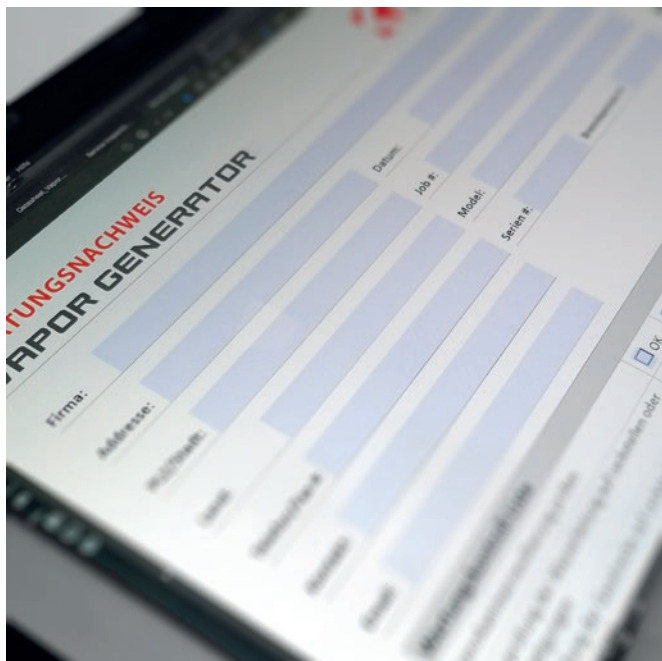


ZALETY

- ✓ Wysoka wydajność
- ✓ Uniwersalność
- ✓ Różnorodność produkcji
- ✓ Redukcja kosztów
- ✓ Szybka praca

www.cgm-srl.com - info@cgm-srl.com





W Kraft Curing Systems formularze serwisowe lub protokoły konserwacji w formie papierowej należą do przeszłości.

i jej pracownikom. Tylko tworząc sytuacje „win-win”, można przetrwać na dzisiejszym rynku, na którym rywalizacja jest naprawdę ostra”.

Roland Erni z firmy Sebastian Müller AG, Szwajcaria

Inną możliwością wsparcia klienta u niego w zakładzie jest zdalne wsparcie poprzez okulary serwisowe. Możliwość wsparcia za pośrednictwem tych okularów serwisowych jest oferowana przez zespół serwisowy Kraft Curing Systems GmbH jako uzupełnienie klasycznego wsparcia telefonicznego 24/7. Dzięki okularom pracownik serwisu widzi wszystko, co widzi klient, i dzięki temu może zapewnić interaktywne wsparcie. W ten sposób rozwiązywano nie tylko problemy wymagające wsparcia technicznego, lecz także uruchamiano kompletne systemy dojrzewania podczas pandemii koronawirusa.

Kluczowe znaczenie ma regularna konserwacja urządzeń, aby zapobiec awariom, problemom lub spadkowi wydajności systemów. Systemy pielęgnacji betonu, takie jak np. generatory pary wodnej, tak samo jak każdy samochód potrzebują regularnych przeglądów i kontroli. Filtr powietrza generatora pary, tak samo jak opony samochodu, musi być regularnie sprawdzany i wymieniany. Dlatego firma Kraft Curing System GmbH postawiła sobie za cel oferowanie właśnie takich usług. Dzięki nowemu rodzajowi umowy o świadczenie usług konserwacyjnych klient ma na kilka lat zaplanowane regularne okresy konserwacji urządzeń, które są przeprowadzane na miejscu przez technika firmy Kraft. Tym sposobem zapewniona jest bezawaryjna ciągła praca systemu.



Kraft Curing System oferuje swoim pracownikom szkolenia i warsztaty.

Nie ma przy tym znaczenia, czy technik przybędzie pojazdem serwisowym, czy samolotem. Wszystkie czynności konserwacyjne wymagają użycia części, które albo technik przywozi ze sobą, albo są z góry wysyłane do klienta. Do każdej sprawy przeprowadzonej i zakończonej sukcesem usługi potrzebne są bowiem odpowiednie części zapasowe i narzędzia.

„Firma Kann GmbH Baustoffwerke, zakład w Kaltenkirchen, od wielu lat ściśle współpracuje z Kraft Curing Systems. Aby poprawić jakość naszych produktów, my jako klienci, korzystamy w dużym stopniu z wiedzy fachowej, szybkiego czasu reakcji, jak również doskonałej obsługi ze strony firmy Kraft. Opiekują się nami bardzo dobrzy technicy. Wszystkie terminy są niezawodnie dotrzymane”.

Stephan Bartsch, Kann GmbH Baustoffwerke, Niemcy

Nie chodzi tu jednak tylko o konserwację i kontrolę systemu oraz profesjonalne i zaangażowane działanie serwisanta na miejscu, lecz także o optymalizację procesów. W Kraft Curing Systems formularze serwisowe lub protokoły konserwacji w formie papierowej należą do przeszłości. W tym roku firma wprowadza tablety serwisowe, które ułatwią uzupełnianie danych w raportach. Będzie to nie tylko pomoc dla techników, gdyż raporty będą mogły być podpisywane bezpośrednio na tablecie i wysyłane e-mailem albo przez Wi-Fi do klienta.

Kluczowe kompetencje serwisu znajdują odzwierciedlenie w pracy techników na miejscu w zakładzie klienta. Jeśli są oni niezadowoleni z pracy kolegów albo wręcz niezbyt zmotywowani

do pracy, to cierpi na tym jakość usług. Dlatego dla firmy Kraft Curing Systems GmbH ważne jest nie tylko zadowolenie klientów, lecz również zadowolenie własnych pracowników. Kraft Curing System oferuje swoim pracownikom szkolenia i warsztaty w celu podniesienia własnych kwalifikacji zawodowych. Wspólne spotkania nie tylko pomagają budować umiejętności, lecz także wzmacniają ducha zespołu, a to z kolei przekłada się na lepszą jakość serwisu.

„Zadowolenie naszych klientów to dla nas najwyższy priorytet. Niezależnie od tego, jaki problem lub sugestię ma klient, reagujemy natychmiast i uruchamiamy odpowiednie narzędzia pełnego profesjonalnego wsparcia. Bez względu na porę dnia zawsze jesteśmy do dyspozycji. Doskonała obsługa klienta to dla nas coś więcej niż tylko odpowiadanie na ich pytania i rozwiązywanie ich problemów. Zawsze słuchamy naszych klientów i staramy się spełniać ich życzenia”.

Johannes Knurbein, Service Technician
Kraft Curing Systems GmbH, Niemcy



Dzięki firmie Kraft Curing wszyscy czytelnicy ZBI mogą bezpłatnie pobrać niniejszy artykuł w formacie pdf. Można to zrobić wchodząc na stronę www.cpi-worldwide.com/channels/kraft_curing, którą można również otworzyć w smartfonie skanując kod QR.



WIĘCEJ INFORMACJI



Kraft Curing Systems GmbH
Mühlenberg 2, 49699 Lindern, Niemcy
T +49 5957 96120
F +49 5957 961210
info@kraftcuring.com
www.kraftcuring.com

QUADRA

FRANCUSKI PRODUCENT urządzeń dla przemysłu betoniarskiego

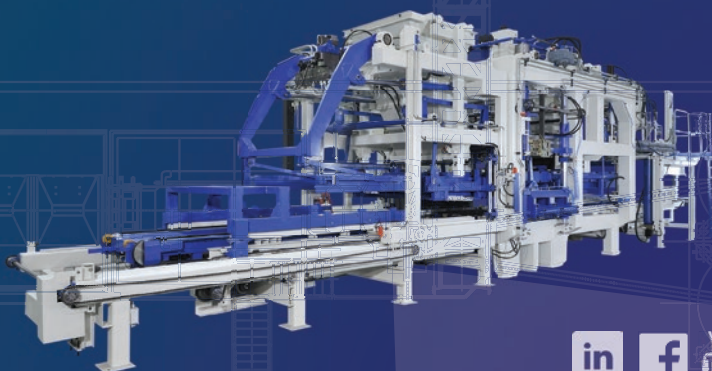
URZĄDZENIA POD KLUCZ : MASZYNY DO PRODUKCJI BLOKÓW I KOSTKI BRUKOWEJ

Prasy wibracyjne «Wysoka wydajność»
Najnowocześniejszy systemy obsługi
Rozwiązania robotyczne dla instalacji dostosowanych do potrzeb

BATIMATEC
Algier - Algieria
7-11 maja 2023
Stoisko n°AS 01



PRODUKTYWNOŚĆ, WIELOWARTOŚCIOWOŚĆ I INNOWACYJNOŚĆ



info@quadra-concrete.com +33 4 50 03 92 21 www.quadra-concrete.com