

Pioneering for You

wilo

*Informationsbroschüre*

**Persönlich, zuverlässig, schnell –**  
das ist unser Wilo Service-Versprechen.



# „Weltweit den besten Kundenservice im Markt zu bieten,

das verstehe ich unter **Pioneering for you.**“

Peter Glauner, Vice President,  
Group Service, WILO SE



## **Pioneering for You.**

Bereits seit 1872 entwickeln wir bei Wilo aus visionären Ideen intelligente Lösungen, die in der Branche regelmäßig neue Maßstäbe setzen. Heute ist die WILO SE mit Hauptsitz in Dortmund einer der weltweit führenden Hersteller und Anbieter von Pumpen und Pumpensystemen für die Heizungs-, Kälte- und Klimatechnik sowie die Wasserversorgung und Abwasserentsorgung.

Täglich kümmern wir uns auf der ganzen Welt persönlich um die Wünsche und Anforderungen unserer Kunden und Anwender. Hocheffiziente Produkte, maßgeschneiderte Lösungen für spezielle Aufgaben und ein bedarfsorientiertes Serviceangebot: das verstehen wir bei Wilo unter Pioneering for You.

## **Die Wilo Partnerschaftsphilosophie.**

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Installateuren und Anlagenbauern hat eine lange Tradition. Ein wesentlicher Baustein unserer Partnerschaftsphilosophie ist unser werkseigener Kundendienst.

Gemeinsam finden wir ein auf Ihre Anforderungen maßgeschneidertes Servicekonzept für Ihre Pumpen und Systeme.

Durch kompetente Wilo-Service Techniker in Ihrer Nähe können wir technische Herausforderungen zuverlässig, schnell und termintreu lösen. Mit dem Know-how unserer Experten und individueller Beratung sorgen wir dafür, dass Ihre Anlagen energieeffizient, betriebssicher und so kostengünstig wie möglich arbeiten.

# Service nach Maß

## darauf können Sie sich verlassen.

### **Kundenzufriedenheit.**

Kundenzufriedenheit beginnt dort, wo der Service bei vielen Unternehmen endet: nach dem Verkauf. Für uns haben die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden jedoch oberste Priorität. Deshalb setzen wir bei Wilo – entgegen dem allgemeinen Trend in der Branche – auf einen eigenen Kundendienst. Denn nur eine eigene Serviceorganisation ist in der Lage, den technischen Herausforderungen des Pumpeneinsatzes in Heizung, Klima und Wasserversorgung sowie in der Abwassertechnik gerecht zu werden und die durchgängig höchste Servicequalität am Markt sicherzustellen.

### **Das Geheimnis des Erfolgs.**

Mit der prozessorientierten Kundendienstorganisation haben wir ein branchenweit führendes System geschaffen, das einen außergewöhnlichen Qualitätsstandard sichert und damit zu größerer Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern führt.



### **Intelligente Lösungen – wir helfen Ihnen schnell und zuverlässig.**

Für uns deckt Service den gesamten Lebenszyklus Ihrer Wilo-Produkte ab. Deshalb denken und handeln wir über die reine Gewährleistung und Reparatur weit hinaus.

Gemeinsame Service-Prozesse etablieren wir mit unseren Technikern und Kunden, um unsere Leistung ständig zu verbessern. Unsere Philosophie ist es, jeden einzelnen Schritt permanent zu kontrollieren, gegebenenfalls zu optimieren und durch die höchsten Qualitätsstandards im Markt zu sichern. In puncto Kundenzufriedenheit ist unser Service ein Benchmark.

## 365 Tage im Jahr für Sie bereit – Das ist Wilo Service Qualität.



### **Wilo-Werkskundendienst 24 Stunden erreichbar!**

Bundesweit steht täglich von 7:00 bis 18:00 Uhr – auch an Wochenenden und Feiertagen – das komplette Kundendienstspektrum vor Ort zur Verfügung. In dieser Zeit sind die Mitarbeiter des Service-Centers von Montag bis Freitag unter der zentralen Rufnummer 0231/4102-7900 erreichbar, um die Anfragen entgegenzunehmen und mit den lokalen Werkskundendiensttechnikern abzustimmen. Zu allen übrigen Zeiten ist eine Bereitschaft mit kurzfristiger Rückrufgarantie geschaltet.

### **Persönliche Betreuung.**

Im Wilo-Service-Center werden Ihre Wünsche und Anforderungen aufgenommen. Wenn Sie unsere Servicenummer wählen, beispielsweise für eine technische Beratung, erhalten Sie garantiert einen Rückruf von Ihrem lokalen Wilo-Werkskundendiensttechniker. Dieser Rückruf ist kostenfrei und erfolgt darüber hinaus innerhalb von wenigen Minuten. Sollte ein Serviceeinsatz erforderlich werden, kann dieser sofort mit dem Fachhandwerker abgestimmt werden. Das Wilo-Service-Center ist dabei unterstützend tätig und stellt eine optimale Gesamtabwicklung sicher.

### **Lokale Organisation.**

Dass dieser lokale Service so gut funktioniert, liegt an unserer einzigartigen Organisationsstruktur. Denn in unserem Wilo-Service-Center laufen alle Fäden zusammen. Hier werden zum Beispiel alle Informationen, die der Wilo-Werkskundendiensttechniker vor Ort aufnimmt, unter fest vergebenen Equipmentnummern gesammelt und in einer Kunden-/Produktgeschichte immer auf dem Laufenden gehalten. Ein Knopfdruck genügt, und schon sind alle wesentlichen Fakten auf dem Computer verfügbar. Auf dieser Grundlage wird über Ihre persönliche Schaltzentrale jeder Serviceeinsatz perfekt koordiniert und der Wilo-Werkskundendiensttechniker vor Ort mit vielen nützlichen Informationen optimal unterstützt.

## Unsere Serviceleistungen für Sie:

<b>Schulung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Vor-Ort-Schulungen durch professionelle Pumpen- und Systemexperten von Wilo</li> <li>→ Praxiserfahrene Referenten</li> <li>→ Themen von höchster Qualität und Praxisrelevanz</li> <li>→ Persönlicher Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmern</li> </ul>
<b>Inbetriebnahme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Installations-Überprüfung</li> <li>→ Einstellung von optimierten Systemparametern</li> <li>→ Testlauf</li> <li>→ Geprüft und dokumentiert mit standardisierter Checkliste</li> <li>→ Praxisorientierte Einweisung in die Bedienung</li> <li>→ Wilo-Inbetriebnahmeprotokoll</li> </ul>
<b>Wartung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Professionelle Pumpen- und Systeminspektion, Instandhaltung und Überholung</li> <li>→ Standardisierte Instandhaltungsoptionen und -pakete</li> <li>→ Individuelle Instandhaltungslösungen und Vollwartungsverträge</li> <li>→ Alle Arbeiten dokumentiert in einer Checkliste</li> </ul>
<b>Vor-Ort-Reparatur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Überprüfung der Fehlerursache und der Systembedingungen</li> <li>→ Reparatur im Schadensfall mit Wilo-Original-Ersatzteilen</li> <li>→ Behebung der Fehlerursache</li> <li>→ Elektrisch-hydraulischer Testlauf</li> </ul>
<b>Werksreparatur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Überprüfung der Fehlerursache</li> <li>→ Reparatur oder Ersatzangebot</li> <li>→ Reparatur ausschließlich mit Wilo-Original-Ersatzteilen</li> <li>→ Optische Aufbereitung</li> <li>→ Elektrisch-hydraulischer Testlauf</li> <li>→ Reparatur und Test dokumentiert im Service-Bericht</li> </ul>
<b>Ersatzteile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Original-Ersatzteile in bewährter Wilo-Qualität</li> <li>→ Kundenspezifische Ersatzteillagerbestände weltweit</li> <li>→ Lieferfähigkeit von mehr als 92 %</li> <li>→ Alle gängigen Ersatzteile innerhalb von 24 Stunden verfügbar</li> <li>→ Individuelle Ersatzteilberatung und Lagerlösung</li> </ul>

# Vorsorge zahlt sich aus!

## Betriebssicherheit durch vorbeugende Instandhaltung.

**Damit es gar nicht erst zum Schadensfall kommt, bieten wir Ihnen unseren Inspektionsservice nach Maß. So gewährt Ihnen Wilo höchste Betriebssicherheit. Schon die Comfort-Instandhaltungsverträge von Wilo gewährleisten dem Fachhandwerker als Auftraggeber und seinem Kunden als Betreiber mit ihrem zeitunabhängigen Rundum-Service lebenslange Betriebssicherheit.**

Auf Basis eines Festpreises können auch individuelle Verträge vereinbart werden, die konkret auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt sind. Dabei werden alle Leistungen sorgfältig dokumentiert. Eine weitere attraktive Möglichkeit sind All-Inclusive-Verträge. Sie umschließen sogar sämtliche Materialien – und selbst ein Pumpentausch im Notfall kann Bestandteil eines solchen Rundum-Sorglos-Pakets sein.

### **Hoher Komfort, niedrige Kosten.**

Aufgrund der Betriebssicherheit und einer optimalen Energieausnutzung ist ein hoher Komfort sichergestellt. Und das bei niedrigen Kosten, weil Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen deutlich reduziert werden. Über 50 % aller Not- und Serviceeinsätze könnten heute durch Inspektion nachweislich vermieden werden. Fehler werden hier frühzeitig erkannt, bevor es zu Störungen der Produktion und größeren Schäden mit Folgekosten kommen kann.



### **Ihre Vorteile:**

- Keine Mindestvertragslaufzeit
- Keine Kosten bei Besuchen zwischen den Inspektionsintervallen bei ausgesuchten Verträgen
- Höchste Standards nach DIN, EN, BGB und AGB

# „Service, der über Gewährleistungen und Reparatur hinaus geht,

das verstehe ich unter **Pioneering for you.**“

David Kruppa, Servicetechniker  
WILO SE



Unsere maßgeschneiderten Service-Lösungen decken den gesamten Lebenszyklus Ihrer Wilo-Produkte ab: Sie reichen von gezielten Schulungen und der sicheren Inbetriebnahme über zügige Reparatur-Services mit schneller Ersatzteillieferung bis zur zuverlässigen Wartung und Gewährleistung. Sprechen Sie uns an: Wir sind als Ihr kompetenter Service-Partner und Lösungsfinder jederzeit für Sie da.

[www.wilo.de](http://www.wilo.de)



Schulung



Inbetriebnahme



Wartung



Reparatur



Ersatzteile



2157087/500/1501/DE/CW

WILO SE  
Service Center  
Nortkirchenstraße 100  
44263 Dortmund  
T 0231 4102-7900  
[kundendienst@wilo.com](mailto:kundendienst@wilo.com)  
[www.wilo.com](http://www.wilo.com)

Pioneering for You