



! Mit dem Zehnder Service-Portal werden die umfangreichen Serviceleistungen in den Bereichen Kundendienst, Aftersales und Technische Beratung gebündelt und noch einfacher zugänglich gemacht. Vorgänge werden somit transparenter und die Bearbeitung beschleunigt - [www.zehnder-systems.de/service-portal](http://www.zehnder-systems.de/service-portal)

## Absolute Kundenfokussierung

„Wir wollen Kundenwünsche nicht nur erfüllen, wir wollen sie übertreffen!“

Bernhard Asal, Leiter Innendienst, Zehnder Group Deutschland GmbH, spricht über die Philosophie des Hauses, den Service, wichtige Neuerungen und die Planungen für die Zukunft.

**Herr Asal, könnten Sie bitte kurz Ihren Werdegang und Ihre aktuelle Position bei Zehnder etwas näher erläutern?**

Aktuell leite ich bei der Zehnder Group Deutschland GmbH den Innendienst für die beiden Geschäftsbereiche Komfortlüftung und Design-Heizkörper. In dieser Position bin ich verantwortlich für jeweils einen Mitarbeiterstab im Bereich Vertrieb und Service. Bei Zehnder habe ich vor mittlerweile

sechs Jahren als Leiter der Vertriebsunterstützung für den Bereich Komfortlüftung angefangen, wo ich unter anderem die Abteilung „Planung & Angebote“ aufbaute und den heutigen Geschäftsführer Heiko Braun bei den unterschiedlichsten Vertriebsprojekten unterstützte. Vor meinem Zehnder-Engagement arbeitete ich 22 Jahre bei einem Weltmarktführer im Bereich Augenoptik, einen Großteil davon ebenfalls als Innendienstleiter.

**Wie sind die service- bzw. kundenorientierten Abteilungen bei Zehnder strukturiert?**

Der Innendienst kümmert sich von unserem Standort Lahr im Schwarzwald aus um alles, was mit dem Kundenauftrag zu tun hat: sprich Auftragseingang, -erfassung und -abwicklung, die Besprechung eventueller Liefermodalitäten mit dem Kunden, Überwachung der Liefertermine, Klärung technischer



**I** Zehnder unterstützt seine Partner und Kunden als Servicepartner sowohl im Bereich der Design-Heizkörper als auch bei Systemen zur komfortablen Wohnraumlüftung während des gesamten Bauprojekts – von der Planungsphase, über die Ausführung bis hin zur nachträglichen Betreuung.

Details usw. Die Kunst hierbei ist es, stets vorausschauend zu arbeiten und mögliche Schwierigkeiten rechtzeitig zu erkennen und somit zu vermeiden. Der Kundendienst übernimmt die Kundenbetreuung, zu welcher vor allem die Erfassung und Koordination von Serviceeinsätzen wie Inbetriebnahmen und Wartungen oder auch Kundenreklamationen gehören, beispielsweise bei Gewährleistungsfällen. Unsere Servicetechniker im Bereich Komfortlüftung schließlich übernehmen die Einsätze vor Ort, wo wir Hand in Hand mit dem zuständigen Fachhandwerker arbeiten. Dieser ist aufgrund der hohen Auftragsdichte und dem bekannten Personal-mangel in der Branche meist bereits mit Einbringung und Montage eines Lüftungssystems komplett ausgelastet. Der Zeitaufwand für Inbetriebnahme

und Wartung ist daher zu- meist nicht im notwendigen Um- fang vorhanden. Deshalb unter- stützen unsere Servicetechniker den Fachhandwerker gezielt bei diesen Leistungspunkten. Speziell bei der alle 24 Monate anste- henden Wartung von Systemen zur komfortablen Wohnraumlüf- tung oder bei der Erstinstalla- tion eines Komfort-Lüftungssys- tems greift der Fachhandwerker gerne auf unsere Unterstüt- zung zurück – ganz im Sinne einer echten Marktpartnerschaft.

**Wie würden Sie die Philosophie des Kundenservice bei Zehnder beschreiben? Was sind die inhaltlichen Kernelemente?**

Höchstwahrscheinlich wird Ihnen jedes Unternehmen auf Nach- frage versichern, dass es na- türlicher zu 100 % kundenorien- tiert arbeitet. Zehnder geht hier

jedoch noch einen Schritt weiter und lebt wirklich in jeder Mi- nute des Praxisalltags die ab- solute Kundenfokussierung. Wir wollen Kundenwünsche nicht nur erfüllen, wir wollen sie übertreffen. Deshalb sen- sibilisiere ich mein Team auch, stets aus der Sicht des Kunden zu denken, denn nur so errei- chen wir den optimalen Service- wert für diesen. So hat auch jeder unserer Kunden immer einen festen Ansprechpartner im In- nendienst, an den er sich jeder- zeit wenden kann. Dadurch ent- stehen persönliche Kontakte, die mit den Jahren natürlich wachsen und für eine starke Ver- trauensbasis sorgen. Deshalb ist für mich auch das schnellstmög- liche persönliche Kennenlernen eines Neukunden oberstes Credo.

**Eine der zentralen Neue- rungen im Servicebereich ist die**



| Bernhard Asal leitet bei der Zehnder Group Deutschland GmbH den Innendienst für die Geschäftsbereiche Komfortlüftung und Design-Heizkörper.

**Einführung des Zehnder Service-Portals. Dieses Tool soll dem Kunden mehr Transparenz beim Bearbeitungsstatus seines Anliegens bieten. Gibt es schon erste Erfahrungswerte bezüglich dieser neuen Plattform? Wie wird dieses Service-Tool angenommen?**

Wir haben das Zehnder Service-Portal im August 2018 in den Bereichen Kundendienst, Aftersales und Technische Beratung eingeführt, um die Anliegen der Kunden besser kanalisieren zu können. Früher mussten die Kundenanfragen per E-Mail oft manuell an den richtigen Ansprechpartner im Haus weitergeleitet werden. Mit dem neuen System landet die Anfrage auf schnellstem Wege direkt beim dafür zuständigen Sachbearbeiter. Diese optimale thematische Zuordnung einer Kundenanfrage gelingt dank des neuen

Software-Programms hervorragend. Ein weiterer Pluspunkt unseres neuen Service-Portals: Kunden können jederzeit den Status ihres Anliegens überprüfen und sparen sich somit zeitaufwändige Rückfragen. Und last but not least bietet unser Service-Portal noch eine praktische FAQ-Datenbank, welche dem Kunden bei seiner Anfrage selbstständig Antworten vorschlägt. Der kompetente Praxisbezug der FAQ-Antworten basiert dabei auf einem kontinuierlichen „Füttern“ unserer Datenbank mit Lösungen aus vergangenen, realen Kundenfragen. So können schon heute viele Anliegen ohne zusätzlichen Zeit- und Personalaufwand geklärt werden. Zur Qualität des Portals haben wir bereits viele positive Rückmeldungen bekommen, was auch durch das integrierte Zufriedenheitsbarometer bestätigt wird. In den ersten Wochen

nach Launch des Portals hatten wir bereits eine durchschnittliche Zufriedenheit von 85 % erreicht.

**Lassen Sie uns abschließend noch einen kleinen Ausblick wagen: Wie sieht bei Zehnder der Kundenservice im Jahre 2020 aus? Gibt es bereits konkrete Pläne für weitere Optimierungen?**

Zum einen engagiert sich Zehnder seit kurzem als Experte auf dem zentralen Online-Portal „baufragen.de“, welches sich an alle Baubeteiligten richtet. Dort kümmern wir uns mittels Online-Chat um Anliegen rund um unsere Produkte im Bereich Komfortlüftung und Design-Heizkörper. Fachkunden profitieren hier von persönlicher, kompetenter und schneller Beratung und sparen sich damit langwierige Recherchen unterschiedlicher Herstellerseiten in Eigenregie. Außerdem arbeiten wir gerade an einem internen Dispositions-Tool, welches die Termin- und Routenplanung unserer Service-Techniker verbessern wird. Unsere Gebietsstruktur ist momentan noch recht starr organisiert, so dass nicht immer der nächstgelegene Mitarbeiter die Anfrage eines Kunden übermittelt bekommt. Zukünftig werden wir die Wartezeiten unserer Kunden und gleichzeitig die Fahrtzeiten unserer Mitarbeiter zur Baustelle dadurch erheblich reduzieren können – eine Win-Win-Situation für beide Seiten. Nach den bisherigen, durchweg positiven Erfahrungen mit unserem neuen Service-Portal, werden wir nun diese Funktionen sukzessive auch auf andere Unternehmensbereiche, wie beispielsweise die Angebotsabteilung, ausweiten.

**Herr Asal, wir danken Ihnen für das Gespräch. ◀**