

Kraft Curing Systems GmbH, 49699 Линдерн, Германия

Обслуживание клиентов – искусство давать людям больше, чем они ожидают

■ Фабиан Канси (Fabijan Kansy), Kraft Curing Systems GmbH, Германия

Посещение хорошего ресторана быстро теряет свою привлекательность, если обслуживание некомпетентно и немотивированно или даже заметно отсутствует. Но, конечно, плохое обслуживание – это неприятность, которая может иметь место не только в ресторанном бизнесе. Инновационный продукт – это всегда хорошо, но если не хватает опыта, поддержки и готовности выслушать клиента на месте или по телефону, результатом в большинстве случаев становится неудовлетворенность и недопонимание. Понятие заботы о клиентах существует во всех отраслях. Будь то ресторан или производство, каждая отрасль живет за счет своих клиентов, и это те самые люди, о которых вы должны заботиться не только в ходе текущего проекта. Как сказал Майкл ЛеБёф, «самый большой актив любой компании – это ее клиенты, потому что без клиентов нет компании». Компания Kraft Curing Systems GmbH, Линдерн, Нижняя Саксония, работает по этому принципу уже более 25 лет и стремится вывести обслуживание клиентов на качественно новый уровень.

В настоящее время в компании Kraft Curing Systems GmbH работают 11 специалистов сервисного обслуживания и два координатора по работе с клиентами в Германии,

Польше, США и Индии. Спектр услуг включает в себя не только ввод систем в эксплуатацию, но и поиск и устранение неисправностей совместно с заказчиком, а также техническое обслуживание на месте.

На сегодняшний день по всему миру поставлено более 1 600 установок Kraft Curing Systems. Примерно 30 % из них были установлены в США, поэтому в прошлом году компания расширила североамериканскую сервисную сеть. Два дополнительных технических специалистов из США, располагающие сервисными автомобилями, запасными частями и современными инструментами, а также измерительными приборами, смогли успешно решить возникшие вопросы и завершить все сервисные работы по контрактам на техническое обслуживание. Местное сервисное представительство вблизи Филадельфии также располагает большим складом запасных частей, который был расширен и пополнен в связи с возникшими трудностями в поставках во время пандемии, особенно это касается компонентов управления. Очевидно, что не только первоклассное обслуживание на месте, но и время реагирования сервисных бригад способствует быстрой и несложной поддержке клиента. Речь идет в том числе и об оперативной доставке запасных частей, чтобы



Фабиан Канси (слева), Майкл Крафт (3-й слева) и два технических специалиста из США из сервисной группы Kraft Curing Systems



Сервисные автомобили укомплектованы запасными частями, инструментами и измерительными приборами



Склад запчастей в Филадельфии

производственные графики заказчика не были нарушены. Инвестиции в сервисное обслуживание имели место не только в США, но и в Европе. В этом году на производственном предприятии в Линдерне, Нижняя Саксония, был построен склад запасных частей. Это позволило исключить длительные сроки поставки электрических и механических компонентов и предложить еще более быстрый и эффективный сервис. Компания Kraft Curing Systems поставила своей целью решать вопросы своих заказчиков в течение 24 часов. Клиенту гарантируется быстрая доставка запасных частей и поддержка на месте - независимо от того, в какой стране находится завод. Таким образом, компания следует собственной философии: «Нет ничего невозможного. Для каждой проблемы существуют индивидуальные и быстрые решения. В первую очередь необходимо поддержать клиента, а затраты и усилия не должны быть в приоритете».

«2 года назад на нашем заводе была установлена высокотехнологичная система Kraft Quadrix. Новое приобретение полностью оправдало наши ожидания, а необходимые корректировки после ввода в эксплуатацию были проведены быстро и профессионально. Отдельно отмечу доступность и оперативное реагирование на любые возникающие проблемы, все вопросы решаются очень компетентно и быстро. За это мы очень благодарны компании Kraft Curing Systems и ее сотрудникам. Потому что только взаимовыгодное сотрудничество может помочь выжить в условиях современного высококонкурентного рынка».

Г-н Роланд Эрни (Roland Erni),
Sebastian Müller AG, Швейцария

ЛИНИИ ВИБРОПРЕССОВАНИЯ ДЛЯ ПРОИЗВОДСТВА БЕТОННЫХ ИЗДЕЛИЙ

Полнокомплектные заводы «под ключ» :

- > Стационарные вибропресса.
- > Системы транспортировки и пакетировки изделий.
- > Бетонные заводы.



Облагораживающее оборудование:

- > Раскалывание.
- > Состаривание камней мощения.
- > Дробеструйная обработка.
- > Системы окрашивания бетона ...

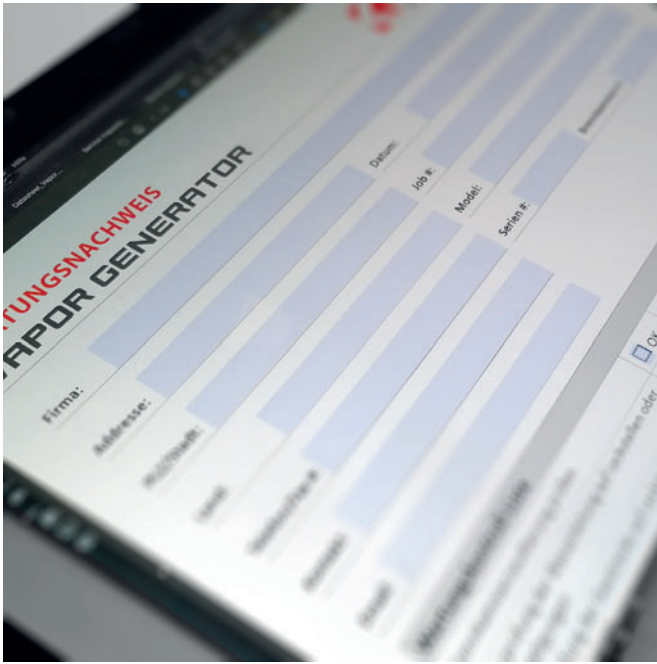
**Взаимодействие достижений
хайтека и практики**



poyatos

Polígono Industrial Juncaril. PELIGROS (Granada). Испания.
Тел.: +34 958 46 69 90 Факс: +34 958 46 71 18 poyatos@poyatos.com

www.poyatos.com



Для Kraft Curing Systems сервисные листы или протоколы технического обслуживания на бумаге ушли в прошлое



Kraft Curing всегда предлагает своим сотрудникам тренинги, курсы повышения квалификации и семинары

Еще одна возможность помочь клиенту на месте – это удаленная поддержка через очки дополненной реальности. Помимо классической круглосуточной поддержки по телефону, сервисная команда Kraft Curing Systems GmbH также предлагает помощь с использованием дополненной реальности. В данном случае сервисный специалист будет видеть все, что видит клиент, и сможет оказывать интерактивную поддержку. Таким образом, во время пандемии мы не только решили проблемы с обслуживанием, но и ввели в эксплуатацию полноценные инновационные решения.

Регулярное техническое обслуживание является решающим критерием для предотвращения поломок и поддержания производительности систем. Как и ваш автомобиль, оборудование для выдержки бетона, такое как парогенераторы, нуждается в регулярных проверках и осмотрах. Как и шины автомобиля, воздушный фильтр парогенератора необходимо регулярно проверять и заменять. Именно поэтому несколько лет назад компанией Kraft Curing System GmbH был введен новый тип контракта на техническое обслуживание, который подразумевает плановые интервалы обслуживания для клиентов и выполняется техником на месте.

При этом неважно, приедет ли техник на служебном грузовике или прилетит на самолете. Для каждого слу-

чая технического обслуживания предусмотрены компоненты, которые техник берет с собой или присылает заранее. Эффективное и успешное техническое обслуживание всегда требует наличия необходимых запасных частей и инструментов.

«Kann GmbH Baustoffwerke, завод в Кальтенкирхене, тесно сотрудничает с Kraft Curing Systems на протяжении многих лет. Высокое качество нашей продукции зависит в том числе от опыта и квалифицированного обслуживания со стороны поставщиков оборудования. В случае с Kraft Curing Systems мы уверены в грамотности технических специалистов. Все назначенные встречи всегда проходят без задержек и на должном уровне.»

**Г-н Стефан Бартш (Stephan Bartsch),
Kann GmbH Baustoffwerke, Германия**

Сервисное обслуживание включает в себя не только обслуживание и проверку системы, компетентную работу сервисного специалиста на месте, но и оптимизацию процесса. Сервисные листы или протоколы технического обслуживания на бумаге ушли в прошлое. В этом году компания Kraft Curing Systems представляет сервисные планшеты, которые позволяют легко и просто работать с отчетами. Это не только облегчает работу сервисному

специалисту, но и позволяет подписывать отчеты прямо на планшете и передавать их клиенту по электронной почте или Wi-Fi.

Качество работы службы основывается на компетенции специалистов по обслуживанию на месте. Известно, что если сотрудники компании недовольны или даже немотивированы, это является серьезным недостатком. Поэтому компания Kraft Curing Systems GmbH всегда предлагает своим сотрудникам тренинги, курсы повышения квалификации и семинары для прокачки их навыков. Эти мероприятия не только способствуют развитию соответствующих навыков, но и укрепляют командный дух и мотивируют на качественную работу.

«Удовлетворение потребностей наших клиентов – наш главный приоритет. Какая бы проблема или предложение ни возникли у клиента, мы немедленно реагируем и применяем нужные рычаги поддержки. Независимо от времени суток, мы всегда рядом с нашими клиентами. Отличное обслуживание – это не просто ответы на вопросы и решение проблем. Мы всегда прислушиваемся к нашим клиентам и стремимся реализовать их идеи.»

Йоханнес Кнурбейн (Johannes Knurbein),
сервисный техник Kraft Curing Systems GmbH, Германия



Kraft Curing спонсор свободного скачивания pdf файла этой статьи для читателей CPI. Посетите сайт www.cpi-worldwide.com/channels/kraft_curing или отсканируйте QR-код с помощью смартфона.



ДАЛЬНЕЙШАЯ ИНФОРМАЦИЯ



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



ОСОБЕННОСТИ

- ✓ Высокая производительность
- ✓ Универсальность
- ✓ безграничное разнообразие форм
- ✓ Экономия затрат
- ✓ Скорость

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

