



Die neue Hotline

Maschinen liefern ist eine Sache, entsprechenden Service bieten eine andere. Durch die Einführung eines »Ticket-Systems« hat weha den Kundenservice auf neue Beine gestellt. Naturstein sprach mit GF Stefan Deschler, Prokurist Markus Gruber und Service-Hotline-Ansprechpartnerin Ulrike Sedlmair.

Zufrieden sind die Kunden nur, wenn die Maschine läuft. Wenn sie das nicht tut, ist prompter Service gefragt, weiß weha-Geschäftsführer Stefan Deschler nur zu gut. »Wenn wir nicht schnell genug reagieren, verärgern wir den Kunden so, dass er gar nichts mehr bei uns bestellt, auch keine Verbrauchsgüter, und davon leben wir zu 70 %«, erklärt Markus Gruber. Deshalb habe man in Sachen Service nachgerüstet. »Wir haben viel investiert«, so Gruber, »aber »kein Service« kostet mehr!« Vorbild war der Partner Intermac, der pro Jahr 1 200 Maschinen

für die Verarbeitung von Glas, Holz und Stein verkauft. »Den Service verwaltet diese Firma erfolgreich mit einem sog. Ticket-System. Das haben wir übernommen«, informiert Gruber.

Weha hat 2008 136 neue Produktionsanlagen von zehn verschiedenen Herstellern verkauft; 3 200 von Weha verkaufte Anlagen sind aktuell weltweit in Betrieb. »Die Maschinen werden immer komplexer«, erläutert Stefan Deschler und: »Zehn Hersteller bedeutet zehn verschiedene Steuerungen.« Top-Serviceteam bedeute somit die schnelle, individuelle

Betreuung des reklamierenden Kunden durch die richtigen Leute, d. h. den richtigen Außendienstler und den richtigen Monteur. Was war zu tun? Ein Service-Team war vorhanden. Mit zwei (jetzt drei) Technikern im Haus und sieben Reisemonteuren bzw. reisenden Servicetechnikern war das Handelsunternehmen Weha schon vorbildlich aufgestellt. Jetzt hieß es nur noch, den reklamierenden Kunden zielsicher an den richtigen Mann zu bringen.

Zentrale Ansprechpartnerin

Diese Aufgabe erfüllt jetzt als zentrale Ansprechpartnerin Ulrike Sedlmair. Erreichbar unter der Servicenummer 08231/6007-333 ist sie der direkte Draht zum weha-Produktionsanlagen-Serviceteam; Ersatzteile gibt's unter der Durchwahl -444. Jeder Anruf wird in der Kundendatei als »Ticket«, sprich: als Servicefall angelegt. Wenn die Telefonerkennung des Kunden freigeschaltet ist, weiß Ulrike Sedlmair gleich, mit wem sie es zu tun hat. Über die Kundendatei kann sie am Bildschirm gleich erkennen, über welche Weha-Maschinen der anrufende Kunde verfügt und frühere Serviceleistungen nachvollziehen. Sedlmair verbindet den Kunden mit dem auf die jeweilige Produktionsanlage spezialisierten Servicetechniker. »Etwa 50 % der Probleme lassen sich telefonisch lösen, da sich der

Von links nach rechts:

Ulrike Sedlmair, Service-Hotline

Geschäftsführer Stefan Deschler

Prokurist Markus Gruber



Servicetechniker in die Maschinensoftware einloggen kann«, so Sedlmair. Wenn das Problem telefonisch nicht zu lösen ist, benachrichtigt sie den geeigneten Reisemonteure. Über das Ticket informiert wird auch der für den Kunden verantwortliche Außendienstler. »Der ist dann entsprechend vorbereitet, wenn er den Kunden besucht«, erklärt Sedlmair. Kunden, deren Mailadresse vorliegt, werden per Mail über die Eröffnung und den Abschluss eines Tickets informiert. Jede Serviceleistung wird nachvollziehbar in der Kundendatei vermerkt. Alle aktuellen Tickets werden täglich für die verantwortlichen Servicetechniker nach Dringlichkeit gelistet. Die Liste wird ausgedruckt und Ticket um Ticket abgearbeitet. »Einmal pro Woche besprechen wir die aktuellen Tickets«, so Sedlmair zum Prozedere. »Ist das Ticket erledigt, wird das im System vermerkt. Ich rufe dann beim Kunden an und frage nach, ob der Servicefall zur Zufriedenheit des Kunden erledigt worden ist. Das kommt draußen sehr gut an.« Die Servicetechniker im Innendienst heißen Giuseppe Manieri, Harald Gorcica und Heinrich Malinowski, der auch als Springer für besonders eilige Serviceleistungen fungiert. Abteilungsleiter Produktionsanlagentechnik ist Gottfried Sparrer, Nachfolger des langjährigen Weha-Verkaufsleiters Rudolf Stadler (siehe Naturstein 4/2009, S. 23).

Künftig auch Serviceverträge?

Das neue System läuft jetzt schon ein gutes Jahr. Besonders Industriekunden wie Marquardt und Neumeyer & Brigl haben wahrgenommen, dass der Service jetzt reibungslos und nachvollziehbar funktioniert, berichtet Stefan Deschler. Aber auch kleine Kunden fühlten sich jetzt noch besser betreut. Ein willkommener Nebeneffekt: Der Serviceaufwand wird quantifizierbar, so Deschler. Langfristiges Ziel sei der Abschluss von Serviceverträgen für die verkauften Maschinen. »Je komplexer die Maschine, desto wichtiger ist die regelmäßige Wartung«, so der Geschäftsführer. »Was beim Auto als notwendige Routine akzeptiert wird, gehört auch in der Steinverarbeitung praktiziert.« Weha-Partner im Bereich Produktionsanlagen sind die Firmen bidese impianti (Seilsägen), Comandulli (Kantenbearbeitung), Donatoni (Drehkopf-Brückensägen), Fraccaroli & Balzan (Wasseraufbereitung), Intermac (Bearbeitungszentren und Wasserstrahl Schneidanlagen) und Officina Faedo (Brückenkrane). Weha beschäftigt aktuell 105 Mitarbeiter, unter ihnen sechs Lehrlinge, 20 Mann im Außendienst, sieben Produktmanager und 13 Personen im Serviceteam.

Bärbel Holländer

WEHA AUF DER STONE+TEC

Weha ist natürlich auch auf der diesjährigen Stone+tec in Nürnberg mit Neuheiten und Highlights vertreten. Vier davon sind die Wasserstrahl-Schneidanlage »Intermac Primus 184«, neue Kantenschleifringe, ein neues Diamantblatt und ein neuer Drucklufthammer.



Intermac Primus 184

Intermac Primus 184

Die computergesteuerte Wasserstrahl-Schneidanlage »Intermac Primus 184« ermöglicht eine ökonomische und flexible Produktion für Projekte in der Architektur und im Design. Sämtliche Formen und Winkel lassen sich ohne Einschränkungen schneiden, wobei Ausschnitte in einem Durchlauf geschnitten werden können. Durch direkte Programmierung sind keine Rüstzeiten, keine Werkstückbefestigung und kein Werkzeugwechsel nötig. Durch die Verwendung der gleichen Software, die auch für die Intermac Bearbeitungszentren benützt wird, kann auf beiden Maschinen mit einem Arbeitsprogramm produziert werden. Die Software wirkt durch die Verschachtelung zahlreicher Formen innerhalb eines Werkstücks Ressourcen sparend. Auch Restmaterial kann wieder verwendet werden, was wiederum Betriebskosten senkt.



Dia-Gloss-Magnum

Kantenschleifringe

Die Diamantkantenschleifringe »Dia-Gloss-Magnum« in Kunstharzbindung. Sie haben eine effektive Belaghöhe von 11 mm, was derzeit der größten Belaghöhe im Bereich der kunstharzgebundenen Diamantschleifmittel für Kantenschleifmaschinen entspricht. Der Schleifbelag ist als modifizierte Wabenstruktur ausgeführt. Aufgrund dieser Anordnung ist eine optimale Wasserzufuhr während des Schleifprozesses gewährleistet. Die spezielle Bindung des Kunstharzes ermöglicht das Schleifen von Hart- und Weichgesteinen mit derselben Bestü-

ckung. Zu Beginn der Markteinführung werden die Diamantschleifkörper »Dia-Gloss-Magnum« im Durchmesser 125 mm angeboten, wahlweise mit Klettbelag oder fest verklebt auf SF-Aufnahmen in Verbindung mit einer Gummiauflage zur Optimierung der Schleif- und Polierergebnisse. Die verfügbaren Körnungen sind Korn 50, 100, 200, 400, 800, 1500, 3000 und Polierer.



Diamantblatt GR-Rosso

Neues Diamantblatt

Das neue Diamantblatt zum Schneiden von Granit vom Typ »GR-Rosso« (Durchmesser 400, 450, 500 und 600 mm) zeichnet sich durch seine Zerspanungsleistungen und Schnittpräzision aus. Die Segmente sind 25 mm lang und 20 mm hoch. Durch die Vertiefungen im Diamantsegment werden die Wasserzufuhr in den Schnitt verbessert und der Abtransport des zerspannten Steinmaterials optimiert.



Druckluft-Schiffthammer der Baureihe Viprossoft

Weha präsentiert zudem die neue Generation der vibrationsgedämmten Druckluft-Schiffthämmer der Baureihe Viprossoft in unterschiedlichen Leistungsklassen für leichte bis schwere Meißelarbeiten (Einsteckende 10,2 x 36 mm). Durch das neuartige Dämpfungssystem können die schädlichen Vibrationsbelastungen, welche bei Meißelarbeiten entstehen und für die gefährliche Weißfingerkrankheit verantwortlich sind, um ca. 40 % reduziert werden.

Kontakt:

Weha Ludwig Werwein GmbH
Wikingerstraße 15
86343 Königsbrunn
Tel.: 08231/6007-0
info@weha.com
www.weha.com

Stone+tec 2009
Halle 7A, Stand 310 - 314