

SERVICE MIT SYSTEM

Die neue Service-Philosophie in der Kälte- und Klimatechnik

KAT
KÄLTE-AKTIV TEAM GmbH



mittelständisch • inhabergeführt • 100 %ig verlässlich

Wie unsere Kunden den Service sehen



„Ich weiß nie so genau, warum schon wieder etwas kaputt ist.“

Das sagt mir ja keiner. Und ich hab' auch nie die Sicherheit, dass der Schaden wirklich langfristig behoben ist.“

Filialleiter einer Handelskette in Nordrhein-Westfalen



„Im Grunde funktioniert der Service doch immer noch nach dem Notarzt-Prinzip: Kommt, wenn's geknallt hat, klebt schnell ein Pflaster drauf, und dann weiter so. Das ist doch antiquiert!

Was wir im großen Stil brauchen ist eine gründliche, systematische Fehleranalyse, um in Zukunft sicher zu sein.“

Sachbearbeiter einer Facility-Management Gesellschaft

„Manchmal hab' ich den Eindruck, die Serviceleute sind noch in der Ausbildung, rein fachlich. Da fehlt es doch oft an der Fachkenntnis, das merk' ich an den Fragen.“

Tankstellenpächter in Bayern



„Service – das ist doch irgendwie immer eine Zitterpartie. Kommen die Leute noch rechtzeitig, oder nicht? Ein bisschen mehr Information und Sicherheit wäre da schon gut. Es geht ja um viel Geld für uns.“

Angestellte Bäckereifiliale

Unsere Antwort heisst Service mit System

„Service wird leider oft als „Geheimwissenschaft“ betrieben. Viele wollen sich, aus welchen Gründen auch immer, nicht „in die Karten gucken“ lassen.“

Wir machen das anders: Wir informieren Sie detailliert über die Störungsursache. Und über die Strategie zur Ursachenbekämpfung.“

„Das meinen wir auch. Deshalb werten wir die Fehler systematisch aus und entwickeln Optimierungsstrategien, um Ausfälle und Kosten systematisch zu begrenzen.“

Und übernehmen sogar das unternehmerische Risiko für die Verfügbarkeit, wenn Sie das wünschen.“

„Das hören wir häufig, wenn wir unterwegs sind. Gerade im Service aber ist Fachkompetenz unerlässlich.“

Wichtigstes Einstellungskriterium sind deshalb fundierte Fachkenntnisse, die wir auch persönlich überprüfen. Kontinuierliche Fortbildung tut ein Übriges, um unsere Qualitätsstandards zu sichern.“

„Völlig richtig! Information gehört dazu. Wir informieren Sie deshalb sofort über die nächsten Schritte. Unser „Mann vor Ort“ nimmt unmittelbar Kontakt mit Ihnen auf, um den Einsatz gezielt vorzubereiten. Und fixiert seine Ankunftszeit und hält sich daran. Darauf können Sie sich immer verlassen.“



Das SMS-Prinzip erfindet den Service nicht neu.

Damit Störfälle gar nicht erst eintreten, haben die Rostock-Brüder ein System entwickelt, das alle Gerätedaten und -fehler über den gesamten Lebenszyklus lückenlos erfasst und analysiert.

»Service ist immer noch viel zu teuer.«

*Oliver Rostock,
Kaufmännischer Geschäftsführer*

» Für jede Minute, die eine Kühltheke oder ein Kaffeeautomat ausfällt, zahlen Sie als Betreiber doppelt: für Service und den Verkaufsausfall. Deshalb zielt unser **Service mit System** („SMS“) grundsätzlich darauf, Schäden von vornherein zu vermeiden. Denn der beste Service ist immer noch der, den man nicht braucht. Das kommt in jedem Fall billiger. «

» Guter Service ist kein Kosten-, sondern ein Umsatzfaktor ersten Ranges. Unser **Service mit System** steigert die Verfügbarkeit Ihres Equipments und sorgt dafür, dass die Geräte nicht ausfallen können. Für Sie als Unternehmer ist das wie eine Verkaufsgarantie. Dafür übernehmen wir die Verantwortung. «

Es macht ihn nur einfach besser.

Durch dieses Closed-Loop-Prinzip erreichen wir eine kontinuierliche Verbesserung von Prozessen, Systemen und Produkten. Das erhöht die Verfügbarkeit und senkt die Kosten.

»Nur was nicht ausfällt, verdient Geld.«

*Thomas Rostock,
Technischer Geschäftsführer*

» Mit SMS geben wir sogar eine „**Verfügbarkeits-Garantie**“ für Ihre Geräte. Die Verfügbarkeitsziele werden vorab gemeinsam definiert. Wir garantieren dann die Zielerreichung. Teil des Vertrags ist eine „Bonus-Malus-Regelung“ für die Über- bzw. Untererfüllung der Garantziele. «

» Eine hohe Verfügbarkeit des Equipments erreicht man nicht, indem man im Störfall schnell repariert. Sondern indem man die Ursachen analysiert und Fehler systematisch vermeidet. Unser Service mit System „denkt vor“ und sorgt dafür, dass die Geräte nicht ausfallen können. Natürlich ist der reine „**Feuerwehr-Service**“, also die schnelle Schadensbehebung, auch Teil des Konzepts. «

Das Closed-Loop-Prinzip

Grundlage von SMS und Garantie für höchste Geräte-Verfügbarkeit

Unser SMS-Zirkel verbindet zwei Grundgedanken:

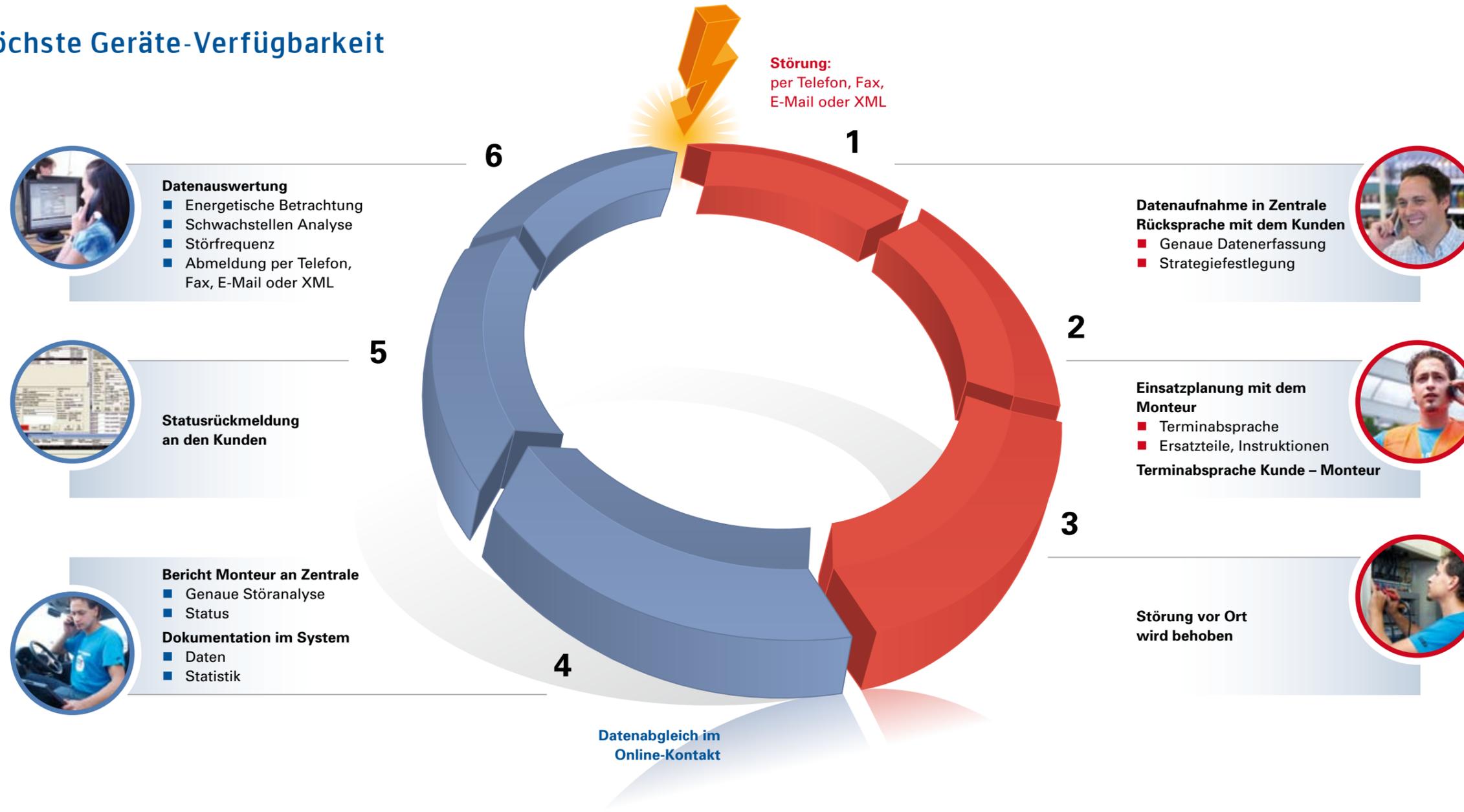
*Wir arbeiten schnell bei der Störfallbeseitigung.
Und systematisch bei der Störfallanalyse. Das heisst:*

Wir beheben die Fehler nicht nur und schliessen den Fall dann ab, sondern arbeiten damit, um Geräte und Anlagen sicher zu machen.

SMS-Analyse: Aus Fehlern lernen

Der Grundgedanke ist einfach: Jede Störung hilft uns, die nächste zu vermeiden. Je genauer wir Störungen analysieren, desto schärfer wird das Bild der Ursachen.

Auf dieser Grundlage erstellen wir individuelle Service- und Instandhaltungspläne, die Lebensdauer und Verfügbarkeit deutlich erhöhen – und unsere innovative Verfügbarkeits-Garantie möglich machen.



Feuerwehr-Service: So schnell wie möglich helfen

Unsere Logistik bei der Störfallbeseitigung gilt als vorbildlich in der Branche.

Vom Erstkontakt bis zum Schlussbericht an den Kunden sind allen Schritte elektronisch geführt und dokumentiert. Unsere Monteure sind Fachleute mit Spezialkenntnissen, ihr Qualitätsbewusstsein und ihre Zuverlässigkeit sind tadellos. Und sie sind „schnell wie die Feuerwehr“, wenn es darauf ankommt.

Ein echter „Feuerwehr-Service“ eben.

Die SMS-Philosophie

DIE PHILOSOPHIE VON SMS IST DIE PHILOSOPHIE VON KAT:

Alles, was wir tun, richten wir an unseren Kunden und ihrem Bedarf aus. Konsequenz und kompromisslos.

Denn der Erfolg unserer Kunden ist unser Erfolg.



DER GRUNDGEDANKE

Die Verfügbarkeit der Geräte steigern und die Verkaufsfähigkeit sichern: Das ist der Wunsch unserer Kunden. Ihr oberstes Ziel ist der Verkauf. Ausfallzeiten durch Fehler, Störungen beim Verkauf durch Reparaturarbeiten ..., alles, was den Umsatz mindert, ist schädlich.



UNSER ANSATZ

Wenn die Geräte nicht ausfallsicher sind, dann müssen wir vom Service präventiv arbeiten. Also die Störung beheben, bevor sie auftreten kann. Denn Schäden verhindern ist besser als schnell zu reparieren.



DIE ERSTE IDEE

Wir lernen aus Fehlern. Deshalb haben wir seit langem Daten zu Ausfallursachen gesammelt und systematisch ausgewertet. Auf eigene Rechnung. Daraus erwuchs eine zweite Idee ...



DIE ZWEITE IDEE

Wir nutzen dieses Wissen und garantieren die Verfügbarkeit der von uns betreuten Systeme. Und lassen uns nach Erfolg bezahlen. Das unternehmerische Risiko tragen wir, Erfolg und Kosteneinsparung teilen wir uns mit unseren Kunden. So wurde die „Verfügbarkeits-Garantie“ geboren.



DAS ERGEBNIS: DAS SMS-PRINZIP

Es verhindert Störfälle und garantiert die höchste Verfügbarkeit auf Basis individueller Service- und Instandhaltungspläne. Dazu werden die Gerätedaten und -fehler über den gesamten Lebenszyklus lückenlos erfasst und analysiert („closed loop“).

Dass wir dabei auch die Kosten senken, passt sicher in Ihr Konzept.

Die SMS-Organisation



Über 100 eigenständige Fachfirmen arbeiten nach demselben Erfolgsmodell: **Dem SMS-Prinzip**

Stammsitz:

● Roth bei Nürnberg

Niederlassungen:

● Chemnitz, Berlin, Hamburg, München, Frankfurt, Jena und Hannover

Partner in Deutschland, Österreich und der Schweiz:

● 100 Firmen

In 75 Städten und Gemeinden

Service mit System ist ein neues Organisations- und Führungsprinzip.

Kern ist die Datenverarbeitung, die alle Einsätze und Servicefälle steuert, überwacht und in Hinblick auf eine gesteigerte Verfügbarkeit auswertet.

Konsequente Qualitätskontrolle und Ausbildung sowie die hundertprozentige Kundenorientierung aller beteiligten Partner ist Teil des Systems, das die Professionalität verbessert und die Verlässlichkeit in allen Abläufen spürbar erhöht.

Das Ergebnis ist eine signifikant höhere Verfügbarkeit des Shop-Equipments bei insgesamt sinkenden Kosten.

Der SMS-Klassiker: **Unser Feuerwehr-Service**

Der bewährte Reparaturservice mit Antrittsgarantie:

für das gesamte Equipment im Bereich Kälte- und Klimatechnik, Lüftungsanlagen und das elektrische Equipment wie Backöfen, Kaffeemaschinen, Geschirrspülmaschinen.

Dieser klassische Störfallservice mit 7/24-Garantie ist Teil des umfassenden Angebots. Damit nichts passiert, falls doch mal etwas passiert.



- 24 Stunden Service/Bereitschaft, 7 Tage die Woche in ganz Deutschland
- Störungsbehebung innerhalb Deutschlands in festgelegter Reaktionszeit
- Störungsannahme durch geschultes, hauseigenes, deutschsprachiges Personal
- Direkter First-Line-Support nach Störungseingang
- Direktbetreuung mit gleichbleibendem persönlichem Ansprechpartner
- Direkter Informationsfluss durch Rücksprache der Monteure mit unserem Büro
- Sofortige Information des Kunden

Das SMS-Spitzenangebot: **Unsere Verfügbarkeits-Garantie**

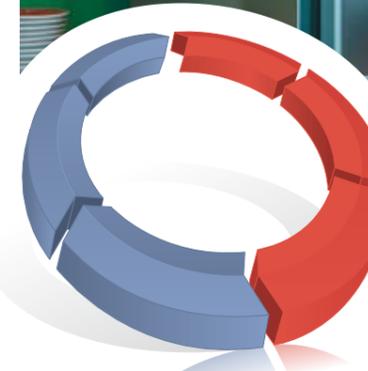


Das innovative Rundum-Sorglos-Paket für höchste Sicherheit:

Bei dieser Vertragsvariante übernehmen wir die gesamte Verantwortung für Ihr Equipment.

Sie definieren gemeinsam mit uns die Verfügbarkeitsziele, wir sorgen eigenständig und in eigener unternehmerischer Verantwortung dafür, dass die Ziele erreicht werden.

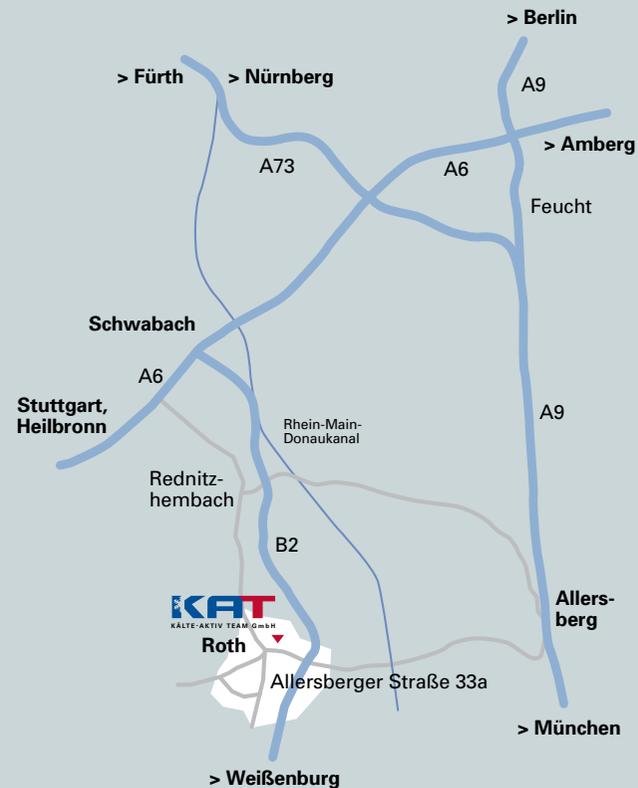
- Vertragliche Absicherung einer Mindestverfügbarkeit aller Geräte
- Bonus-Malus-Regelung für Über- bzw. Untererfüllung des Vertrags
- Jährliche Wartung an Kälte- und Klimaanlage zur Optimierung der dauerhaften Leistungsfähigkeit und der Lebensdauer einer Anlage



Übrigens:
über 70 % unserer Kunden vertrauen auf das Rundum-Sorglos-Paket mit der Verfügbarkeitsgarantie!

Unser Unternehmen

So finden Sie den Service mit System



Roth bei Nürnberg ist Sitz der Firmenzentrale.

Die Kleinstadt von solidem Gepräge liegt inmitten eines gesegneten und schönen Landstrichs, der für seinen überragenden Hopfen und seine feine Bierkultur über die Grenzen Deutschlands hinaus bekannt ist.

Der richtige Platz für ein mittelständisches, inhabergeführtes und 100% verlässliches Unternehmen wie KAT.

Über uns

- GmbH Gründung 1999
- Gesellschafter
 - Oliver Rostock, Kaufmännischer Geschäftsführer
 - Thomas Rostock, Technischer Geschäftsführer

Angeschlossene Vertragsfirmen, die nach unseren Qualitätsstandards arbeiten und mit **Service mit System** in unserem Namen die Verfügbarkeit Ihres Equipments garantieren:

- 25 mittelständische Firmen mit ca. 1.000 Mitarbeitern



Kontakt:

Fa. Kälte-Aktiv Team GmbH
Allersberger Straße 33a
91154 Roth
Tel. 0 91 71 / 97 02-0
Fax 0 91 71 / 63 516
info@kaelte-aktiv-team.de
www.kaelte-aktiv-team.de