

# Proaktives Pumpenmanagement dank Häny Plus

## Interview mit Remo Dellapina, Leiter Kundendienst

► **Wer weiss besser, was Kunden wollen, als die Kunden? Die Häny AG wollte es genau wissen, hat nachgefragt und aus den Resultaten einer Kundenumfrage das Dienstleistungspaket Häny Plus entwickelt. Zusätzlich zum individuellen Wartungsvertrag lässt sich nun jede gewünschte Leistung modular beziehen. Kernstück von Häny Plus sind die neue Kundendienststruktur und das komplexe Dokumentationsprogramm. Dank diesem proaktiven Pumpenmanagement können Unternehmen und Gemeinden Kosten senken und vorausschauend budgetieren.**

Von Remo Dellapina, Leiter Kundendienst bei der Häny AG haben wir mehr über Häny Plus erfahren.

**WAS HAT IHRE KUNDENBEFRAGUNG ERGEBEN? WO ZEIGT SICH HANDLUNGSBEDARF?** Es sind zwei Hauptpunkte. Erstens der zunehmende Verlust von internem Pumpen-Know-How infolge von Pensionierungen. Rationalisierungen oder natürlichen Abgängen. Und zweitens das Fehlen von aussagekräftigen Gesamtdokumentationen und somit der fehlende Überblick über den Zustand der Anlage und den Investitionsbedarf. Bei Wasserversorgungen und in Unternehmen, bei denen Wasser betriebsrelevant ist, beispielsweise in Spitälern oder der herstellenden Industrie, herrscht also dringender Handlungsbedarf.

**REICHT DAFÜR EIN WARTUNGSVERTRAG NICHT AUS?** Nein, mit einem Wartungsvertrag ist die Anlage – wie der Name sagt – gut unterhalten. Eine gut gewartete Pumpe hat übrigens eine rund fünf bis sechs Jahre höhere Lebensdauer. Das Manko liegt in der vorausschauenden Planung, also im Erkennen von alters- oder belastungsbedingten Schäden und Ersatzinvestitionen. Solange die Kontrolllampen grün anzeigen, ist für den Betreiber alles in bester Ordnung. Dies sagt aber nichts über mögliche Belastungs- oder Altersschäden aus. Hier setzt Häny Plus an.

**HÄNY PLUS ERGÄNZT DEN WARTUNGSVERTRAG?** Genau. Häny Plus bietet einen echten Mehrwert. Damit alles im grünen Bereich bleibt, schauen wir für unsere Kunden in die Zukunft und berechnen anhand von Zustandsanalysen den individuellen Bedarf. Jede einzelne Pumpe wird mit Fakten, Grafiken und Fotos dokumentiert und deren Lebenszyklus aufgezeigt. Wie alt ist die Anlage? Wann ist eine Revision oder ein Ersatz angezeigt? Ist die Leistungsstärke richtig gewählt, schwingt sie im richtigen Bereich? Besteht eine Priorisierungsliste für den Notfall? Sind die Pumpen richtig aufeinander abgestimmt? Sind Ersatzteile vorhanden oder beschaffbar? Stimmen die Wartungsintervalle? Lässt sich die Effizienz durch eine Revision steigern? Oder

kann man mit einer neuen Pumpe Strom sparen?

**WURDEN DIESE DIENSTLEISTUNGEN BISHER NICHT ANGEBOTEN?** Nicht in diesem Umfang und in dieser Konsequenz. Wenn sich im Rahmen einer Pumpenwartung Handlungsbedarf gezeigt hat, haben wir die Kunden selbstverständlich entsprechend beraten. Dies war jedoch zu wenig methodisch. Mit Häny Plus stellen wir vom reaktiven auf den proaktiven Kundendienst um. Dank dieser langfristigen Strategie lassen sich komplexe Pumpenanlagen vorausschauend unterhalten und somit die Lebenszyklen der Pumpen verlängern. Damit sparen unser Kunden Geld und können erforderliche Revisionen oder den Kauf von Ersatzpumpen frühzeitig in die Budgetplanung aufnehmen. Natürlich bleiben Maschinen mit ihren mechanischen Teilen und der Computertechnik bis zu einem gewissen Grad unberechenbar, mit einer Zustandsanalyse und entsprechenden Massnahmen kann man jedoch das Risiko eines Ausfalles entscheidend minimieren.

**WELCHE MODULE ENTHÄLT HÄNY PLUS?** Häny Plus ist das Rund-um-sorglos-Paket für Kunden. Es ergänzt die klassischen Dienstleistungen eines Kundendienstes wie die Inbetriebnahme oder die Wartung mit Zusatzangeboten für den Support, den Betriebsprozess, für die Materialbeschaffung, die Optimierung und vor allem auch die Wirtschaftlichkeit.

**BITTE ERKLÄREN SIE DAS NOCH KONKRETER.** Wir sehen die Dienstleistungen als geschlossenen Kreislauf. Mit den Modulen Dokumentation, Materialbewirtschaftung, Retrofit, Zustandsanalyse, Priorisierungsanalyse, Wirtschaftlichkeit und dem Support decken wir sämtliche Kundenbedürfnisse mit Häny Plus ab. Jedes Modul ist einzeln nutzbar. Die Basis für alle relevanten Entscheidungen bildet die umfassende Zustandsanalyse. Bei bestehenden Kunden mit aktuellen Dokumentationen ist diese schneller verfügbar, bei Neukunden entsprechend aufwendiger.

**BRAUCHT ES FÜR HÄNY PLUS EINEN WARTUNGSVERTRAG?** Ja, Häny Plus ist modular aufgebaut und lässt sich massgeschneidert einsetzen. Um das Potenzial auszuschöpfen, ist jedoch ein Wartungsvertrag sinnvoll und nötig. Im Rahmen dieser Wartungsverträge werden detaillierte Dokumentationen erstellt, bei bestehenden Kunden werden diese im Zuge der kommenden Wartungen automatisch an das Häny Plus-System angepasst.

**LÄSST SICH HÄNY PLUS AUCH MIT PRODUKTEN ANDERER ANBIETER NUTZEN?** Selbstverständlich. Häny Plus ist auf Pumpensysteme aller Marken

anwendbar. Bei Fremdanlagen ist das Optimierungspotenzial in aller Regel sogar höher.

**WIE OBJEKTIV IST SO EINE BEWERTUNG?** Wir denken langfristig und erstellen diese immer aus Sicht des Kunden. Überspitzt formuliert muss das Konzept für den Kunden stimmen, nicht für uns. Wir sind überzeugt, dass eine faire Partnerschaft immer auf Ehrlichkeit und Vertrauen aufbaut. Dank unserem Vollsortiment an erstklassigen Pumpen, dem exklusiven Pumpenprüfstand und Revisions-Know-How finden wir für unsere Kunden immer die Lösung mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis.

**AN WEN RICHTET SICH DAS ANGEBOT?** Im Prinzip kann jeder Besitzer einer Pumpanlage die Vorteile von Häny Plus in Anspruch nehmen, also selbst ein Einfamilienhausbesitzer. In der Praxis sind es natürlich vorwiegend grössere und kleinere Unternehmen, Immobilienverwaltungen, Facility Management sowie zunehmend Kommunen und Industriebetriebe. Je grösser und komplexer die Anlagen, desto grösser sind die Sparmöglichkeiten.

**MUSSTEN SIE FÜR HÄNY PLUS GROSSE INTERNE ANPASSUNGEN VORNEHMEN?** Das Pumpen-Know-How ist bei Häny fast im Überfluss vorhanden. Für Häny Plus haben wir jedoch nochmals in Mensch und Technik investiert. Für die sorgfältige Datenpflege wurde ein komplexes, aber einfach zu bedienendes Dokumentationssystem entwickelt. Wir haben die Mitarbeitenden entsprechend weitergebildet und Abläufe neu organisiert. Der Kundendienst ist in die Bereiche Haustechnik, Kommunal/Industrie, Schwimmbadtechnik und das Montageteam unterteilt. Damit spricht der Kunde immer mit seinem Branchenspezialisten.

**GIBT ES BEREITS FEEDBACKS?** Das Konzept stösst intern auf grosse Zustimmung und diesen Rückhalt spüre

ich bei den täglichen Umsetzungen. Dazu hat das Programm seine ersten Praxistests bereits erfolgreich bestanden. Die Kunden zeigen sich beeindruckt vom «Häny Plus»-Konzept mit den massgeschneiderten Dienstleistungen. Vor allem die detaillierten Dokumentationen haben die Kundenerwartungen nicht nur erfüllt, sondern übertrafen.

**WIE GARANTIEREN SIE EINE EFFIZIENTE KUNDENBETREUUNG?** Jeder Kunde hat seinen ganz persönlichen Ansprechpartner – einen Bereichsspezialisten. Dieser kennt die Kundenanlage aus dem Effeff und kann entsprechend kompetent und effizient auf alle Anliegen eingehen. Dort, wo zusätzliches Know-How erforderlich ist, beschafft sich der Kundendienst intern die Informationen vom Ingenieur oder nimmt diesen zu Sitzungen mit.

**WIE SIEHT DER KUNDENDIENST DER ZUKUNFT AUS?** Ein moderner Kundendienst nimmt die Kunden ernst, denkt langfristig und findet schnell überzeugende Lösungen. Er ist nahe am Markt und am Kunden und unterstützt diesen proaktiv mit massgeschneiderten Angeboten. Und er sollte alle Produkte- und Service-wünsche aus einer Hand abdecken können. Mit unserem umfassenden Produktesortiment und Häny Plus kommen wir dieser Idealvorstellung schon sehr nahe.

► **WEITERE INFORMATIONEN:** [www.haeny.com](http://www.haeny.com).



Remo Dellapina  
Leiter Kundendienst seit  
1. Dezember 2012



Häny Plus-Kreisgrafik