

Basic, Bronze, Silber und Gold – das neue vierstufige Wartungsangebot

In vielen Wohnhäusern, Gewerbe- oder Industriebetrieben sorgen Pumpen dafür, dass Wasser fließt. Oberste Priorität genießen dabei Betriebsicherheit und Effizienz. Die eingesetzten Pumpsysteme und deren Beanspruchung sind völlig unterschiedlich und die Anforderung an die Wartung entsprechend individuell.

Um dieser Bandbreite gerecht zu werden, hat die Häny AG ein neuartiges, vierstufiges Wartungsmodell entwickelt. Der Kunde hat die Wahl zwischen den Stufen Basic, Bronze, Silber oder Gold – dem Rundum-Sorglos-Paket.

Für den Fachmann ist klar, dass Pumpen regelmässig gewartet werden müssen, damit die Einsatzbereitschaft einer Pumpanlage jederzeit gewährleistet ist.

So mancher Einfamilien- oder Mehrfamilienhausbesitzer oder Stockwerkeigentümer ist sich der Wichtigkeit von Reinwasser- und Abwasserpumpen noch zu wenig bewusst. Auch die beste Qualitätspumpe ist auf fachmännische Wartung angewiesen, um über viele Jahre ihre volle Leistung zu erbringen und damit auch effizient zu arbeiten. Defekte Teile bringen unbemerkten Wasserverlust, falsch eingestellte Steuerungen erhöhen den Energieverbrauch. Durch die mit der periodischen Wartung einhergehende Früherkennung bleibt die Effizienz der Pumpe immer im optimalen Bereich, und zudem verlängert sich die Lebensdauer einer Pumpe um mehrere Jahre.

Wartung nach Mass

Weil auch Gutes noch besser werden kann, haben die Spezialisten von Häny ein neuartiges Konzept entwickelt. Entstanden ist ein vierstufiges Wartungsmodell, das ab Oktober 2011 im Markt eingeführt wird. Bis anhin wurden die Kosten branchenüblich nach Aufwand abgerechnet. Neu lassen sich die an die Kundenanforderungen angepassten Wartungsmodelle bedarfsgerecht zu Pauschalpreisen abschliessen. Für Einfamilienhausbesitzer reicht die Basic-Stufe im Normalfall aus. Industriebetriebe, bei denen Pumpen prozessrelevant sind, werden eher auf die Angebote Silber oder Gold zurückgreifen. Je nach Stufe sind Rabatte auf Ersatzteile integriert, auf der Goldstufe fallen keinerlei Zusatzkosten mehr an. Im Bedarfs-



fall wird die gesamte Pumpe kostenlos ersetzt. Silber und Gold sind zudem noch mit der Plus-Option erhältlich. Dabei wird ein Alarm automatisch zum 24-Stunden-Notfalldienst der Häny AG weitergeleitet.

Geld sparen dank Wartungsvertrag

Ein Wartungsvertrag rechnet sich in jedem Fall, insbesondere wegen der garantierten verlängerten Lebensdauer der Pumpen. Wie bei vielen anderen technischen Geräten ist es bei Pumpen meistens so, dass sie ausgerechnet abends oder an Wochenenden aussteigen – dann, wenn Pikettdienste oft das Doppelte kosten. Spätestens dann werden die Vorteile eines Wartungsvertrages offensichtlich. Wer nicht erst aus Schaden klug werden will, informiert sich optimalerweise schon beim Kauf über die Möglichkeit eines massgeschneiderten Wartungsvertrages, dessen Kosten sich nach Art und Anzahl der Pumpen und Intervalle richtet. Ein weiteres Plus - gut unterhaltene Pumpen und Anlagekomponenten wie Ventile und Klappen laufen äusserst effizient. Dadurch wird unnötigem Wasser- und Energieverbrauch vorgebeugt, was eine tiefere Betriebskostenabrechnung bewirkt. Ebenfalls unterschätzt



werden neben dem offensichtlichen Schaden an Pumpen oder Steuerungen die indirekten Schäden an Gebäuden, beispielsweise bei Überschwemmungen. In Industriebetrieben mit systemrelevanten Pumpsystemen oder auch bei Wasserversorgern wird darum Ausfällen generell mit erhöhten Wartungsintervallen oder redundanten Systemen vorgebeugt.

Fachgerechte Wartung empfohlen

Neben der fachgerechten Installation hochwertiger Pumpen garantiert die Wartung durch Spezialisten die einwandfreie Einsatzbereitschaft. Nur der Fachmann erkennt drohende Defekte oder Ausfälle und sorgt mit Originalersatzteilen für höchste Betriebsicherheit und für die Einhaltung der Garantievorschriften und gesetzlichen Normen. ➔

Die vier Modelle

Basic

- Periodische Wartung der Pumpenanlage (ein Mal jährlich)
- 15 Prozent Treuerabatt auf alle benötigten Ersatzteile
- Unverbindlicher Kostenvoranschlag bei grösseren Reparaturen

Bronze

- Periodische Wartung der Pumpenanlage (einmal jährlich)
- 25 Prozent Treuerabatt auf alle benötigten Ersatzteile
- Keine Wegkosten für Serviceeinsätze während der Normalarbeitszeiten
- Unverbindlicher Kostenvoranschlag bei grösseren Reparaturen²

Silber

- Periodische Wartung der Pumpenanlage (einmal jährlich)
- Ersatzteile¹ bis 500 Franken inbegriffen, ab 500 Franken 25 Prozent Treuerabatt
- Keine Wegkosten für Serviceeinsätze
- Unverbindlicher Kostenvoranschlag bei grösseren Reparaturen²

Gold

- Periodische Wartung der Pumpenanlage (einmal jährlich)
- Ersatzteile¹ und Ersatzpumpen inbegriffen
- Keine Wegkosten für Serviceeinsätze
- Sämtliche Störungsbehebungen² an der Pumpenanlage inbegriffen

- 1) Ersatzteile werden über den Lieferumfang definiert.
- 2) Als grössere Reparaturen gelten Werkrevisionen sowie Gesamtsanierungen.
- 3) Störungen, welche aufgrund von Verstopfungen durch Fremdgegenstände verursacht werden, sowie durch Fremdeinwirkung entstandene Schäden sind bei der jeweiligen Pauschale ausgeschlossen.

Ausserdem werden die Steuerungen immer komplexer und können deshalb nur von Fachleuten überprüft und nachjustiert werden. Eine Wartung durch die Spezialisten von Häny umfasst die Pumpenkontrolle gemäss Anleitung, die Reinigung aller Anlagekomponenten, die Kontrolle des Monitors sowie der elektrischen Steuerung und der Niveauregulierung. Dazu kommt die Funktionskontrolle der Gesamtanlage.

Gut gerüstete Fachleute

Als führende Systemanbieterin von Pumplösungen investiert die Häny AG überdurchschnittlich in die Ausbildung ihrer Mitarbeitenden. Die Servicetechniker verfügen neben dem generellen Fachwissen über alle Pumpenarten auch über das spezifische Know-how bei den hauseigenen Produkten. Ein Grossteil ist zudem im Besitz einer Bewilligung des eidgenössischen Starkstrominspektorates und kann elektrische Anschlüsse vornehmen. Neue Mitarbeitende werden während vier Monaten intern weitergebildet und begleiten einen Techniker auf seiner Tour.

Im Bedarfsfall kann der Servicetechniker auf einen breit abgestützten, internen Support mit Steuerungs- und Pumpenexperten zurückgreifen. Der 24-Stunden-Notfalldienst und das schweizweit grösste Servicenetz garantieren schnelle Reaktions- und Interventionszeiten. Durch den internen Informationsaustausch ist jederzeit sichergestellt, dass der ausgerückte Pikettservicetechniker auch Spezialpumpen oder komplexe Steuerungen warten kann. Die Servicewagen sind perfekt ausgerüstet und ein rollendes Ersatzteillager mit einer grossen Auswahl an Originalersatzteilen. (red)

www.haeny.com

Nachgefragt

Hanspeter Weber (HW), Leiter Kundendienst, und Pascal Keller (PK), Technischer Kundendienst der Häny AG

Warum braucht es für Qualitätspumpen einen Wartungsvertrag?

HW: Pumpen sind Hochleistungsgeräte, die wie Heizungen oder Autos Pflege brauchen, um optimale Leistungen zu erbringen und um die maximale Lebensdauer zu erreichen.

Kam der Anstoss für dieses neue Wartungsmodell von Kunden?

HW und PK: Nicht direkt. Es wurde im Hinblick auf eine zusätzliche Optimierung unseres Serviceangebotes entwickelt, jedoch konsequent an die Kundenanforderungen angepasst. Es ist übrigens nach unserem Wissen das erste derartige Wartungsmodell in der Schweiz.

Worin liegen die Vorteile für den Kunden?

HW und PK: Er erhält exakt den Service, der für seine Pumpenanlage passt. Die Wartung erfolgt automatisch mindestens einmal jährlich durch unsere Profis. Damit ist die Betriebssicherheit gewährleistet, und die Kosten sind überschaubar. Denn manchmal haben kleine Ursachen grosse Wirkungen. Durch die frühzeitige Erkennung und Beseitigung von defekten Teilen und Schwachstellen werden Ausfälle vermindert. Durch die richtig eingestellte Steuerung lassen sich Betriebskosten und die Energieeffizienz optimieren. Über alles gesehen amortisieren sich die Wartungsverträge durch die verlängerte Lebensdauer und Minimierung von Ausfällen in jedem Fall.

Wie werden die Wartungsmodelle berechnet und was kosten diese?

HW: Die genauen Kosten ergeben sich aus der Art und der Anzahl der Pumpen sowie dem notwendigen Leistungsumfang. So müssen beispielsweise Abwasserpumpen zuerst hochdruckgereinigt werden. Bei Gastriebetrieben werden die Pumpen stark durch Fette verschmutzt, was kürzere Wartungsperioden bedingt. Für jeden Kunden wird das optimale Wartungsmodell ermittelt und eine individuelle Offerte erstellt. Übrigens warten wir auch Turbinen für Kleinkraftwerke. Diese werden jedoch so wieso nur mit Wartungsvertrag angeboten.

Werden bisherige Wartungsverträge automatisch angepasst?

PK: Nein, bisherige Verträge werden auf Wunsch wie bisher weitergeführt.

Wer kann von diesem neuen Angebot profitieren?

PK: Die Angebote stehen allen Besitzern von Pumpen in der Schweiz und Liechtenstein offen. Sie sind also markenunabhängig, wobei der Fokus sicher auf unseren hauseigenen Caprari-Produkten liegt.