



**GEA**  
GEA Farm Technologies  
Fachzentrum / Service-  
und Beratungszentrum

**Wir sagen „Herzlichen Dank“ für die Zusammenarbeit in 2013 und wünschen Ihnen ein erfreuliches und gesundes neues Jahr!**

**STM ServiceTeamMilch GmbH**

Hauptsitz  
Freudental 45  
59929 Brilon-Thülen  
Tel.: 029 63 - 442  
Fax: 029 63 - 2130  
info@s-t-m-gmbh.de  
www.s-t-m-gmbh.de

Filiale Borgholz  
Berthold Schlüter  
Bundesstr. 5  
34434 Borgentreich-Borgholz  
Tel.: 056 45 - 1578  
Fax: 056 45 - 788 78 46  
b.schlueter@s-t-m-gmbh.de

Filiale Löhlbach  
Sven Hergl  
Grüner Weg 24  
35114 Haina-Löhlbach  
Tel.: 064 55 - 75 58 171  
Fax: 064 55 - 75 58 172  
s.hergl@s-t-m-gmbh.de

Druck: nachhaltige Druckfarben Klimaneutral auf Recyclingpapier | Grafik / Text: www.HinKucker-Paderborn.de

**Landwirt-Reporter** Nr. 5/2013



**GEA**  
GEA Farm Technologies  
Fachzentrum / Service-  
und Beratungszentrum

**STM-Kundenbefragung bestätigt  
hohe Kundenzufriedenheit**

**Service soll noch weiter  
ausgebaut werden**





Berthold Schlüter bei der Montage.

## Die Meinung der Kunden

Diese Ausgabe steht unter dem Thema Service und Kundenzufriedenheit. Warum? Weil STM eine Kundenbefragung durchgeführt hat – mit interessanten Ergebnissen! Lesen Sie selbst. Viel Vergnügen dabei wünscht Ihr Landwirt-Reporter

## Für Sie im Einsatz, damit es bei Ihnen läuft ...

### Der Landwirt-Reporter (LWR): Was ist Ihre Service-Philosophie?

STM Geschäftsführer Meinolf Blüggel (M.B.): Ein partnerschaftliches und vertrauensvolles Verhältnis zu unseren Kunden ist uns wichtig. Daher hinterfragen wir stets uns und unseren Service, um ihn im Sinne unserer Kunden beständig zu optimieren und somit eine dauerhafte Zufriedenheit auf beiden Seiten zu gewährleisten.

### LWR: Was ist das Besondere an Ihrem Service?

M. B.: Unsere Kunden können sich im Notfall 24 Stunden 365 Tage im Jahr auf uns verlassen.



STM Geschäftsführer Meinolf Blüggel

Die meisten Reparaturaufträge werden noch am selben Tag ausgeführt, spätestens aber am Folgetag. Darüber hinaus versorgen unsere ProMilk-Fahrer die Kunden alle 4-6 Wochen mit Hygiene- und Ersatzteilen, sodass die Kunden nicht selbst zu uns fahren müssen.

### LWR: Wie erfahren Sie denn, was sich Ihre Kunden wünschen?

M. B.: Wir pflegen ständigen Kundenkontakt und Austausch. Erstmals wurde nun eine Kundenbefragung zur Serviceleistung durchgeführt und dazu 383 ausgefüllte Fragebögen ausgewertet. Demnach haben unsere Kunden den Service von STM mit der Gesamtnote von 1,6 bewertet. Wichtig sind ihnen die tägliche Bereitschaftszeit von 6:45 bis 19:00 Uhr und eine Reparatur am selben Tag. Interessant ist auch, dass sich 41 % der Befragten die Wahlmöglichkeit zwischen unterschiedlichen Wartungsangeboten wünschen.

### LWR: Wollen bzw. können Sie diese Wünsche erfüllen?

M. B.: Das vorrangige Ziel ist, alle erforderlichen Reparaturen am selben Tag auszuführen und sämtliche Termine einhalten zu können.

Das ist manchmal sehr herausfordernd für unsere Mitarbeiter. Im Moment ist die Arbeitsbelastung durch viele ungeplante Notfall-Einsätze innerhalb sowie außerhalb der regulären Arbeitszeit sehr hoch. Diese Einsätze unterbrechen den regulären Tagesablauf und verursachen zusätzliche Kosten. Außerdem werden die Anlagen immer komplexer, sodass in Zukunft der Arbeitsaufwand tendenziell steigen wird.



### LWR: Wie wollen Sie auf die zeitlichen Herausforderungen im Service-Bereich reagieren?

M. B.: Wir wollen vor allem die Zahl der ungeplanten Einsätze so gering wie möglich halten und haben mit Wartungsvereinbarungen sehr gute Erfahrung zur Vermeidung von Notfällen gemacht. Kunden mit solchen Vereinbarungen benötigen außer den Wartungen nahezu keinen weiteren Service.

### LWR: Wie wollen Sie auf die zeitlichen Herausforderungen im Service-Bereich reagieren?

M. B.: Wir wollen vor allem die Zahl der ungeplanten Einsätze so gering wie möglich halten und haben mit Wartungsvereinbarungen sehr gute Erfahrung zur Vermeidung von Notfällen gemacht. Kunden mit solchen Vereinbarungen benötigen außer den Wartungen nahezu keinen weiteren Service.

Die bisher bestehenden Vereinbarungen sind jedoch nicht auf alle Kunden und Anlagen anwendbar. Daher sind wir gerade dabei, für die Kunden individuell angepasste Wartungsvereinbarungen auszuarbeiten. Damit können wir gleich



ProMilk-Fahrer Wilhelm Dalhaus beliefert die Kunden alle 4-6 Wochen mit Hygiene- und Ersatzteilen.

mehrere Fliegen mit einer Klappe schlagen:

Der Service wird verlässlicher und effektiver, wir haben mehr Zeit, die Wünsche unserer Kunden zeitnah zu erfüllen und die Kunden erhalten eine auf sie individuell abgestimmte Wartung. Das erhöht sowohl die Zufriedenheit unserer Kunden als auch unserer Mitarbeiter.

### LWR: Das klingt gut! Was bedeuten denn diese Wartungsvereinbarungen konkret für Ihre Kunden?

M. B.: Die regelmäßige Wartung der Anlagen erhöht erheblich die Zuverlässigkeit und Lebensdauer der Anlagen. Somit reduzieren sich die Reparatur- und Tierarztkosten, die Herdengesundheit wird verbessert und der Landwirt kann viel Zeit und Nerven sparen. Eine höhere Sicherheit bedeutet eine verbesserte Lebensqualität und einen schnelleren Service, wenn es wirklich brennt.



Immer in Bereitschaft: Hier sind Patrick Henneken und Sven Hergl im Einsatz!

