

# STARKE

## auch im Servicefall

Ein Beitrag von Christin Hiller

**SERVICEPORTFOLIO** /// Hand- und Winkelstücke sind die mit Abstand meistgenutzten Produkte in jeder Praxis. Nicht nur bei der Anschaffung sollte daher auf Wertigkeit gesetzt werden, sondern auch beim Service. Für Deutschland und Österreich ist beispielsweise das Unternehmen W&H Experte in beiden Segmenten. Auch im Falle von Service und Reparatur erhalten Kunden kompromisslose Qualität.



Der Einsatz von Medizinprodukten geht mit viel Verantwortung einher: Verantwortung für den Patienten und für die Einhaltung der Medizintechnikenormen. Aus diesen Gründen sollte bei Wartungs- und Reparaturaufträgen immer auf eine professionelle Umsetzung geachtet werden; Do-it-yourself-Reparaturkits aus dem Internet und jede Form des Reparaturversuchs sind niemals eine gute Idee. W&H setzt hierzu auf das hauseigene Konzept „ProService“ und definiert den Standard für Servicequalität in der Medizintechnik neu. Ob einfache Wartung oder umfassende Reparatur – wertvolles Know-how vom Hersteller ist unabdingbar für den nachhaltigen und vor allem sicheren Einsatz der Produkte. Bei W&H gehört guter Service daher zum Selbstverständnis und gestaltet sich wie folgt:

### hoch qualifizierte

Das gesamte Technikerteam ist hoch qualifiziert, der Serviceprozess ISO-zertifiziert. Das ist die höchste Auszeichnung in diesem Segment. Das Service-Partnernetz in Deutschland sowie Österreich ist durch externe als auch autorisierte Servicepartner umfassend sowie flächendeckend aufgestellt. Kurze Wege ermöglichen eine schnelle Bearbeitung.

Quick-Links: 3x Scannen, 3x Service



Hier geht es zum Reparaturauftrag

# PARTNER

## Produktkompetenz seit 1890

Guter Service macht den Unterschied, das weiß auch Josef Erbschwendtner (Geschäftsleitung Services & Logistik, Deutschland & Österreich) zu berichten und verrät, was den W&H Service so einzigartig macht: „Durch unsere regelmäßigen Zufriedenheitsbefragungen und den ohnehin engen Kundenkontakt wissen wir, dass unser ProService insbesondere aufgrund der ehrlichen Kostenstruktur geschätzt wird. Viele Mitarbeiter arbeiten im Servicebereich mit Pauschalen. Das heißt, auch wenn nur kleine Teile getauscht werden, fällt Summe X für die Reparatur an. Das kann sich bei mehreren Instrumenten schnell summieren und kostenintensiv werden. Anders W&H: Wir stellen nur die tatsächlichen Kosten in Rechnung, alles bleibt nachvollziehbar und transparent. Service ist für uns einfach ein dazugehöriges Selbstverständnis, das wir mit unseren nationalen Servicepartnern sehr gerne bedienen.“

Ob einfache Wartung oder komplexe Reparatur – die W&H Servicetechniker begleiten die in Österreich hergestellten Hand- und Winkelstücke ein Leben lang. Und das als echte „Insider“ mit mehr als 130-jähriger Produkterfahrung.

## 24-stunden-service

Im Falle von Reparaturbedarf bietet der Hersteller einen schnellen 24-Stunden-Service. Um die Abwicklung für die Kunden noch einfacher zu machen, bietet W&H dazu ein entsprechendes Formular und einen Abholservice an. Tipp: Wenn Sie sich über die Ursache des Problems nicht sicher sind, ist es besser, sich zuerst an den Wartungsdienst zu wenden und mit einem Techniker zu sprechen. Zusammen mit den Technikern können Fehlfunktionen oftmals bereits gelöst oder die weitere Vorgehensweise besprochen werden.

## hohe ersatzteiltiefe

Die durchgeführten Reparaturen zeichnen sich durch eine hohe Ersatzteiltiefe aus, was in der Branche einzigartig ist. Somit kann fast jedes einzelne Bauteil individuell getauscht werden.

## originalersatzteile

Der W&H Werksservice als auch die W&H Servicepartner verwenden ausschließlich Originalersatzteile.

## kostentransparenz

Der Kunde erhält die volle Kostentransparenz. Es werden nur die tatsächlichen Ersatzteile in Rechnung gestellt, W&H arbeitet nicht mit Pauschalen. Auf Wunsch ist vorab ein Kostenvoranschlag möglich.

## aktionspreise

Bei zu hohen Reparaturkosten oder nicht rentablen Reparaturen bietet W&H ein Neuprodukt zu attraktiven Aktionspreisen an.

## feedback

Feedback ist wichtig und wird bei W&H immer ernst genommen. Aus diesem Grund führt der W&H Werksservice regelmäßig eine Kundenzufriedenheitsumfrage durch.

## temporäre aktionen

Kunden profitieren außerdem von temporären Aktionen. Im Rahmen der großen Sommer-Serviceaktion wird beispielsweise allen Aufträgen ein kleines Goodie beigelegt.



... zum Abholservice



... zu den W&H Servicepartnern