

MARKNADSDOMSTOLEN	
Ink	2002 -01- 18
Dnr	C3/02 Aktbil 2

OBS
 Personnamn borttagna
 i bilagan/m.s

Er referens

Vår referens Datum
Spånga den 2001-06-13

Service från INDEX-TRAUB AB

Bäste INDEX-kund!

Som bekant övertog vi ansvaret för servicen av INDEX-maskiner i Sverige 1989. Våra "gamla" TRAUB-kunder känner oss sedan 38 år, men vår nuvarande serviceorganisation är kanske inte lika bekant för alla "nya" INDEX-kunder.

Vi vill med detta brev berätta hur vi är rustade idag, vad vi gör för att ytterligare förbättra vår service till Er, hur vi ser på service, vilken målsättning vi har samt hur även Du som kund kan hjälpa oss att erbjuda bättre service.

Servicekapacitet idag hos INDEX-TRAUB AB

INDEX-TRAUB AB har idag 11 personer arbetande på heltid med service. Förutom vår servicechef, B O , med mer än 22 års erfarenhet har vi 10 mycket skickliga NC-tekniker på fältet med mellan 10 - 20 års yrkeserfarenhet. Ytterligare en servicetekniker har just anställts som börjar i september 2001.

INDEX och TRAUB reservdelar

Sedan drygt 1,5 år har vi inte mindre än 3 personer som hjälper våra kunder med reservdelar, dels direkt från vårt lager i Spånga, dels med direkta flygfrakter över natt från INDEX och TRAUBS fabriker i Tyskland.

INDEX-TRAUB AB
 Papanstjärngatan 2
 S-162 08 Solna
 Telefon 08 - 761 79 00
 Telefax 08 - 36 38 18
 info@index-traub.se

Företagets kontor
 Stockholm
 Verkställande direktör
 K S

Organisationsnummer:
 SE8086-9356
 EU-identifikationsnummer:
 SE 55025935901

Bank
 Nordbanken, Stockholm
 Postgiro 65 94 02 - 6
 Bankgiro 531 - 0851



INDEX



Servicekapacitet INDEX idag

Av våra 10 servicetekniker är två rena INDEX-specialister:

- R S med mer än 15 års erfarenhet av INDEX-maskiner
- M H med mer än 30 års erfarenhet av INDEX-maskiner

Av övriga tekniker har tre arbetat aktivt med INDEX-maskiner under de senaste 2 åren:

- O J, J P och A N

De har alla vid ett flertal tillfällen fått beröm för sina serviceinsatser av våra INDEX-kunder.

Förutom ovan nämnda 5 "INDEX"-tekniker har vi ytterligare 5 mycket skickliga NC-tekniker, som skulle kunna installera och reparera snart sagt vilken NC-maskin som helst.

Sammantaget anser vi att vår kapacitet för service av INDEX-maskiner idag är klart bättre än den var hos JN Maskiner (där endast ca 2-3 personer arbetade med INDEX-service).

Koncentration ger effektivare service

Kapaciteten på servicesidan står även i relation till vilket åtagande man har på marknaden. Dels hur många olika typer av maskiner som serviceteknikerna skall kunna hantera, dels antalet maskiner som är i drift på marknaden.

Om vi jämför oss med INDEX förra samarbetspartner i Sverige så skall de med sina 6 servicetekniker idag klara av 28 olika maskin-/verktygsfabrikat av inte mindre än 6 olika typer av verktygsmaskiner (slip, svarv, hening, flerop, kuggbearbetning, portalfräsar mm). En enligt vår mening praktisk omöjlighet. Man är helt beroende av tekniker från utlandet.

INDEX-TRAUB AB representerar endast 4 maskinfabrikat, varav två svarvfabrikat (INDEX och TRAUB) samt två flerop/fräs fabrikat (HECKERT och HERMLE). Totalt har vi idag 10 servicetekniker som var och en väl behärskar minst 2 fabrikat. Detta ger en klart-effektivare service ute hos kund.

Antalet maskiner på marknaden

Vår kapacitet på INDEX-sidan skall även ställas i relation till antalet maskiner på marknaden.

Trots att vi har ca 5 gånger så många TRAUB NC-maskiner i Sverige, så har vi idag lika många "INDEX"-tekniker som "TRAUB"-tekniker. Detta är en bra "INDEX"-beredskap.

Telefonservicen ska bli bättre

Givetvis är det så att vi ännu inte har samma praktiska erfarenhet av INDEX, som vi har av TRAUB-maskiner som vi arbetat med i 38 år.

Framför allt gäller detta telefonservicen.
Men vi har redan och kommer att vidta ett antal åtgärder för att snabbt bli bättre även här.

Bland annat anställdes P S den 1 november 1999.
P har ca 3 års erfarenhet av INDEX reservdelsförsäljning.

En *Service-Telefonsupport* INDEX kommer att anställas under året.

Förstärkt servicekapacitet 2001

Ytterligare en *Service tekniker* har anställts som börjar i september 2001.
Härutöver kommer ytterligare en eller två *servicetekniker* att anställas under året.
Ni har troligtvis sett våra annonser i *TRENDER & TEKNIK* sedan en tid.

Tyvärr tar denna typ av rekrytering relativt lång tid. Det är svårt att hitta kvalificerade och erfarna NC-tekniker som är beredda att resa 4 - 5 dagar / vecka.

Utbildning

Ytterligare serviceutbildning för 5 *servicetekniker* kommer att genomföras hos INDEX-Werke under hösten 2001.

Hur beställa service ?

Service beställer Du genom att ringa direkt till vår centrala Service-Support:

Telefon 08 - 760 55 37
Telefax 08 - 36 38 18

Vi vill *inte* att Ni ringer direkt till våra tekniker på fältet.
Anledningen härtill i nästa avsnitt.

Varför lämnar vi inte ut mobiltelefonnumret till våra tekniker ?

Anledningen till att vi inte vill att Ni skall anmäla serviceärenden direkt till våra tekniker är:

- 1. Vi vill föra en riktig loggbok över alla serviceärenden.**
Alla ärenden skall behandlas i turordning efter prioritet.
Högst prioritet har alla maskinstillstånd. Lägst prioritet har ärenden där kunden säger att felet kan åtgärdas vid nästa servicetilfälle.
För att kunna säkerställa en riktig prioritering och optimering av alla serviceresurser måste alla serviceärenden anmälas centralt.
- 2. Vi vill att våra tekniker skall kunna arbeta ostört hos Er.**
Dels betalar Ni som kund för hans arbetstid.
Dels kräver arbetets komplexitet att han kan arbeta utan onödiga störningar.
Vi vill arbeta snabbt och effektivt på plats hos kund.
- 3. Vi vill kunna nå våra tekniker vid alla tidpunkter.**
Dels med besked som kan vara viktiga för insatsen hos kunden.
Dels för planering av nästkommande arbetsinsats.
- 4. Vi vill bli bättre på telefonservice INDEX.**
Detta kan vi endast bli genom att aktivt arbeta med Era problemställningar.
Vi tar emot Era serviceärenden och försöker lösa problemen på telefon.
När vi inte kan svara direkt, ber vi att få återkomma efter vi diskuterat problemet med våra experter internt, hos INDEX-Werke eller hos TRAUB.
Bara så kan fler hos oss bli bättre och effektivare även på telefonservice.
- 5. Inga ärenden får komma bort på vägen**
Självklart.
Svårt att föra riktiga noteringar vid mobiltelefonsamtal på fältet.
- 6. Tillgång till teknisk dokumentation**
All teknisk dokumentation finns hos oss på huvudkontoret i Spånga.
Serviceteknikerna på fältet har endast viss dokumentation tillgänglig.
- 7. Ineffektivt**
Risken för missuppfattningar är större på grund av störande omgivning.

Hur kan Ni som kund få tala med en viss tekniker ?

Om Ni som kund vill tala med en av våra tekniker ser vi till att han snarast möjligt ringer upp Er istället.

Hur beställa reservdelar ?

Reservdelar beställer Du genom att ringa direkt till Reservdelslagret:

Telefon 08 - 760 79 44
Telefax 08 - 36 38 18

Tänk på att ta reda på artikelnummer, maskinnummer etc. innan Du ringer, så kan vi hjälpa Dig snabbare.

Vårt mål: Bäst på service

Vi har som företag ambitionen att bli bäst på service i vår bransch. Vi vet att detta kan låta förmätet, men detta är vårt absolut viktigaste mål i Sverige. Jag är övertygad om att vi snart har alla förutsättningar att kunna nå detta mål.

Har Du synpunkter på vår service ?


Vår ambition att bli bäst på service förutsätter att Du som kund hjälper oss med det. Hösten 1999 gjordes en enkät till alla våra kunder. Den kommer att upprepas minst vart annat år, alltså även i höst. Bara så vet vi om Du är nöjd eller vad som inte fungerar. Vi är givetvis tacksamma för alla synpunkter på vår service, när som helst.

Ring direkt till mig, H S , eller vår servicechef B O , telefon
Eller skicka ett E-Mail: h. @index-traub.se b. @index-traub.se

Med förhoppning om ett framtida fortsatt gott samarbete.
Och att vi snart kan erbjuda branschen bästa service.

Med vänlig hälsning
INDEX-TRAUB AB

H S
VD


B O
Servicechef