Problemlösung: Kunde I

Es ist für uns wichtig, dass wir mit unseren Kunden in Kontakt stehen, um deren alltägliche Probleme zu verstehen. Wir bieten u.a. telefonischen Kundenservice und -betreuung damit wir unseren Kunden unmittelbar helfen können, auch akute Probleme zu lösen.

Einer unserer Kunden wendete sich telefonisch mit folgendem Problem an uns:

Im vorausgegangenen Monat, hatte das Unternehmen zusätzlich zu den zwei existierenden Reinigungsmaschinen eine weitere Maschine gekauft. Dies schien nötig wegen den regelmäßigen, mehrmals täglichen Aufladungen der Blei-Säure-Batterien ihrer herkömmlichen Maschinen, wodurch die Betriebsdauer erheblich verringert wurde. Der Kunde befürchtete, dass mit nur zwei Maschinen in Nutzung und wegen der regelmäßigen Ladezeiten, die erforderliche Arbeitsleistung einer 16 h-Schicht nicht erbracht werden könne. Um den Ausfall der Kapazität zu verhindern, wurde die dritte Maschine gekauft.

In der Zwischenzeit hatte der Kunde von unserem Unternehmen gehört und wollte wissen, ob die zusätzliche Investition mit unseren Batterien hätte vermieden werden können.

Während der telefonischen Beratung erklärten wir dem Kunden, dass durch die schnelle Ladezeit der Lithium Batterien die Verfügbarkeit der Reinigungsmaschinen viel größer ist als die derer, die herkömmliche Batterien benutzen. Mit einem 50 Ampere Ladegerät wird ein Ladelevel von 90% in ein bis zwei Stunden erreicht, was eine spürbar längere Betriebszeit ermöglicht. Im Gegensatz zu Blei-Säure-Batterien ist ein 12-Stunden Ladezyklus nicht nötig. Daraus resultiert, dass weniger Maschinen für eine Fläche benötigt werden.

Seitdem gehört dieses Unternehmen selbstverständlich zum Kreis unserer zufriedenen Kunden.

Problemlösung: Kunde II

Bei Besuchen der Betriebsstätten bemerken wir oft, dass die Reinigungsunternehmen nicht immer die Qualität bieten können, die von ihren Kunden erwartet. Gründe dafür sind entweder fehlende Arbeitskräfte oder Batterieversagen.

Einer unserer (nun Stamm-)Kunden, meldete sich bei uns, um eine Lösung für sein Problem zu finden. Er suchte nach Kontrollmöglichkeiten den momentanen Zustand seiner Reinigungsmaschinen und die tatsächliche tägliche Betriebszeit zu überwachen. Nachdem die Batterien ausgetauscht wurden, registriert das online CLOP Telemetrie Systems Betriebszeit, Leistung sowie Anzahl der Lade-/Entladezyklen. Dadurch kann unser Kunde sowohl die Lebensdauer der Batterie als auch die Arbeitszeit des Bedienungspersonal überwachen.

Durch die Nutzung unseres Telemetrie Service konnte der Kunde eine deutliche Qualitätssteigerung für seine Partner erreichen.

Problemlösung: Kunde III

Einer unserer Kunden hatte ein kurzzeitiges Cash Flow Problem, wodurch die Firma nicht in der Lage war, die im Normalfall genutzten Blei-Säure-Batterien zum benötigen Zeitpunkt einzukaufen. Der Kunde befürchtete, dass seine Reinigungsmaschinen an einigen Standorten nicht im Betrieb bleiben könnten. So bekamen wir die Anfrage, ob er über uns die benötigten Batterien für die Maschinen beziehen könne.

Natürlich konnten wir sofort helfen. Der Kunde erfuhr von uns, dass schon alleine der Austausch der Blei-Säure-Batterien durch Lithium Batterien eine kostensparende Lösung. Zusätzlich bietet unser Mietmodell die Möglichkeit, die Wartungskosten der Maschinen besser zu planen.

Indem er unser Mietmodell nutzt, erhält der Kunde einen garantierten 24/48 h Austauschservice, wodurch er wiederum seinen Partnern eine durchgehende Betriebszeit der Reinigungsmaschinen garantieren kann, die zur Erfüllung der eigenen Serviceleistung nötig ist.

Seit dem sind die oben beschriebenen Cash Flow Probleme lange gelöst, doch auf Wunsch des Kunden wurden für viele Standorte langfristige Mietmodelle geschlossen, mit denen der Kunde sehr zufrieden ist.