



Presseinformation

Datum: 24.01.2011

Der Werkskundendienst von WILO

Mit Servicequalität zu höchster Kundenzufriedenheit

Wr. Neudorf. Kundenzufriedenheit beginnt dort, wo der Service bei vielen Unternehmen endet: nach dem Verkauf. Für Wilo haben die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden jedoch oberste Priorität. Deshalb setzt Wilo - entgegen dem allgemeinen Trend in der Branche - auf einen werkseigenen Kundendienst. Denn nur eine eigene Serviceorganisation ist in der Lage, den technischen Herausforderungen des Pumpeneinsatzes in Heizung, Klima und Wasserversorgung sowie in der Abwassertechnik gerecht zu werden und die durchgängig höchste Servicequalität im Markt sicherzustellen.

Mit der prozessorientierten Serviceorganisation hat Wilo ein branchenweit führendes System geschaffen, das einen außergewöhnlichen Qualitätsstandard sichert, damit zu größerer Zufriedenheit der Kunden führt und darüber hinaus auch Kosten senkt. Der Wilo Werkskundendienst ist flächendeckend in ganz Österreich im Einsatz. Bei Bedarf genügt ein Anruf unter der Servicenummer in der Firmenzentrale in Wr. Neudorf: 0 507 507 DW 500 (vom Festnetz aus österreichweit zum Ortstarif). Dort werden die Einsatzpläne der Servicetechniker zentral für ganz Österreich koordiniert und der Kundendienst-Techniker vor Ort mit vielen nützlichen Informationen optimal unterstützt.

Gemeinsam im Einsatz für den Kunden

Das Angebot des Wilo-Werkskundendienstes umfasst vielfältige Dienstleistungen, die zur Optimierung von Pumpen und Pumpensystemen dienen. Damit soll nicht nur eine Kosteneinsparung für den Kunden erzielt werden, sondern auch ein sicherer und möglichst energieeffizienter Betrieb der Pumpen

Marketing
Silvia Rothböck
T +43 (0) 507 507-18
F +43 (0) 507 507-15
silvia.rothboeck@wilo.at

Wilo Pumpen Österreich GmbH
Wilo Straße 1
2351 Wr. Neudorf
Österreich
www.wilo.at

gewährleistet werden. In partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit Installateuren und Anlagenbauern berät der Wilo Werkskundendienst zuverlässig, schnell und termintreu bei der individuell richtigen und intelligenten Servicelösung.

Inbetriebnahme durch Wilo: Sicherheit von Anfang an.

Um die Betriebssicherheit von Pumpensystemen von Anfang an sicherzustellen, bietet Wilo den Service der Erstinbetriebnahme. Alle Ausrichtungs- und Einstellarbeiten erfolgen unter Einsatz neuester Technologie. Anschließend wird die Pumpe einer eingehenden Funktionsprüfung und Testläufen unterzogen, welche mittels Checkliste für den Kunden dokumentiert werden.

Instandhaltungsservice von Wilo: Vorsorge zahlt sich aus.

Regelmäßige Inspektion ist die wichtigste aller Instandhaltungsmaßnahmen – und eine entscheidende Voraussetzung für Kundenzufriedenheit. Aufgrund der Betriebssicherheit und einer optimalen Energieausnutzung ist ein hoher Komfort sichergestellt. Und das bei niedrigen Kosten, weil Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen deutlich reduziert werden. Über 50% aller Not- und Serviceeinsätze könnten heute durch Inspektion nachweislich vermieden werden. Fehler werden hier frühzeitig erkannt, bevor es zu Störungen der Produktion und größeren Schäden mit Folgekosten kommen kann.

Aktive Kundenbetreuung Service von Wilo: Kundenzufriedenheit verpflichtet.

Kompetente Kundenberatung ist für Wilo die Grundlage für zufriedene Kunden und damit auch für langfristige Geschäftsbeziehungen. Deshalb wurde 2011 eine neue Position in der Serviceabteilung bei WILO Pumpen Österreich geschaffen: Ing. Gerhard Rauch berät nun gewerbliche Endkunden hinsichtlich individuell auf die jeweiligen Anforderungen zugeschnittener Wartungsverträge und Optimierung der Energieeffizienz im Betrieb der Pumpen und Pumpensysteme.

Darüber hinaus bietet der Wilo Werkskundendienst einen auf kürzeste Durchlaufzeiten ausgerichteten Ersatzteileservice und die Durchführung von Werksreparaturen. Auf Wunsch erstellt Wilo kostenlose, vertiefende Qualitätsanalysen.

Qualität der Begegnung

Unter dem Leitgedanken „Qualität der Begegnung“ wurden für den Wilo-Werkskundendienst höchste Standards für die Effizienz des Einsatzes, die Durchführung und das Erscheinungsbild des Technikers definiert. Um dieses Angebot stetig zu verbessern, stellt sich Wilo regelmäßig dem kritischen Urteil der Kunden. So werden beispielsweise stichprobenartige Kundenbefragungen zur Qualität der Kundendienstesätze durchgeführt. Um höchste Kundenzufriedenheit sicherzustellen, fließen die Ergebnisse laufend in die Optimierung des Werkskundendienstes ein.

Professional Service Level

Als Belohnung für den stetigen Verbesserungsprozess erhielt die WILO Pumpen Österreich GmbH 2011 den „Professional Service Level“ verliehen. Diese konzerninterne Auszeichnung bestätigt, dass die Serviceorganisation in Österreich den höchsten von der Unternehmensführung vorgegebenen Standards entspricht. Dieses Zertifikat wurde innerhalb des Konzerns weltweit bisher nur an 7 Landesniederlassungen vergeben.

Über Wilo:

Die Wilo Pumpen Österreich GmbH ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der WILO SE mit Hauptsitz in Dortmund. Das Unternehmen ist einer der weltweit führenden Hersteller von Pumpen und Pumpensystemen für die Heizungs-, Kälte- und Klimatechnik, die Wasserversorgung sowie die Abwasserbehandlung und -entsorgung. Das Unternehmen ist mit über 60 Tochtergesellschaften weltweit vertreten und beschäftigt über 6.200 Mitarbeiter. 2010 betrug der Umsatz 1.021,4 Mio. Euro.

Bildunterschrift:

Ing. Gerhard Rauch

In seiner neuen Position berät Ing. Gerhard Rauch gewerbliche Endkunden hinsichtlich individuell auf die jeweiligen Anforderungen zugeschnittener Wartungsverträge und Optimierung der Energieeffizienz im Betrieb der Pumpen und Pumpensysteme.

Instandhaltungsservice

Regelmäßige Inspektion ist die wichtigste aller Instandhaltungsmaßnahmen – und eine entscheidende Voraussetzung für Kundenzufriedenheit.

Bilder: WILO Pumpen Österreich GmbH/Helmut Mitter.

Ansprechpartner für die Presse:

Wilo Pumpen Österreich GmbH

Silvia Rothböck / Marketing

Wilo Straße 1

2351 Wr. Neudorf

T +43 (0) 507 507-18

F +43 (0) 507 507-15

silvia.rothboeck@wilo.at

Den Text und das Bildmaterial finden Sie auch in digitaler Form unter www.wilo.at - Bereich „Presse“

Abdruck frei, Beleg erbeten.