

# Guter Rat vom Spezialisten

Mit steigender Komplexität von Abwasseranlagen steigt auch der Beratungsbedarf bei Planern, Verarbeitern und Kommunen. Sie sind in aller Regel auf den Beratungsservice der Hersteller angewiesen. Wie das in der Praxis aussieht, zeigt ein Blick hinter die Kulissen der Beratungs-Hotline von Jung Pumpen.



36 Beraterinnen und Berater kümmern sich im Innendienst und der technischen Beratung von Jung Pumpen um die Belange von Planern, Handwerkern und Großhändlern.

Welche Pumpe für welches Abwasser? Wie groß muss die Rohrleitung ausgelegt werden? Welche Steuerung leistet was? Nur einige Fragen rund um die Installation von Hebeanlagen und Abwasserpumpen, die Installateure aus der ganzen Republik an die technische Beratung bei Jung Pumpen richten. Wer das Großraumbüro der insgesamt 34 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Innendienstes mit seinen mehr als 1.000 m<sup>2</sup> betritt, spürt sofort: Hier herrscht volle Konzentration. Zu hören sind nur leise Stimmen der mit Headsets ausgerüsteten

Mitarbeiter. Jeder einzelne Arbeitsplatz ist großzügig dimensioniert, sodass die Fachleute keine Probleme haben, auch große Zeichnungen und Pläne auszubreiten.

## Erreichbar, wenn's der Profi braucht

Um eine effiziente Beratung bieten zu können, ist die Abteilung in zwei Bereiche unterteilt: die Haustechnik und die Abwassertechnik. Von Montag bis Donnerstag in den Zeiten von 7 bis 17 Uhr und freitags von 7 bis 15:30 Uhr sind zum Beispiel die zwölf Beraterinnen und Berater der Fachgruppe Haus-

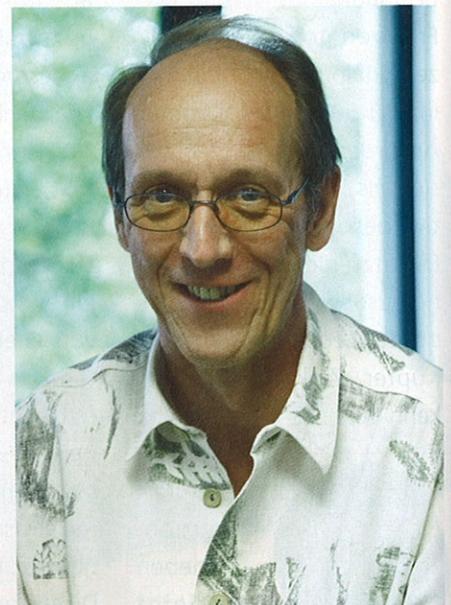
technik durchgängig erreichbar. Dazu kommen Experten für Elektrotechnik und beratende Ingenieure der Abwassertechnik, die große Projekte der kommunalen Abwasserentsorgung planen und ebenfalls zur Beratung hinzugezogen werden, wenn nötig.

Geht es im Team Haustechnik vor allem um den Bedarf von Sanitärgrößhändlern, Installateuren, Haustechnikplanern und Industriekunden, so betreut das Team Abwassertechnik Tiefbauer, Anlagenbauer, Kommunen und Tiefbauplaner. Zu den Serviceleistungen aller Beraterinnen und Berater bei Jung Pumpen gehören Planung, Angebotserstellung, Ausschreibungserstellung und Auftragsbearbeitung bis hin zur Fakturierung. Kostenlos unterstützt das Team Haustechnik unter der Leitung von Hartmut Gottesmann Installateure und Berater im Fachgroßhandel dabei, Angebote und Lei-

stungsverzeichnisse zu erstellen. Die Spezialisten von Jung Pumpen empfehlen anhand von Plänen oder mündlichen Aussagen ihrer Gesprächspartner Rohrdurchschnitte und Pumpentypen, egal ob für die Erstinstallation oder die Modernisierung von Anlagen.

## Notfall-Hotline am Wochenende

Um auch am Wochenende und allen Feiertagen für etwaige Notfälle als qualifizierter Ansprechpartner verfügbar zu sein, hat Jung



Von seiner Erfahrung profitiert der Kunde: Hartmut Gottesmann, Gruppenleiter der Haustechnikberatung bei Jung Pumpen, arbeitet schon seit 33 Jahren im Unternehmen.



Im Durchschnitt zehn Minuten brauchen die Servicemitarbeiter von Jung Pumpen, um eine Anfrage zu beantworten.

Pumpen in den Zeiten von 9 bis 13 Uhr eine spezielle Notfall-Hotline unter der Nummer 01805/18888-0 eingerichtet. Hierüber kann zum einen persönliche und kompetente Beratung abgerufen werden und zum anderen der Ersatzteildienst auch am Wochenende sowie an allen deutschen Feiertagen aktiviert werden. Um die Flexibilität der Ersatzteilverfügbarkeit weiter zu steigern, ermöglicht das Unternehmen die Abholung der Ersatzteile in Steinhagen auch unabhängig von den Zeiten des Hotline-Services.

## Sonderbau – komplett aus Steinhagen

Sonderanfertigungen ermöglicht Jung Pumpen sowohl im Pumpen- als auch im Steuerungsbau. „Wir können uns aufgrund der enormen Fertigungstiefe hier am Standort Steinhagen voll und ganz auf den Bedarf unserer Kunden einstellen“, betont Ro-

land Liedtke, der in der Geschäftsleitung von Jung Pumpen die Technik verantwortet und seit vielen Jahren in der Welt der Pumpen zu Hause ist. Die Komplexität der Anlagen sei vor allem im abwassertechnischen Bereich im Laufe der letzten Jahre sehr stark gestiegen. „Ohne individuellen Service und eine enge Abstimmung mit den Technikern vor Ort geht da nichts mehr“, betont Rüdiger Rokohl, Leiter des Vertriebsinnendienstes bei Jung Pumpen.

Deshalb arbeitet die Steinhagener Abwasser-Verkaufsteilung mit ihren 22 Technikern und Ingenieuren praktisch wie ein großes Ingenieurbüro. Der Tiefbauplaner oder die Kommune treten an Jung Pumpen heran und bitten um einen kostenlosen Planungsvorschlag. Kommt das Projekt dann als öffentliche oder beschränkte Ausschreibung wieder zurück, folgt die Angebotsphase. Fällt der Zuschlag über einen Kunden auf Jung Pumpen, so

wird der Auftrag in Abstimmung mit dem Auftragnehmer in der Projektteilung weiter abgewickelt.

Der Innendienst erbringt damit eine enorme Leistungsbreite, die allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein enormes Fachwissen abverlangt, von der das Handwerk unmittelbar und mittelbar profitiert. Rokohl: „Jung Pumpen bietet seinen Kunden durch seine Größe als

Mittelständler Flexibilität in allen Bereichen. Hier kennt man als Kunde noch seinen Ansprechpartner im Innen- und Außendienst und hier kennt auch im Unternehmen jeder noch jeden, warum es hier anstatt langwieriger, anonymen Verwaltung, schnelle und zufrieden stellende Lösungen auf direktem Weg durch Menschen gibt.“

Kennziffer **10029**

[www.si-info.de](http://www.si-info.de) ► Webcode **10029**

## So frage ich richtig

Optimal beraten können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Jung Pumpen, wenn Ratsuchende sich die Antworten auf die folgenden Fragen schon einmal vorab notieren:

1. Welches Medium soll gefördert werden? Welche Beimengungen sind im Abwasser zu erwarten?
2. Welche Mengen des Mediums sollen gefördert werden? Woher kommt das zu fördernde Abwasser wann und in welchen Mengen?
3. Wie weit und wie hoch soll gefördert werden (genaue Angaben in Meter)?
4. Handelt es sich um eine Erstausrüstung oder soll eine Pumpe ausgetauscht, eine Anlage modernisiert werden? Im Falle einer Modernisierung: Welche Ausrüstung wurde vorgefunden?
5. Soll eine regelmäßige Wartung durch entsprechendes Zubehör erleichtert werden?