



Pumpen Intelligenz.

WILO SE
 Nortkirchenstraße 100
 44263 Dortmund
 Germany
 T 0231 4102-0
 F 0231 4102-7363
 wilo@wilo.com
 www.wilo.de



Pumpen Intelligenz.

Wilo-Vertriebsbüros.

G1 Nord

WILO SE
 Vertriebsbüro Hamburg
 Beim Strohhouse 27
 20097 Hamburg
 T 040 5559490
 F 040 55594949
 hamburg.anfragen@wilo.com

G3 Sachsen/Thüringen

WILO SE
 Vertriebsbüro Dresden
 Frankenring 8
 01723 Kesselsdorf
 T 035204 7050
 F 035204 70570
 dresden.anfragen@wilo.com

G5 Südwest

WILO SE
 Vertriebsbüro Stuttgart
 Hertichstraße 10
 71229 Leonberg
 T 07152 94710
 F 07152 947141
 stuttgart.anfragen@wilo.com

G7 West

WILO SE
 Vertriebsbüro Düsseldorf
 Westring 19
 40721 Hilden
 T 02103 90920
 F 02103 909215
 duesseldorf.anfragen@wilo.com

G2 Ost

WILO SE
 Vertriebsbüro Berlin
 Juliusstraße 52-53
 12051 Berlin-Neukölln
 T 030 6289370
 F 030 62893770
 berlin.anfragen@wilo.com

G4 Südost

WILO SE
 Vertriebsbüro München
 Adams-Lehmann-Straße 44
 80797 München
 T 089 4200090
 F 089 42000944
 muenchen.anfragen@wilo.com

G6 Rhein-Main

WILO SE
 Vertriebsbüro Frankfurt
 An den drei Hasen 31
 61440 Oberursel/Ts.
 T 06171 70460
 F 06171 704665
 frankfurt.anfragen@wilo.com

Kompetenz-Team Gebäudetechnik

WILO SE
 Nortkirchenstraße 100
 44263 Dortmund
 T 0231 4102-7516
 T 01805 R-U-F-W+L-O*
 7-8-3-9-4-5-6
 F 0231 4102-7666

Erreichbar Mo-Fr von 7-18 Uhr.

- Antworten auf
 - Produkt- und Anwendungsfragen
 - Lieferttermine und Lieferzeiten
- Informationen über Ansprechpartner vor Ort
- Versand von Informationsunterlagen

* 14 Cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz der T-Com. Bei Anrufen aus Mobilfunknetzen sind Preisabweichungen möglich.

Kompetenz-Team Kommune Bau + Bergbau

WILO EMU GmbH
 Heimgartenstraße 1
 95030 Hof
 T 09281 974-550
 F 09281 974-551

Werkskundendienst Gebäudetechnik Kommune Bau + Bergbau Industrie

WILO SE
 Nortkirchenstraße 100
 44263 Dortmund
 T 0231 4102-7900
 T 01805 W+L+O+K+D*
 9-4-5-6-5-3
 F 0231 4102-7126
 kundendienst@wilo.com

Erreichbar Mo-Fr von 7-17 Uhr.
 Wochenende und feiertags 9-14 Uhr elektronische Bereitschaft mit Rückruf-Garantie!

- Kundendienst-Anforderung
- Werksreparaturen
- Ersatzteilfragen
- Inbetriebnahme
- Inspektion
- Technische Service-Beratung
- Qualitätsanalyse

Wilo-International

Österreich
 Zentrale Wien:
 WILO Pumpen
 Österreich GmbH
 Eitnergasse 13
 1230 Wien
 T +43 507 507-0
 F +43 507 507-15

Vertriebsbüro
 Salzburg:
 Grigler Straße 56
 5020 Salzburg
 T +43 507 507-13
 F +43 507 507-15

Vertriebsbüro
 Oberösterreich:
 Trattnachalstraße 7
 4710 Grieskirchen
 T +43 507 507-26
 F +43 507 507-15

Schweiz
 EMB Pumpen AG
 Gerstenweg 7
 4310 Rheinfelden
 T +41 61 83680-20
 F +41 61 83680-21

Standorte weiterer Tochtergesellschaften

Argentinien,
 Aserbaidschan, Belarus,
 Belgien, Bulgarien, China,
 Dänemark, Estland,
 Finnland, Frankreich,
 Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien,
 Kanada, Kasachstan,
 Korea, Kroatien, Lettland,
 Libanon, Litauen,
 Niederlande, Norwegen,
 Polen, Portugal, Rumänien,
 Russland, Saudi-Arabien,
 Schweden, Serbien und
 Montenegro, Slowakei,
 Slowenien, Spanien,
 Südafrika, Taiwan,
 Tschechien, Türkei,
 Ukraine, Ungarn,
 Vereinigte Arabische
 Emirate, Vietnam, USA

Die Adressen finden Sie unter www.wilo.de oder www.wilo.com.

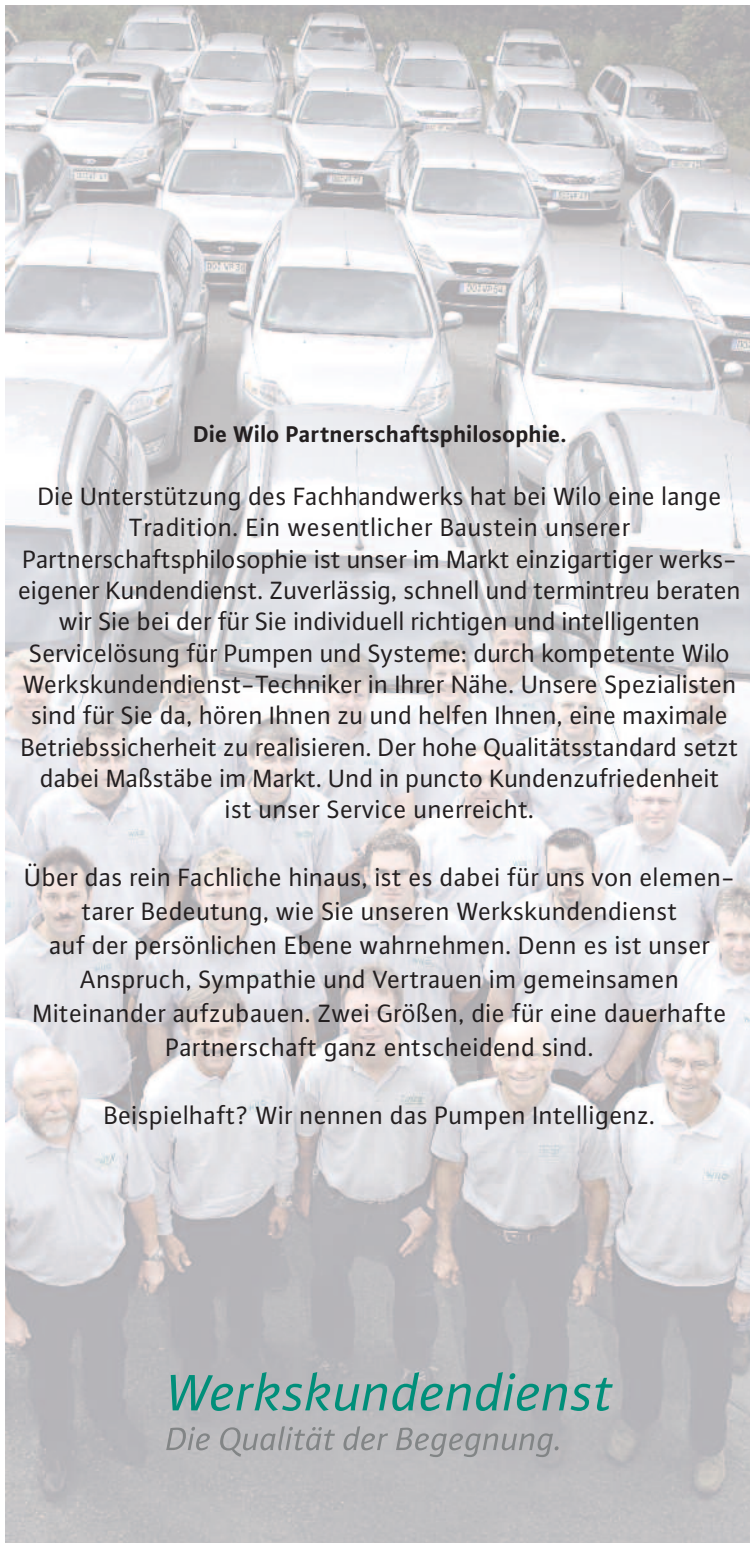
Stand Januar 2009

2101111/10T/0902/D/TH

Wilo Werkskundendienst für Gebäudetechnik.

Leistungsbroschüre.





Die Wilo Partnerschaftsphilosophie.

Die Unterstützung des Fachhandwerks hat bei Wilo eine lange Tradition. Ein wesentlicher Baustein unserer Partnerschaftsphilosophie ist unser im Markt einzigartiger werks-eigener Kundendienst. Zuverlässig, schnell und termintreu beraten wir Sie bei der für Sie individuell richtigen und intelligenten Servicelösung für Pumpen und Systeme: durch kompetente Wilo Werkskundendienst-Techniker in Ihrer Nähe. Unsere Spezialisten sind für Sie da, hören Ihnen zu und helfen Ihnen, eine maximale Betriebssicherheit zu realisieren. Der hohe Qualitätsstandard setzt dabei Maßstäbe im Markt. Und in puncto Kundenzufriedenheit ist unser Service unerreicht.

Über das rein Fachliche hinaus, ist es dabei für uns von elementarer Bedeutung, wie Sie unseren Werkskundendienst auf der persönlichen Ebene wahrnehmen. Denn es ist unser Anspruch, Sympathie und Vertrauen im gemeinsamen Miteinander aufzubauen. Zwei Größen, die für eine dauerhafte Partnerschaft ganz entscheidend sind.

Beispielhaft? Wir nennen das Pumpen Intelligenz.

Werkskundendienst
Die Qualität der Begegnung.

Beste Servicequalität
braucht jetzt nur noch
eine Nummer.





Das Wilo Service Center. Administrative Unterstützung des Wilo Werkskundendienstes.

Persönliche Betreuung.

Im Wilo Service Center werden Ihre Wünsche und Anforderungen aufgenommen. Wenn Sie unsere Servicenummer wählen, beispielsweise für eine technische Beratung, erhalten Sie garantiert einen Rückruf von Ihrem lokalen Wilo Werkskundendienst-Techniker. Dieser Rückruf ist kostenfrei und erfolgt darüber hinaus innerhalb von wenigen Minuten. Sollte ein Serviceeinsatz erforderlich werden, kann dieser sofort mit dem Fachhandwerker abgestimmt werden. Das Wilo Service Center ist dabei unterstützend tätig und stellt eine optimale Gesamtabwicklung sicher.

Ihre Vorteile:

- > eine einzige telefonische Servicenummer deutschlandweit
- > nachweisbare Erreichbarkeit (Erstanruf) von über 92 %
- > lokaler Wilo Werkskundendienst-Techniker als persönlicher Ansprechpartner
- > perfekte Transparenz dank Equipment-Nummer und Kunden-/Produktgeschichte
- > Anfahrts- und Handlingpauschale, unabhängig von Entfernung und Fahrzeit

Lokale Organisation.

Dass dieser lokale Service so gut funktioniert, liegt an unserer einzigartigen Organisationsstruktur. Denn in unserem Wilo Service Center laufen alle Fäden zusammen. Hier werden zum Beispiel alle Informationen, die der Wilo Werkskundendienst-Techniker vor Ort aufnimmt, unter fest vergebenen Equipment-Nummern gesammelt und in einer Kunden-/Produktgeschichte immer auf dem Laufenden gehalten. Ein Knopfdruck genügt, und schon sind alle wesentlichen Fakten auf dem Computer verfügbar. Auf dieser Grundlage wird über Ihre persönliche Schaltzentrale jeder Serviceeinsatz perfekt koordiniert und der Wilo Werkskundendienst-Techniker vor Ort mit vielen nützlichen Informationen optimal unterstützt.

Werkskundendienst von Wilo. 365 Tage für Sie im Einsatz.

Die lokale Kundendienstorganisation.

55 Wilo Werkskundendienst-Techniker stehen Ihnen in ganz Deutschland 365 Tage im Jahr mit ihrer praxisorientierten Betreuung partnerschaftlich zur Seite. Ihr persönlicher Ansprechpartner vor Ort bietet Ihnen jede erdenkliche Unterstützung. Im Falle eventueller Fehler oder Ausfälle analysiert er gemeinsam mit Ihnen mögliche Ursachen und hilft Ihnen, den Anforderungen Ihrer Kunden immer optimal gerecht zu werden. Als Ihr persönlicher Partner ist er über die Problemlösung und den Produktlebenszyklus bestens informiert und kann so durch vorbeugende Maßnahmen unvorhergesehene Notfalleinsätze weitestgehend vermeiden.

Ihre Vorteile:

- > werkseigener Kundendienst
- > 55 lokal ansässige Werkskundendienst-Techniker, flächendeckend in Deutschland
- > 365 Tage im Jahr verfügbar
- > Terminabstimmung innerhalb von 24 Stunden nach Serviceanforderung, Notfälle sofort
- > telefonische Rückmeldung an Auftraggeber nach Serviceeinsatz
- > praxisorientierte, individuelle Betreuung
- > höchste Transparenz durch Wilo Standard-Servicebericht



Inbetriebnahme durch Wilo. Sicherheit von Anfang an.

Professioneller Start.

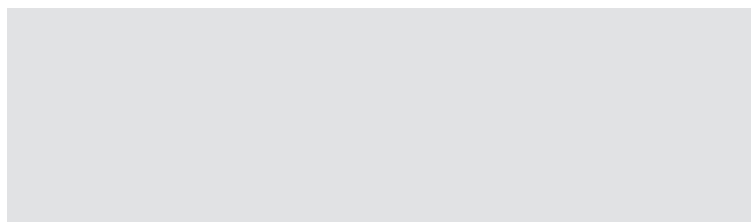
Um die Betriebssicherheit von Pumpensystemen von Anfang an sicherzustellen, bietet Wilo Ihnen den Service der Erstinbetriebnahme. Beginnend mit der Baustellenterminierung, stimmen wir uns mit Ihnen zeitnah ab. Alle Ausrichtungs- und Einstellarbeiten erfolgen unter Einsatz neuester Technologie. Anschließend wird die Pumpe einer eingehenden Funktionsprüfung und Testläufen unterzogen, welche zu Ihrer Information per Checkliste für Sie dokumentiert werden.

Wilo Systemkompetenz.

Die Pumpe stellt eine Komponente in einem System dar. Erst im Zusammenspiel mit der gesamten Anlage kann sie ihre Stärke voll entfalten. Mit der Erfahrung der Wilo Systemkompetenz kommt im Zuge der Inbetriebnahme die ganzheitliche Betrachtung zum Tragen. Und das beginnt auf Wunsch bereits in der Installationsphase, in der Wilo Ihnen gern mit Rat und Tat zur Seite steht.

Ihre Vorteile:

- > Wilo Inbetriebnahmeprotokoll
- > praxisorientierte Einweisung in die Bedienung
- > Baustellenbetreuung während der Installationsphase
- > Anlagen- und Organisationsdatenblatt



Instandhaltungsservice von Wilo.

Vorsorge zahlt sich aus.

Hoher Komfort, niedrige Kosten.

Regelmäßige Inspektion ist die wichtigste aller Instandhaltungsmaßnahmen – und eine entscheidende Voraussetzung für Kundenzufriedenheit. Aufgrund der Betriebssicherheit und einer optimalen Energieausnutzung ist ein hoher Komfort sichergestellt. Und das bei niedrigen Kosten, weil Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen deutlich reduziert werden. Über 50 % aller Not- und Serviceeinsätze könnten heute durch Inspektion nachweislich vermieden werden. Fehler werden hier frühzeitig erkannt, bevor es zu Störungen der Produktion und größeren Schäden mit Folgekosten kommen kann.

Inspektionsservice nach Maß.

Schon die Standard-Instandhaltungsverträge von Wilo gewährleisten dem Fachhandwerker als Auftraggeber und seinem Kunden als Betreiber mit ihrem zeitunabhängigen Rundum-Service lebenslange Betriebssicherheit. Auf Basis eines Festpreises können auch individuelle Verträge vereinbart werden, die konkret auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt sind. Dabei werden alle Leistungen sorgfältig dokumentiert. Eine weitere attraktive Möglichkeit sind All-inclusive-Verträge. Sie umfassen sogar sämtliche Materialien – und selbst ein Pumpentausch im Notfall kann Bestandteil eines solchen Rundum-sorglos-Pakets sein.

Ihre Vorteile:

- > Gewährleistung höchster Betriebssicherheit
- > individuelle Servicepakete auf Festpreisbasis
- > höchste Standards nach DIN, EN, BGB und AGB
- > Durchführung nach Checkliste
- > Terminierung und Organisation durch Wilo
- > Abrechnung über das Fachhandwerk
- > keine Kosten bei Besuchen zwischen den Inspektionsintervallen
- > Kennzeichnung des aktuellen Inspektionsstands



Ersatzteile von Wilo. Innerhalb von 24 Stunden verfügbar.

Für höchste Betriebssicherheit.

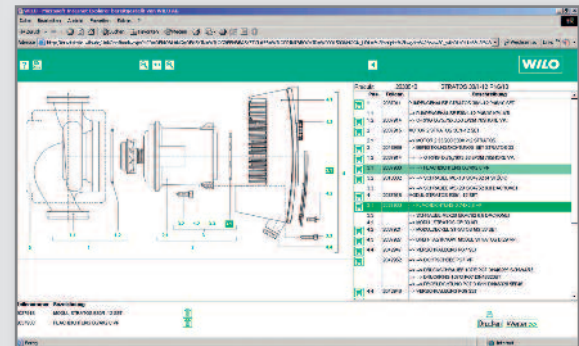
Wilo Ersatzteile überzeugen durch gewohnt hohe Spitzenqualität. Zudem haben wir alle gängigen Ersatzteile für Sie auf Lager und liefern sie Ihnen bei Bedarf innerhalb von 24 Stunden. Auf diese Weise können Sie Lagerplätze reduzieren – und es hilft Ihren Kunden, Ausfallzeiten auf ein Minimum zu begrenzen. Darüber hinaus erhalten Sie natürlich auch Ersatz für ältere Wilo Pumpentypen, mindestens noch zehn Jahre nach der Anschaffung; für Betriebssicherheit auf lange Sicht.

Ab auf den Einkaufszettel!

Machen Sie es sich einfach! Finden Sie online im Katalog das passende Ersatzteil und erleichtern Sie sich damit Ihren Einkauf beim Fachgroßhändler. Mit der Warenkorbfunktion erstellen Sie schnell und unkompliziert Ihre persönliche Ersatzteil-Einkaufsliste und sparen so eine Menge Zeit bei Ihrem Fachgroßhändler, der nicht erst suchen muss. Bei Fragen, zum Beispiel wenn Sie Ersatzteile älterer Baureihen benötigen, können Sie natürlich jederzeit auf unsere individuelle Beratung zählen!

Ihre Vorteile:

- > hohe Ersatzteilqualität
- > alle gängigen Ersatzteile innerhalb von 24 Stunden verfügbar
- > tagesaktuelle Ersatzteildokumentation
- > Wilo Ersatzlieferungen mindestens bis zehn Jahre nach Anschaffung der Pumpe
- > individuelle Sonderteilebevorratung
- > Ersatzteilauswahl über Internet: www.wilo.de



Ersatzteilkatalog im Internet.

- Direktsuche anhand Produktbezeichnung
- aktueller Datenbestand
- einfache Auswahl der Ersatzteile
- rund um die Uhr verfügbar

Qualitätsanalyse von Wilo. Gemeinsam optimieren.

Detaillierte Fehleranalyse.

Es gibt Vorfälle, bei denen Ursachen für eine Betriebsstörung nur mit Hilfe besonderer Maßnahmen deutlich werden. Wenn am Ende des Einsatzes kein eindeutiger Befund vorliegt bzw. die Leistung der Pumpe nicht optimal wiederhergestellt werden konnte, führt Wilo für Sie kostenfrei eine vertiefende Fehleranalyse durch: inklusive mikroskopischer Fotodokumentation. Bei diesen zum Teil sehr speziellen Untersuchungen ziehen wir, wenn erforderlich, auch externe Fachleute hinzu. Ein Beleg für den hohen Standard unserer Qualitätsanalysen.

Gemeinsame Ursachenbesprechung.

Nach fünf bis zehn Arbeitstagen erhalten Sie einen Anruf des Wilo Werkskundendienst-Technikers in Ihrer Region. In einem persönlichen Gespräch wird das Analyseergebnis besprochen und ggf. Maßnahmen zur Systemoptimierung eingeleitet. Im Anschluss erhalten Sie einen detaillierten Bericht, der über unser Archivierungssystem jederzeit abrufbar ist.

Ihre Vorteile:

- > kostenfreie vertiefende Fehleranalyse
- > mikroskopische Fotodokumentation
- > persönliches Gespräch mit dem Wilo Werkskundendienst-Techniker in ihrer Region
- > detaillierter Zustandsbericht, inkl. Vorschlag zur Systemoptimierung
- > Archivierung der Ergebnisse

