

Reparatur und Nacheichung von Industriegaszählern, Regelgeräten, elektronischen Mengenumwertern und Datenspeichern:

„Alles wieder wie Neu!“

Bei der Kundenbetreuung stellt die Reparatur und Nacheichung von Industriegaszählern, Regelgeräten sowie elektronischen Mengenumwertern und Datenspeichern einen wichtigen Bestandteil der „After Sales“-Dienstleistung dar.

Im Reparaturbereich kümmern wir uns um eine qualitativ einwandfreie und transparente Reparaturabwicklung. Diese beginnt mit der Anlieferung der Geräte durch unsere Kunden. An dieser Stelle ist

es wünschenswert, wenn Sie uns bei der Anlieferung möglichst alle relevanten Daten mitteilen. Dadurch kann eine reibungslose Abwicklung und eine schnelle Zuordnung sowie Kontaktaufnahme gewährleistet werden. Am besten, Sie teilen diese Information auch Ihren Kollegen oder Mitarbeitern in der Lager- und Versandlogistik mit. Durch Ihr aktives Mitwirken können die Reparaturprozesse zeitlich gut gesteuert werden.

**Die notwendigen Lieferscheindaten für eine reibungslose Abwicklung:**

• Wer liefert?	Ansprechpartner, Absender
• Was wird geliefert?	Packliste, Gerätenummern
• Was ist gewünscht?	Befundung, Reparatur, Garantieabwicklung, Umbau
• Terminwünsche	Reparaturabwicklung, Nacheichung ...
• Weitere Informationen?	Gesprächspartner bei Elster? Servicenummer (Ticketnummer), Kundendienstbesuch etc.

Bitte geben Sie uns für Ihren Dienstleistungsauftrag eine kurze Beschreibung mit an die Hand.

Einen Vordruck für die Rücksendung von Geräten finden Sie auch im Supportbereich unserer Homepage.

Bei der Warenannahme wird das Gerät bei uns erfasst und registriert. Sie erhalten eine Eingangsbestätigung und wissen somit, dass das Gerät bei uns angekommen ist. Danach wird eine visuelle und mechanische Befundung durchgeführt – und auch auf Ihre Beschreibung hin geprüft.



Bei der Endabnahme wird jeder Auftrag nochmal kontrolliert

Auf dieser Basis sind wir in der Lage, einen Befund und Kostenvoranschlag für Sie zu erstellen. Falls dabei Fragen entstehen, können Sie gerne jederzeit mit den jeweiligen Sachbearbeitern diesen Kostenvoranschlag bzw. den Befund detailliert besprechen.

Die eigentliche Reparatur beginnt, sobald eine schriftliche Bestätigung des Kostenvoranschlags bei uns eingegangen ist. Ist Ihre Entscheidung, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen, innerhalb von einem Monat nicht erfolgt, nehmen unsere Sachbearbeiter nochmals Kontakt mit



G10.000 (DN 500) – manchmal haben auch die ganz Großen kleine Plessuren ...

Ihnen auf. Aber Sie möchten ja sicher keine unnötige Zeit verlieren, denn wir stehen für Sie parat. Der im Kostenvoranschlag genannte Liefertermin basiert auf der Annahme, dass eine Auftragsbestätigung innerhalb von wenigen Tagen bei uns eintrifft. Der Liefertermin kann sich somit nach hinten verschieben. Wir werden Sie in einem solchen Fall jedoch informieren.

Bei der Reparaturabwicklung ist spätestens entscheidend, wie detailliert Ihre Beschreibung war. Denn nur mit den richtigen Informationen lässt sich dieser Prozess für beide Seiten in einem zeitlich realistischen Rahmen und Aufwand abwickeln. Verschiebt sich die Freigabe, so verschiebt sich dadurch zwangsläufig auch der Liefertermin.

Bitte haben Sie Verständnis, dass bei Messgeräten für den Hochdruckeinsatz derzeit eine langfristige Terminvergabe eingeplant werden muss. Denn aufgrund der Änderungen in der TRG13, die ab 2009 gilt, sind Prüfstandskapazitäten hoch ausgelastet. Wir tun natürlich unser Bestes, Ihre Geräte schnellstmöglich

abzuwickeln. Je nach Druckbereich und Zählergröße sind wir hier bestimmten Grenzen unterworfen, innerhalb derer wir uns für Sie einsetzen.

Direkt nach der Bestätigung der Reparaturdienstleistung wird das Gerät unverzüglich in den Arbeitsprozess übergeben. Die einzelnen Reparaturschritte sind in Ihrem Kostenvoranschlag vermerkt. Bei Elster wird die Reparatur von erfahrenen Monteuren durchgeführt, die sowohl viel Praxis als auch das aktuelle Fachwissen in ihre Arbeit mit einbringen.

Nach dem Reparaturvorgang wird das Gerät auf einem unserer offiziellen Prüfstände werksgeprüft oder geeicht. Je nach Wunsch erhalten Sie hierzu die entsprechenden Zertifikate. Vor der Auslieferung werden alle Geräte noch mal einem Qualitäts-Check unterzogen. Erst danach treten sie in der jeweils geeigneten Transportverpackung die Rückreise zum Bestimmungsort an.



Thorsten Höning (li.), verantwortlich für den Bereich Reparaturen, legt Wert auf gutes Teamwork

Eine funktionierende Kommunikation ist uns wichtig:

Für Ihre Wünsche und Fragen können Sie sich jederzeit an unsere Ansprechpartner Ines Wagner (061 34) 605-364 oder Roland Diehl (061 34) 605-208 wenden. Die beiden langjährig erfahrenen Kundendienstberater werden Ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Thorsten Höning [thorsten.hoening@elster.com](mailto:thorsten.hoening@elster.com)