

Neues Servicekonzept in Deutschland etabliert

Landmaschinenhändler erhält Masterlevel-Zertifizierung im Service von Case IH



© Titan Machinery

Titan Machinery erhält bereits zum zweiten Mal die Masterlevel- Zertifizierung für Serviceleistungen von Case IH.

Die Masterlevel-Zertifizierung für Serviceleistungen von Case IH ist eine begehrte Auszeichnung für Landmaschinenhändler. Es schaffen aber nur wenige, dieses vierte und höchste Level zu erreichen. Titan Machinery, einer der weltweit größten Traktoren- und Landmaschinenhändler, ist nun als eines von nur zwei Unternehmen in Deutschland mit dem Masterlevel ausgezeichnet worden.

Das Masterlevel ist die höchste von vier Zertifizierungsstufen von Case IH. Bereits zum zweiten Mal in Folge konnte diese von Titan Machinery in Deutschland für die Serviceleistungen erreicht werden. Das ist bisher nur in zwei Ländern in Europa gelungen: „Landmaschinen verkaufen kann ja im Grunde jeder. Es sind die Services, aufgrund derer zufriedene Kunden wiederkommen“, erklärt Gunnar Althoff, Geschäftsführer von Titan Machinery in Deutschland. „Case IH führt bei den Händlern ein jährliches Audit durch, bei dem das Markenimage und die Kundenzufriedenheit untersucht werden. Da geht es konkret um Themen wie Leistungskennzahlen, Sauberkeit, Servicefahrzeuge, Fachkompetenz der Mitarbeiter, Weiterbildungsmöglichkeiten intern, und vieles mehr.“

Titan Machinery hat schon vor dem Zertifizierungsprozess begonnen, die eigenen Services zu überarbeiten und effizienter zu gestalten und bietet seinen Kunden ab sofort ein neues Servicekonzept an.

Wie wichtig ein übergreifendes Konzept für alle Filialen in Deutschland ist, zeigte sich laut Hersteller in den vergangenen Jahren durch mehrere Faktoren: Zum einen gab es in den einzelnen Regional-Filialen von Titan Machinery neben den großen Traktorenmarken wie Steyr und Case IH ein sehr unterschiedliches Produktportfolio und somit auch ein sehr diverses Wissen bei den Servicekräften. Zum anderen merkte man, dass der Fachkräftemangel, bedingt durch strukturelle und demografische Veränderungen und Entlohnungsprobleme, sowohl bei den Betrieben als auch bei den Händlern, neue, zukunftsfähige Ansätze verlangt. „Für uns ist klar, dass wir uns künftig mehr auf wenige, dafür starke Marken fokussieren müssen“, so Althoff weiter.

„Wenn ein Kunde bei uns anruft, kommt er sofort zu einem Produktspezialisten, der sich mit der jeweiligen Maschine auskennt. Damit können wir die Betriebe bestmöglich, schnell und effizient unterstützen.“ Wie Althoff weiter ausführt, stehen den Kunden von Titan Machinery verschiedenste Servicepakete zur Verfügung, deren Komponenten frei gewählt werden können. Damit wolle man eine flexible Preisgestaltung je nach Kundenwunsch garantieren.

Künftig soll bei Titan Machinery aber noch weiter an den Services gefeilt werden: Die nächsten Schritte sind zum einen die weitere Digitalisierung aller internen Prozesse und die Ausweitung der Telematik der Maschinen. Zum anderen steht die Ausweitung des Servicekonzeptes auf die Partnerhändler ganz oben auf der Liste, ebenso wie umfangreiche Kundenzufriedenheitsumfragen.