



Florian Kneer: „Ein guter Service bestimmt die Kundenzufriedenheit und die Weiterempfehlungsquote.“ Fotos: bauelemente bau



Hans-Jürgen Aigner: „Wir rechnen damit, dass wir künftig noch mehr Service-Aufgaben übernehmen müssen.“

Kneer-Südfenster nutzt Roto Professional Service

„Die räumliche Nähe und die kurze Reaktionszeit haben uns überzeugt“

Mit der Gründung der Roto Professional Service GmbH hat der Beschlaghersteller Roto Frank die Grundlage für ein weiteres strategisches Geschäftsfeld gelegt. Damit sollen Fensterhersteller wie auch Bauelementehändler im Bereich Service und Kundendienst umfassend unterstützt werden, damit sich diese auf ihre Kernaufgaben konzentrieren können. Ein Konzept, das auch den Fenster- und Türenhersteller Kneer-Südfenster überzeugt hat. Um seinen Kunden einen möglichst schnellen und guten Service bieten zu können, greift das Unternehmen schon seit 18 Monaten auf das Angebot des Roto Professional Service GmbH zurück, um sich durch die „Service Friends für Fenster und Türen“ im Bereich Service, Kundendienst und Wartung unterstützen zu lassen.

Kneer-Südfenster produziert an drei Standorten in Deutschland Fenster und Türen aus Holz, Aluminium-Holz, Aluminium, Aluminium-Kunststoff und Kunststoff. Diese werden bundesweit und auch in den Nachbarländern überwiegend über den Bauelementehandel vertrieben. Um Beanstandungen an den ausgelieferten Elementen zu beheben, die zum Beispiel beim Transport entstanden sind, beschäftigt das Unternehmen an jedem der drei

Standorte vier bis fünf Kundendienstmonteure. Diese übernehmen zusätzlich auch bezahlte Serviceaufträge für die Handelspartner.

„Die Kollegen haben gut zu tun, denn mit der steigenden Zahl an Zukaufprodukten wie Raffstoren, Jalousien, Absturzsicherung und anderem Zubehör steigt bei aller Sorgfalt zwangsläufig die Zahl möglicher Fehlerquellen und die Gefahr von Beschädigungen“, erläutert Florian Kneer, Geschäftsführer des Unternehmens.

Als Dr. Christian Faden, Geschäftsführer der Roto Professional Service GmbH, vor etwa zwei Jahren die Leistungen seines Unternehmens bei Kneer-Südfenster präsentierte, ist er auf offene Ohren gestoßen. Überzeugt hat dabei vor allem die räumliche Nähe durch das dezentrale Partner-Netzwerk und die kurze Reaktionszeit.



Foto: Roto

„Denn für uns stellte sich schon länger die Frage, wieviel Service wir unseren Kunden bieten wollen, um deren Wünschen zu entsprechen und was von uns selbst auch leistbar ist“, berichtet Hans-Jürgen Aigner, kaufmännischer Leiter der Unternehmensgruppe.

Hohe Akzeptanz

Die Kooperation mit RPS sei durch die Handelspartner durchweg positiv aufgenommen worden. Denn schließlich stünde mit Roto ein in der Branche bekanntes Unternehmen dahinter. „Die Entscheidung von Roto, die Strukturen nicht erst selbst aufzubauen, sondern im Markt etablierte Unternehmen mit Erfahrung aufzukaufen, war der richtige Weg“, macht Kneer deutlich.

„Dass es sich bei den RPS-Partnern um inhabergeführte Unternehmen handelt, hat zur Akzeptanz maßgeblich beigetragen“, ergänzt Aigner.

Zum Ablauf

Meldet einer der Kunden Bedarf an, wird zunächst geprüft, ob es sich um einen Gewährleistungsfall handelt. Ist dies der Fall, dann kümmern sich die Kundendienst-Monteure von Kneer-Südfenster darum. Wenn nicht, wird wahlweise der Kontakt zum nächstgelegenen Service-Partner von RPS hergestellt oder durch Kneer-Südfenster selbst einer der „Service-Friends“ beauftragt. In beiden Fällen liefert Kneer-Südfenster auf Wunsch das benötigte Material und steht mit zusätzlichen Informationen zu den Produkten zur Verfügung. So wurden beispielsweise für ein Objekt durch den Handelspartner die falschen Schlösser bestellt. In diesen Fall hat Kneer-Südfenster die benötigten Panikschlösser an den RPS-Partner geliefert und in Rechnung gestellt.

„Wartungs- und Pflegearbeiten sollten hingegen von den Händlern übernommen werden. Das lässt sich aber nicht immer delegie-

ren. Mal fehlt es am Personal oder in der Hochsaison an der Zeit. In diesen Fällen greifen wir auf Unternehmen zurück, die sich auf die Wartung und Pflege

Die Partnerbetriebe der RPS treten im Markt gemeinsam unter der Dachmarke „Service Friends für Fenster und Türen“ auf.

spezialisiert haben und gerne Aufträge für andere Handelspartner übernehmen“, berichtet Kneer.

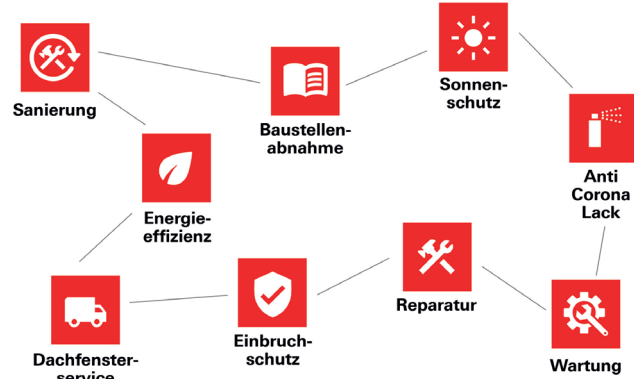
Bewährte Arbeitsteilung

Das Unternehmen hat auch anderweitig schon vor der Zusammenarbeit mit RPS mit externen Dienstleistern zusammengearbeitet.

„Wir haben Kunden, die in diverse europäische Länder liefern. Auch diesen müssen wir überzeugende Lösungen bieten“, macht Kneer deutlich. Die Entsendung von Mitarbeitern zu Kundendienstinsätzen ins Ausland ist nicht nur zeitlich aufwendig, sie ist auch mit diversen gesetzlichen Auflagen und damit einem hohen bürokratischen Aufwand verbunden.

„In Vorarlberg unterstützt uns ein Fachhandelspartner, der das für uns übernimmt, in der Schweiz haben wir dafür ebenfalls einen Partner gewinnen können“, erläutert Kneer. Auch im Objektgeschäft setzt das Unternehmen auf externe Dienstleister. Diese über-

Diversifizierung



In den zwei Jahren seit der Gründung hat die Roto Professional Service GmbH ihr Leistungs-Portfolio deutlich ausgebaut. Grafik: Roto

nehmen unter anderem die Wartung und Pflege von sicherheitsrelevanten Elementen wie Notausgangs- oder Paniktüren.

Zu den Kunden des Unternehmens gehören sowohl große Holzbaubetriebe als auch Fertighaushersteller. Diesen werden die Fenster- und Türelemente an die Produktionsstraßen geliefert, wo sie dann in die Wandelemente eingebaut werden. „Erwartet wird zudem von uns eine Endkontrolle der Fenster

und Türen, die vor der eigentlichen Abnahme des Hauses zu erfolgen hat“, berichtet Aigner.

Diese wurde bisher von einem der örtlichen Handelspartner ausgeführt, kann aber jetzt auch durch einen der RPS-Servicepartner übernommen werden. Bei zwei großen Objekten in Berlin und München ging es dagegen um die Behebung von nach der Montage entstandenen Oberflächenschäden, beziehungsweise waren bei dem anderen Projekt diverse offene Arbeiten vor der Schlussabnahme zu erledigen. Auch diese wurde von einem vor Ort ansässigen RPS-Partner übernommen, so dass sich die Kundendienst-Monteure von Kneer-Südfenster eine lange Anreise sparen konnten.

Wichtiger Wettbewerbsfaktor

„Das Thema Service wird alle Händler künftig noch stärker als bisher betreffen. Denn es geht um nicht weniger als Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlung“, macht Kneer deutlich.

„Die Frage, die wir uns stellen, ist freilich, wie sich die Kundenstruktur weiter entwickelt. Wir stellen fest, dass nicht mehr alle Leistungen, z. B. Montage, mit eigenen Mitarbeitern erbracht werden können. Gleiches gilt für den Service. Wir gehen daher davon aus, dass wir künftig unsere Partner noch mehr unterstützen müssen“, ergänzt Aigner.

Dank der Zusammenarbeit mit dem Roto Professional Service sieht sich das Unternehmen dabei auf einem guten Weg.

Die eigenen Kundendienstmitarbeiter hätten aber keinen Grund, um ihren Job zu fürchten, versichert Kneer. „Denn wir wollen nicht nur weiter wachsen, sondern auch unseren Service weiter verbessern und zusätzliche Dienstleistungen anbieten.“ ■

Die Leistungen der Roto Professional Service GmbH



Dem Ziel, in allen deutschen Ballungsgebieten in Form von Partnerbetrieben vertreten zu sein, ist RPS in 2020 ein gutes Stück näher gekommen. Die noch bestehenden Lücken im Netzwerk sollen in den nächsten Jahren geschlossen werden. Grafik: Roto

Die vor zwei Jahren gegründete Roto Professional Service GmbH RPS hat ihr ursprüngliches Angebot mittlerweile deutlich erweitert. Dieses umfasst heute die Bereiche Sanierung / Renovierung, Verbesserung von Energieeffizienz und Einbruchschutz durch Nachrüstung von Beschlägen und Verglasungen, Baustellenabnahme, Reparatur, Wartung, Sonnenschutz und Dachfensterservice.

Um die dafür nötige räumliche Nähe sicherzustellen, ist es Ziel des Unternehmens, in allen deutschen Ballungsgebieten durch qualifizierte und etablierte Partnerbetriebe vertreten zu sein. Inzwischen gehören dem Verbund acht Unternehmen in Deutschland und der Schweiz an. Diese treten im Markt gemeinsam unter der Dachmarke „Service Friends für Fenster und Türen“ www.service-friends.de auf.

Noch bestehende Lücken auf der Landkarte sollen durch weitere Zukäufe von Unternehmen, die sich auf die Wartung und Reparatur von Fenstern und Türen spezialisiert haben, geschlossen werden.