

FORUM

Das Kundenmagazin der Stieglmeyer-Gruppe



Mit Herz und Verstand von Haus zu Haus

21. September 2023 // **Inside**

Für Stieglmeyer als Anbieter von Betten für Krankenhäuser und Pflegeheime ist ein guter Service weltweit entscheidend.

Ibrahim Top betreut als Technischer Außendienstler seit 2006 das Ruhrgebiet

Wir erreichen Ibrahim Top im Einsatz. Er ist gerade bei einem Kunden in Recklinghausen und nimmt sich kurz Zeit, um auf dem Parkplatz mit uns zu telefonieren. Danach geht es sofort weiter. Ibrahim Top ist einer der rund 50 Technischen Außendienstler (TAD) der Stieglmeyer-Gruppe in Deutschland. Und neben seinen hervorragenden fachlichen Qualitäten hat er eine weitere große Stärke: Man kann sich auf ihn verlassen, ebenso wie auf seine Kollegen. Daher repräsentieren Herr Top und unser gesamtes Service-Team besonders gut den wichtigen Unternehmenswert „Verlässlich“.



Ibrahim Top ist als Technischer Außendienstler in den Krankenhäusern und Pflegeheimen des Ruhrgebiets unterwegs.

Für die Stieglmeyer-Gruppe als Anbieter ganzheitlicher Lösungen ist ein guter Service weltweit

entscheidend. International wird er durch unsere Tochtergesellschaften vor Ort oder von erfahrenen Vertriebspartnern bereitgestellt. In Deutschland arbeitet ein dichtes Netz aus TADlern im ganzen Land, das vom Hauptsitz in Herford aus koordiniert wird. Dort befindet sich auch das Servicezentrum mit 9.500 verschiedenen Ersatzteilen.



Ein dichtes Netz von rund 50 TADlern betreut unsere Kunden in ganz Deutschland. Koordiniert wird die Arbeit im modernen Servicezentrum in Herford.

Ibrahim Top wohnt in Waltrop, einer Stadt im Kreis Recklinghausen, die als Ausflugsziel durch das Schiffshebewerk Henrichenburg weithin bekannt ist. Von hier aus betreut er seit 2006 als Service-Techniker das Ruhrgebiet, Deutschlands größten städtischen Ballungsraum mit über fünf Millionen Einwohnern.

Herr Top führt in Krankenhäusern und Pflegeheimen Inspektionen, Wartungen, Reparaturen und Schulungen durch. In den dicht beieinander liegenden Städten fährt er dabei mit seinem Multivan „von Haus zu Haus“ und hat es mit vielen Bettenmodellen zu tun: „Daher habe ich immer fast alles dabei, was man brauchen könnte“, erklärt er.

Die Wartung unserer Betten findet in der Regel einmal pro Jahr statt. „Wenn in unserer Disposition in Herford ein Termin vereinbart wurde, rufe ich selbst beim Kunden an und bitte noch einmal, mich auf den Stationen anzukündigen“, sagt Herr Top. „Vor Ort spreche ich mit dem Haustechniker ab, in welcher Reihenfolge ich die Stationen aufsuchen soll. Dann sind mit den Stationsleitungen einige Fragen zu klären: Gibt es Zimmer mit infektiösen Patienten, die ich nicht betreten darf? Gibt es Bewohner oder Patienten, die nicht allein aufstehen können und die Hilfe des Pflegepersonals benötigen? Je nachdem begleitet mich dann jemand auf meiner Runde, in der Regel gehe ich aber allein von Raum zu Raum.“



Schulungen zur Bedienung und Wartung unserer Betten sind eine wichtige Aufgabe des TAD.

Am Bett führt Herr Top die Sichtprüfung, die Funktionsprüfung und die elektrische Prüfung durch. Handelt es sich um eine Wartung, werden die beweglichen Teile an den erforderlichen Stellen gefettet. Die hohe Qualität der Stieglmeyer-Betten ist bei den Inspektionen spürbar: „Vielleicht bei fünf Prozent der geprüften Betten sind Kleinigkeiten zu richten, ansonsten ist alles in Ordnung“, erklärt der Techniker.

Was passiert, wenn ein Bett außerhalb des Inspektionszyklus defekt ist und repariert werden muss? „Wenn ein Kunde einen Defekt meldet, sind wir in der Regel noch in derselben Woche vor Ort“, sagt Herr Top. „Wenn ich selbst die erforderlichen Ersatzteile nicht auf Lager habe, schickt mein Disponent diese wenn nötig per Express aus Herford, sodass sie schon am nächsten Tag beim Kunden ankommen.“ In einigen

Häusern gebe es zudem Fixtermine zur Bettenreparatur in bestimmten Abständen.



Sichtprüfung, Funktionsprüfung, elektrische Prüfung – während der Inspektion werden die Betten gründlich durchgecheckt.

Stichwort Ersatzteile: Stieglmeyer gibt das Qualitätsversprechen, Ersatzteile noch 15 Jahre nach dem Kauf eines Produkts bereitstellen zu können. Lässt sich dieses Versprechen im Alltag immer halten? „Auf jeden Fall“, sagt Ibrahim Top. Und nicht nur das – unser Service-Team in Herford bemühe sich, auch darüber hinausgehende Kundenwünsche zu erfüllen. So hätten die Kollegen die Rückenlehne eines 20 Jahre alten Bettes nach alten Plänen nachgebaut, nachdem der Kunde darum gebeten hatte.

17 Jahre Einsatz für Stieglmeyer im Ruhrgebiet: Wie ist nach dieser langen Erfahrung das Verhältnis zu den Kunden? „Sehr gut“, sagt Ibrahim Top. „Einige Haustechniker sind sogar Klassenkameraden, die mit mir die Höhere Technikerschule besucht haben.“ Und wenn sich doch einmal Frust aufgestaut hat, ist Herr Top ein aufmerksamer und verständnisvoller Zuhörer, der Probleme nach Herford weiterberichtet und Lösungen findet.

„In all den Jahren seit 2006 ist mir viel Schönes und nichts Schlimmes passiert“, sagt Ibrahim Top. „Ich mag meine Arbeit und den Kontakt zu unseren Kunden.“ Verlässlichkeit ist in der Stieglmeyer-Gruppe mehr als ein Wort, sie erwächst aus den Menschen, die mit Herzblut und Freude für unsere Ziele eintreten.



Im Servicezentrum in Herford lagern 9.500 verschiedene Ersatzteile.