

Den Kunden beim Wort genommen

Wir möchten, dass Sie zufrieden sind!

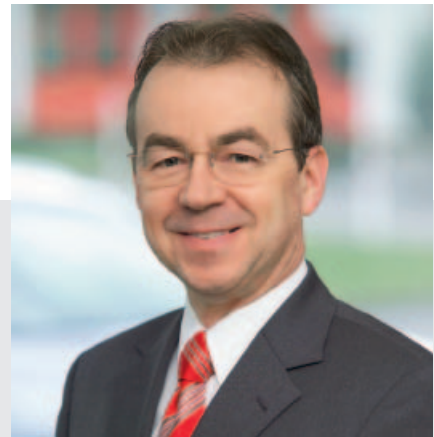
In den letzten zwei Jahren gab es bei Elster eine Reihe von Veränderungen. Einige waren von außen, also seitens des Marktes sichtbar (z. B. Umfirmierung), andere wiederum betrafen die komplette Struktur von Produktion und Logistik und sind von außen eben nicht erkennbar.

Innerhalb der Elster-Firmengruppe wurden Produktlinien gestrafft, Produktionsstandorte verlagert und neue Logistikketten aufgebaut. Es wurden „veraltete“ Produkte gegen neue ausgetauscht und das Produktspektrum erweitert, Strukturen in Vertrieb, Controlling und Verwaltung reformiert. Kurz gesagt: Prozesse, wofür wir früher vielleicht zehn Jahre gebraucht hätten, wurden in knapp zwei Jahren realisiert. Dass dies nicht ganz ohne „Reibungsverluste“ verlaufen würde, war allen schnell klar. Erschwerend kam hinzu, dass der Bedarf an innovativen Messgeräten sowie elektronischen Mengenumwertern und Datenspeichern aufgrund neuer gesetzlicher Bestimmungen stark angestiegen war.

Aber wenn Elster als weltweit operierendes Unternehmen auch zukünftig wettbewerbsfähig am Markt agieren will, ist Handlungsbedarf angesagt.

Viele unserer Kunden erhielten Ende letzten Jahres einen Anruf von der Firma 2hm aus Mainz, die von uns beauftragt wurde, unsere Kunden zu verschiedenen Aspekten zu befragen. Hintergrund waren die genannten Veränderungen und unsere Sorge, dass wir manchen Kunden unsere Beweggründe dafür nicht ausreichend erläutert haben könnten. Auch interessierte uns Ihre Meinung zur Abwicklung des Services in unserem Hause. Aus den Ergebnissen der Befragung haben wir die wesentlichen Kritikpunkte herausgefiltert und deren Beseitigung in die Planung für das Jahr 2008 mit aufgenommen.

Ihre sehr aufschlussreichen Informationen und Hinweise zum Service gaben bereits Anfang dieses Jahres Anlass zum Ausbau und zur Verbesserung unserer Reparaturprozesse.



Weiterhin wurde beschlossen, gegen Ende des Jahres 2009 eine erneute Befragung zur Kontrolle der Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen durchzuführen. Wir hoffen, dass Sie an dieser Befragung wieder genauso engagiert teilnehmen, damit eventuelle Schwachstellen beseitigt werden und die Auftragsabwicklung optimiert wird.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit. Sie hilft uns bei unserem Vorhaben, die Prozesse im Unternehmen kundenfreundlicher zu gestalten. Wir möchten, dass Sie zufrieden sind!

Christian Keding christian.keding@elster.com