



Kundenservice neu aufgestellt

Qualität, Geschwindigkeit und erlebte Einfachheit: An diesen Kundenversprechen orientiert sich nicht nur das Produkt-, sondern auch das Serviceangebot von Interroll. Seit Kurzem fokussiert sich eine eigenständige Service-Organisation auf den „Interroll Lifetime Service“, der Kunden während des gesamten Lebenszyklus der Produkte betreut.

Längst gehören Materialflusslösungen zu den geschäftskritischen Infrastrukturen in den meisten Branchen. Die schnelle Verfügbarkeit von Ersatzteilen sowie von umfassenden Service- und Instandhaltungsdienstleistungen für Förder- und Sortiersysteme ist deshalb noch wichtiger geworden. Um die steigenden Kundenanforderungen zu erfüllen, hat Interroll deshalb eine zentrale Service-Einheit in Sinsheim geschaffen, die das europäische Ersatzteil- und Reparaturmanagement, die Wartungs-, Installationsservices sowie Schulungsmassnahmen verantwortet.

Ein Herzstück dieser Organisation bildet das neu geschaffene Zentrallager für Standard-Ersatzteile in Ketsch bei Heidelberg. Hier werden über 90 Prozent der betriebskritischen Ersatzteile für Schlüsselprodukte und Fördermodule von Materialflusslösungen vorgehalten, die auf den modularen Plattform-Lösungen von Interroll basieren. Durch seine zentrale Lage in Europa, die direkte Anbindung an die grossen Fernverkehrsachsen und die Nähe zum Frankfurter Flughafen ist eine schnelle Ersatzteilversorgung von europäischen Kunden und Anwendern sichergestellt.

Rund 100 qualifizierte INTERROLL Servicemitarbeiter sowie zertifizierte Partner in Europa

Zu der neuen Service-Organisation, die den Namen „Global Lifetime Service“ trägt, gehören neben der zentralen Service-Einheit in Sinsheim, dem Zentrallager in Ketsch und den Reparatureenrichtungen rund 100 qualifizierte Interroll-Servicemitarbeiter in den europäischen Niederlassungen sowie zertifizierte Partner, die kundennah für die europaweite Durchführung der jeweiligen Wartungs-, Instandhaltungs- und Installationsdienstleistungen verantwortlich sind.

Die neue Organisation wird Neu- und Bestandskunden mit einer Vielfalt von bedarfsgerechten Ersatzteilservices unterstützen. Daneben werden Installations- und Instandhaltungsdienstleistungen für Systemintegratoren und Anlagenbauer angeboten, die etwa die Vor-Ort-Inbetriebnahme, die Wartung, die Inspektion, die Instandsetzung und die Optimierung von bestehenden Lösungen, die auf Technologien von Interroll basieren, betreffen. Hinzu kommen der Online-Support für präventive Wartungsmassnahmen sowie Schulungsleistungen.

Nach ihrer Einführung in Europa wird eine entsprechende Neuorganisation für die Vermarktung des Interroll Lifetime Service auch in Amerika und Asien erfolgen.

INTERROLL Lifetime Service

Zu den Kundendienstleistungen gehören zum Beispiel:

- Schnelle Ersatzteilversorgung
- Kundenspezifische Ersatzteilbevorratung
- Kundennahe Reparatur und Generalüberholung von Produkten
- Bedarfsgerechte Service-Vereinbarungen
- Vorausschauende Wartungsmassnahmen
- Modernisierung von vorhandenen Förder- und Sortieranlagen
- Schulungen für das Service-Personal der Kunden

Kontaktieren Sie uns



Irma Slavinskaite

Senior Product Marketing Manager
i.slavinskaite@interroll.com