



## Direkt, persönlich und rund um die Uhr: Service bei VEGA

Wenn es um persönlichen und schnellen Service ohne lästige Verträge geht, setzt VEGA neue Maßstäbe in der Messtechnikbranche. Die Servicetechniker sind überall auf der Welt im Einsatz – und rund um die Uhr für Kunden erreichbar. Durch den direkten und unbürokratischen Kontakt zum Techniker lassen sich teurer Stillstand und Frust vermeiden.

Das zeigt folgendes Praxisbeispiel aus einer städtischen Kläranlage in Deutschland: Es ist kalt, hat Minusgrade und zu allem Überfluss droht ein Stillstand des Abwasserhebewerks. Erste Anzeichen dafür hat der Anlagentechniker bei einem Routinekontrollgang festgestellt. Jetzt zählt jede Minute. Der Anlagentechniker wählt die VEGA-Service-Hotline. Sofort ist ein Techniker am anderen Ende der Leitung, der das Problem versteht und binnen Minuten die richtigen Maßnahmen anleitet, die die Funktionsfähigkeit der Hebeanlage wiederherstellen – und eine Überflutung des Kanalnetzes verhindern. Ein Szenario, das sich so oder so ähnlich immer wieder zuträgt. Und das den Service-Standard von VEGA genau beschreibt: persönlich, schnell und ohne Vertragsbindung oder Zusatzkosten.



#### Persönliche Beziehungen sind wertvoll

Wie wichtig eine persönliche Beziehung zu den Kunden ist, weiß VEGA-Serviceleiter Andreas Bregger. „*Unser Service ist darauf ausgerichtet, Kunden sofort und kompetent zu unterstützen, ohne viel bürokratischen Aufwand, Warteschleifen oder Chat-Bots*“, erklärt Bregger. Wertschöpfung folgt der Wertschätzung. Diese Überzeugung setzt sich immer mehr durch und bei VEGA gehören zu den wichtigsten Werten auch Menschlichkeit und Verbundenheit. VEGA setzt daher auf eine langfristige Partnerschaft mit den Kunden und bietet rund um die Uhr Unterstützung, ohne Unterschiede zwischen verschiedenen Kundengruppen zu machen. So spricht sich VEGA klar gegen Service-Verträge aus, die inzwischen vielerorts üblich sind. Bregger erklärt die Gründe dafür: „*Wir wollen alle Kunden gleichbehandeln. Erlebt jemand in einer Notsituation, dass er in einer Telefon-Warteschleife verströkt wird oder an einen Callcenter-Mitarbeiter ohne technisches Know-how gerät, dann ist das ein absolutes No-Go.*“

#### Kompetente Hilfe ist immer erreichbar

VEGA stellt sicher, dass jeder der eigenen Service-Techniker über das entsprechende Fachwissen zu allen Messtechnikensensoren und -anwendungen verfügt. So steht den Kunden sofort ein VEGA-Mitarbeiter mit umfassender Kompetenz zur Seite.

Für die schnelle Hilfe bietet VEGA eine Vielzahl von Kontaktmöglichkeiten, darunter eine telefonische 24-Stunden-Hotline und Remote-Support via TeamViewer. Jeder Kunde hat die Durchwahl „seines“ technischen Ansprechpartners und erreicht ihn so während der üblichen Bürozeiten direkt und unkompliziert. Digitale Lösungen wie ein Chat oder E-Mail-Support ergänzen den persönlichen Kontakt.

Mit diesem ganzheitlichen Ansatz beweist sich VEGA als zuverlässiger Partner, der die Bedürfnisse der Kunden versteht und ihnen einen kompetenten, direkten und persönlichen Service bietet. Denn der VEGA-Service macht den Unterschied und stellt sicher, dass Anlagenbetreiber sich auf ihre Messtechnik verlassen können – Tag und Nacht, weltweit, bei jedem Wetter.



Technischer Support