

Presseinformation

Rundum-Service bei heroal

Manuel Vergers, Leitung Service, erläutert im Interview, wofür die Abteilung Service steht und was den heroal Service auszeichnet

Warum ist die Abteilung Service für heroal so wichtig?

Heutzutage haben sicherlich die meisten mittelständischen Unternehmen eine Service-Abteilung, die als Ansprechpartner nach außen dient und den Kunden bei Fragen zur Verfügung steht. Auch bei heroal ist das so: Wir beraten unsere Kunden bei allen Fragen rund um die heroal Systemlösungen – sei es zu Produkteigenschaften, zu denen innerhalb der Planungsphase Fragen auftreten, oder zur Anwendung/Montage, wenn sich der Kunde bereits im Produktionsprozess oder vor Ort auf der Baustelle befindet. Dabei erreichen uns beispielsweise Fragen von Metallbauern, Bauelementehändlern, Fachplanern, Architekten oder Gutachtern, sodass das Spektrum an Anfragen, die in der Abteilung Service kanalisiert werden, durchaus komplex und vielfältig ist. Unser Ziel ist es, unseren Kunden einen persönlichen Ansprechpartner zur Seite zu stellen, der sie dabei unterstützt, die heroal Systeme jederzeit verarbeiten zu können.

Wie ist die Abteilung Service aufgestellt?

Das Team besteht aus absoluten Fachleuten, die entweder eine Ausbildung zum Metallbauer oder zum Rollladen- und Sonnenschutz-Mechatroniker absolviert haben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind jeweils auf einen unserer beiden Produktbereiche Fenster-/Tür-/Fassadensysteme und Rollladen-/Sonnenschutz-/Rolltorsysteme spezialisiert, sodass sie aufkommende Fragen fachgerecht beantworten können. Natürlich bleiben auch Beanstandungen von Zeit zu Zeit nicht aus. Um diese schnellstmöglich zu beheben und auch in solchen Situationen serviceorientiert reagieren zu können, steht auch für das Beanstandungsmanagement jemand zur Verfügung.

Welche Services bietet die Abteilung an?

Im Fokus der Abteilung steht der technische Support. Dieser beinhaltet die Beantwortung von Fragestellungen rund um die heroal Systemlösungen sowie die Bereitstellung von Produktdokumenten wie Prüfzeugnissen oder Ähnlichem. Kunden wenden sich zum Beispiel mit Machbarkeitsanfragen an uns, wünschen Angebotskalkulationen oder

benötigen Unterstützungen bei Produktprüfungen. Dabei ist es unser Ziel, jedes Kundenanliegen bestmöglich und in kürzester Zeit zu beantworten.

Wodurch zeichnet sich das heroal Serviceangebot aus?

heroal bietet rund um die Uhr ein Serviceangebot an, mit dem wir unsere Kunden in jeder Projektphase begleiten und Mehrwerte schaffen. Die persönlichen Ansprechpartner stehen telefonisch oder per E-Mail montags bis freitags zur Verfügung und beraten zu den individuellen Anliegen. Ergänzend dazu bieten wir mit dem heroal Communicator, unserer Online-Arbeitsumgebung, eine zu jeder Tageszeit und von jedem Ort aus verfügbare Serviceplattform. Im heroal Communicator können relevante Arbeitsmaterialien wie technische Informationen, Prüfdokumente oder BIM-Daten heruntergeladen, Termine mit heroal Beratern vereinbart oder Planungen und Kalkulationen (z. B. zur Berechnung von Windlasten oder U-Werten) vorgenommen werden.

Abgerundet wird unser Serviceangebot neben der Betreuung durch das heroal Serviceteam durch unsere werkseigenen Beschichtungs-, Profilbiege- und Blechbearbeitungsservices, unsere Logistik mit eigenem Fuhrpark, die Bereitstellung von Werkzeugen und Maschinen sowie unser Schulungsangebot für Verarbeiter, Architekten und Planer.

Wie wird sich die Abteilung Service künftig weiterentwickeln?

Um jederzeit auf dem aktuellsten Stand zu sein, setzen wir auf die kontinuierliche Weiterbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Darauf wird auch in Zukunft eine Priorität liegen. Darüber hinaus planen wir, auch unsere Vor-Ort-Beratung durch einen Außendienstmitarbeiter oder einen Mitarbeiter der Serviceabteilung auszuweiten, um unseren Kunden jederzeit den besten Service zu bieten.

Das heroal Serviceteam ist montags bis donnerstags von 7 bis 17 Uhr und freitags von 7 bis 15 Uhr über folgende Wege zu erreichen:

Fenster-/Tür-/Fassadensysteme

Telefon: +49 (0) 5246 507-5090

E-Mail: technischer.support-FTF@heroal.de

Rollladen-/Sonnenschutz-/Rolltorscheiben

Telefon: +49 (0) 5246 507-5080

E-Mail: technischer.support-RSR@heroal.de

Den heroal Communicator finden Sie unter communicator.heroal.de.

Bildmaterial



[heroal Service Manuel Vergers]

Manuel Vergers leitet die Abteilung Service bei heroal. © heroal

heroal – das Aluminium-Systemhaus

Als eines der führenden Aluminium-Systemhäuser entwickelt, produziert und vertreibt heroal optimal aufeinander abgestimmte Systeme für Fenster, Türen, Fassaden, Rollläden, Rolltore und Sonnenschutz ergänzt um Klapp- und Schiebeläden, Insektenschutz sowie Terrassendächer und Carports. Durch minimalen Energieeinsatz in der Herstellung und durch maximale Energieeinsparung während der Nutzung tragen heroal Systemlösungen entscheidend dazu bei, nachhaltiges Bauen zu ermöglichen – verbunden mit höchster Wirtschaftlichkeit bei der Verarbeitung der Systeme und Wertsteigerung der Gebäude.

Innovation, Service, Design, Nachhaltigkeit

Die Marke heroal steht für Systemlösungen, die praxisgerechte Innovationen, branchenweit führenden Service und hochwertiges, in jede Architektur integrierbares Design mit umfassender Nachhaltigkeit vereinen.

Mehr als 800 Mitarbeiter in allen Bereichen des Unternehmens arbeiten kontinuierlich an der Weiterentwicklung der Systeme und an der Optimierung der heroal Service- und Dienstleistungsqualität.

Die Marke heroal steht für Premium-Qualität made in Germany – zertifiziert nach ISO EN 9001. heroal Produkte und Systeme werden ausschließlich an deutschen heroal Produktionsstandorten – am Unternehmenssitz in Verl sowie in Hövelhof – produziert.

Weitere Informationen unter www.heroal.de.

Kontakt Presse:

heroal – Johann Henkenjohann GmbH & Co. KG
Lena Holtkamp
Österwieher Str. 80
33415 Verl
Tel.: +49 5246 507-0
Fax: +49 5246 507-355
E-Mail: presse@heroal.de

Social Media:

Facebook: <https://www.facebook.com/heroal.Deutschland>
<https://www.facebook.com/heroal.international>
<https://www.facebook.com/heroal.NorthAmerica>
Instagram: https://www.instagram.com/_heroal/
Pinterest: <https://www.pinterest.de/heroalJohannHenkenjohann/>
YouTube: <https://www.youtube.com/user/heroalVerl/>
LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/heroal---johann-henkenjohann-gmbh-&-co.-kg/>
XING: <https://www.xing.com/companies/heroal-johannhenkenjohanngmbh&co.kg>