

# UNSERE SERVICEQUALITÄT IM WETTBEWERBSVERGLEICH



QUALITÄTSKRITERIEN IM AUFZUGSSERVICE	LOCHBÜHLER SERVICE	BRANCHENÜBLICH
SICHERHEIT DES AUFZUGBETRIEBES	<ul style="list-style-type: none"> <li>durchschnittlich 1,1 Störungen pro Anlage im Jahr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>durchschnittlich 2-4 Störungen pro Anlage im Jahr</li> </ul>
HOHE ANLAGEN- VERFÜGBARKEIT	<ul style="list-style-type: none"> <li>99,9%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>99,6%</li> </ul>
KURZE REAKTIONSZEITEN IM STÖRUNGSFALL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konzentration des Servicegebietes auf Metropolregion mit Firmensitz vor Ort → kurze Wege, optimale Reaktionszeiten</li> <li>Personenbefreiung „unter normalen Bedingungen“ innerhalb von 30 Minuten</li> <li>Ersatzteilbevorratung vor Ort, bei Bedarf individuelle Anpassung und Herstellung der benötigten Teile in der eigenen Fertigung → optimale Ersatzteilverfügbarkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Inter-)nationales Servicegebiet mit Regionalstützpunkten, weitere Wege</li> <li>Gesetzesvorgabe: „unter normalen Bedingungen“ Einsatz vor Ort max. 60 Min. nach Eingang des Notrufs</li> <li>Zentrale Ersatzteillager, Versand an Monteur erst nach Bedarf</li> </ul>
ZUVERLÄSSIGKEIT UND TERMINTREUE BEI WARTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hohe Termintreue und Zuverlässigkeit durch EDV-gestützte Terminierung und Auftragsabwicklung</li> <li>Geringe Betriebsgröße mit kurzen Entscheidungswegen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>komplexere Betriebsgrößen mit längeren Entscheidungswegen und mehr Bürokratie</li> </ul>
FREUNDLICHE, PERSÖNLICHE BETREUUNG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Individuelle Beratung</li> <li>Persönlicher, direkter Kontakt mit einem gleichbleibenden Ansprechpartner</li> <li>Hohe Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Serviceablaufs</li> <li>Konstanter, zeitnaher Informationsfluss</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. d. R. Call Center</li> </ul>
MINIMALE FEHLERQUOTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geringe Fehlerquote durch Einsatz qualifizierter, selbst ausgebildeter Fachleute</li> <li>Ausschließlicher Einsatz von Qualitätskomponenten namhafter Hersteller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Häufige Verwendung von Billigkomponenten</li> </ul>
FAIRE PREISGESTALTUNG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ziel ist eine langfristige Partnerschaft, nicht kurzfristiger Erfolg</li> <li>Ausschließlicher Einsatz uncodierter, herstellerungebundener Komponenten machen Wartung für Dritte möglich → Öffnung für Wettbewerb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verwendung codierter Komponenten binden Kunden an den Hersteller und führen zum Quasi-Monopol, bis zu 200% höheres Preisniveau</li> </ul>
ZERTIFIZIERTE QUALITÄTSSICHERUNG	<ul style="list-style-type: none"> <li>für Wartung und Instandhaltung nach DIN EN 13015 sowie für Entwurf, Herstellung, Montage, Einbau, Umbau und Service nach DIN EN ISO 9001:2015 und RL2014/33/EU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zertifizierung nicht immer gewährleistet</li> </ul>