

Service – ein anderes Wort für Mehrwert

Service – überall liest man es. Jeder preist es an. Es ist in aller Munde.

Service-Portal, Service-Hotline, Service-Desk, Service- ...

Ein beliebtes, aber oft missbrauchtes Wort.

Eines steht fest: Wo von Service die Rede ist, geht es immer um Kundenwünsche. Und diese sind schnell definiert. Kunden wünschen sich kompetente Ansprechpartner, die erreichbar sind, ihre Anliegen verstehen und schnelle Hilfe oder Lösungen finden. Solcher Service schafft vielfältigen, auch ideellen Mehrwert – für beide Seiten. Und er hat – richtig verstanden – einen wesentlichen Anteil an der Kundenzufriedenheit.

Was kann guter Service sein, wenn es um so vermeintlich „banale Dinge“ geht wie Wasser- und Wärmehähler?

Wasser- und Wärmehähler sind heute nicht mehr irgendwelche schwergewichtigen Metallteile, die einfach in die Leitung geschraubt und danach einmal im Jahr kontrolliert werden. Sie sind heute hochentwickelte, oft ganz oder teilweise elektronische Messgeräte mit vielfältigen Nutzungspotenzialen. So sind sie immer öfter auch Teil eines Systems und in aller Regel Beginn und Ursprung einer ganzen Wertschöpfungskette mit hoher volkswirtschaftlicher Bedeutung. Zudem sind sie gerechte Mittler vielfältiger, auch ideeller Interessen und leisten sogar einen wertvollen Beitrag zur CO₂-Reduzierung!

Schon bei der Planung von Versorgungsanlagen ist die zweckorientierte Auswahl des Zählers unabdingbar, um mit einem scharfsinnigen Messkonzept den optimalen wirtschaftlichen Erfolg zu garantieren.

Service heißt hier kompetente Beratung und setzt schon bei der Unterstützung des Planers an: Umfassende Dokumentation mit vollständigen technischen Daten und klaren Fakten, nicht nur über moderne Medien, sondern auch ergänzt um persönliche Beratung durch kompetente Mitarbeiter – auch direkt vor Ort.

Darüber hinaus unterstützt ein guter Datenservice das planerische Alltagsgeschäft durch die Bereitstellung normierter Beschreibungstexte.

Auf der Anwenderseite muss der sachgerechte Umgang mit den Zählern sichergestellt werden. Zwar ist eine verständliche Anleitung zur Montage und Bedienung



Service vor Ort – Kompetente Beratung durch den Fachmann

selbstverständlich, die Erfahrung zeigt jedoch, dass gerne auf effiziente Unterstützung durch kompetente Fachleute am Telefon zurückgegriffen wird oder die Experten der Anwendungstechnik zur Instruktion und Beratung direkt auf die Baustelle herbestellt werden. Das gibt dem Anwender die Sicherheit, die er braucht.

In modernen Mess- und Auslese-Systemen spielen auch die Abnahmen von Anlagen oder ihre regelmäßige Wartung, notfalls auch Reparaturen, eine immer wichtigere Rolle. Ein solcher Service, zu-

verlässig und langfristig geleistet, sichert nachhaltig den bestimmungsgemäßen ökonomischen Einsatz des Gerätes und damit auch den Wert der hierfür getätigten Investition. Das ist Mehrwert durch Service. Führende Hersteller bieten ihn.

Wie gut ein Service wirklich ist, zeigt sich vor allem an der Art und Weise, wie mit Beanstandungen umgegangen wird. In keiner anderen Situation ist der Verarbeiter oder Anwender dringender auf die Leistungen seines Lieferanten angewiesen. Selbst unter höchsten Qualitäts-Standards sind Ausfälle in der Praxis nicht immer zu vermeiden. Faire Garantie-Bedingungen – oft über den gesetzlichen Standard hinausgehend – schaffen jedoch klare Verhältnisse. Eine partnerschaftliche Abwicklung mit

Kulanz bietet hier einen unschätzbaren Mehrwert. Denn nur wer seinen Kunden in dieser Extremsituation bestmöglich unterstützt, wahrt nicht nur den eigenen, sondern auch dessen Ruf und Ansehen bei seinen Auftraggebern.

Produkte von Herstellern, die einen guten Service anbieten, sind somit wirklich mehr wert.

Service kann und muss daher nicht immer „umsonst“ sein. Kosten-

los ist er ja ohnehin niemals. Kunden zeigen Sinn für den wahren Wert des Service, weil er Risiken minimiert. Den Preis dafür wissen sie sehr wohl einzuschätzen. Es lohnt sich auf jeden Fall, den Service des jeweiligen Herstellers als entscheidendes Kriterium bei der Produktauswahl einzubeziehen.

Autor

*Friedrich Clemens,
Project Manager Sales & Services
Sensus Metering, Laatzen*

*Foto: Sensus Metering
www.sensus.com*