

Dienstleistung – eine Selbstverständlichkeit?

Deutschland wird oft als Servicewüste bezeichnet – vor allem im Vergleich mit anderen Ländern. Und wie ist die Situation innerhalb unserer Gaswelt? Da muss sich jeder selbst fragen, wie es sich im eigenen Unternehmen verhält.



In Vergabe Verhandlungen ist von Service keine Rede mehr. Der Preis ist das beherrschende Thema und drängt die Technik oftmals in den Hintergrund. Die umfangreichen Möglichkeiten der heutigen Technik setzen bei dem Anwender jedoch einiges an Fachwissen voraus.

Hinzu kommt, dass es in vielen Unternehmen personelle Engpässe gibt und auch die Mitarbeiterweiterbildung häufig den Kosteneinsparungsmaßnahmen zum Opfer fällt. Umso wichtiger ist die Möglichkeit, auf einen guten Service des Geräteanbieters zurückgreifen zu können.

Das Wichtigste im Servicekonzept von Elster-Instromet sind die Vertriebsmitarbeiter. Allein im Außendienst sind 15 Mitarbeiter in Vertriebsgebiete verteilt, was Ihnen einen schnellen und direkten Ansprechpartner vor Ort bieten kann. Der persönliche Kundenkontakt zum Vertriebsmitarbeiter ist die Basis für eine gute Beratung und einen funktionierenden Service.

Bei technischen Problemen besteht zusätzlich die Möglichkeit, „erste Hilfe“ über unsere Telefonhotline bei Elster-Instromet in Mainz-Kastel zu erhalten. Dieser Service von kompetenten Mitarbeitern ist kostenlos und beantwortet Ihnen fast jegliche Frage rund um die Themen Umwortechnik und Datenübertragung. Die Kollegen in Dortmund bieten den gleichen Service für die Flow Computer an.

Sollte einmal die telefonische Unterstützung nicht mehr ausreichen, stehen 14 Servicetechniker zur Verfügung, die die Aufgaben mit Ihnen vor Ort lösen. Um auch hier kostengünstig einen guten Service anbieten zu können, ist der Service dezentral organisiert.



Fast alle Mitarbeiter besitzen die Befugnis, eichamtliche Tätigkeiten im Rahmen unserer Prüfstellen ohne Eichbeamten vor Ort durchzuführen. Für die Terminkoordination gibt es eine Ansprechpartnerin, die den Kundendienst vor Ort gesamtheitlich koordiniert. Das Vertriebsgebiet Baden-Württemberg wird von der Serviceniederlassung in Wernau unterstützt.

Den Bereich der mechanischen Reparaturen, die in unserem Werk in Mainz-Kastel durchgeführt werden, koordinieren terminlich ebenfalls zwei Servicemitarbeiter.

Darüber hinaus bieten wir in unserem modernen Schulungszentrum Anwenderseminare und Produktschulungen an. Auf Wunsch kann natürlich auch vor Ort – also beim Energieversorgungsunternehmen – eine individuelle Schulung stattfinden. Fortbildung schafft aktuelles Wissen – nutzen Sie dieses Angebot.

Neue Anbieter werden nächstes Jahr aufgrund der MID (Measuring Instruments Directive) ihre Produkte auf dem deutschen Markt anbieten. Ob diese Anbieter die vom Kunden erwartete Qualität und Serviceleistung erhalten, ist mehr als fraglich. Es bleibt offen, ob derartige Aspekte in den Einkaufskonzepten berücksichtigt werden.

Messen Sie andere Anbieter an diesen Leistungen! Innerhalb der Elster-Instromet Gruppe sind wir in der Lage, ein breites Produktportfolio an qualitativ hochwertigen Geräten und Systemlösungen anzubieten. Für uns gehört ein effektiver und effizienter Service mit ins Gesamtleistungsspektrum.

Dass dies auch so bleibt, liegt zu einem großen Teil in der Verantwortung des Kunden.

Andreas Dirks

a.dirks@elster-instromet.com

Hotline Dortmund	80231) 937110-88	Flow Computer (z. B. gas-net)
Hotline Mainz-Kastel	(06134) 605-123	Mengenurwerter (z. B. EK-Baureihe)
Reparaturen Werk Mainz-Kastel	(06134) 605-364/-208	Ines Wagner/Roland Diehl
Mobiler Kundendienst	(06134) 605-346	Yvonne Schmahl
Seminarbetreuung	(06134) 605-263	Sabrina Stein