




*Pumpen Intelligenz.*

# Wilo Werkskundendienst für die Wasserver- und -entsorgung.

*Leistungsbroschüre.*




An aerial, high-angle photograph of a parking lot filled with numerous cars, mostly white and silver, parked in neat rows. The perspective is from directly above, looking down at the vehicles.

### **Die Wilo Partnerschaftsphilosophie.**

Die Unterstützung unserer Kunden hat bei Wilo eine lange Tradition. Ein wesentlicher Baustein unserer Partnerschaftsphilosophie ist unser im Markt einzigartiger werkseigener 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 aus der Wasser-/Abwasserwirtschaft 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.

Beispielhaft? Wir nennen das Pumpen Intelligenz.

A group of approximately ten men, likely Wilo technicians, standing in a single line on a paved surface. They are all wearing matching light green short-sleeved shirts and dark trousers. They are looking towards the camera with neutral expressions. The background is slightly blurred, showing what appears to be a parking lot or service area.

Beste Servicequalität  
braucht jetzt nur noch  
eine Nummer.

Wilo Werkstattdienst  
> Gebäudetechnik  
> Kommune  
> Bau & Bergbau  
> Industrie



WILO AG  
Nortkächenstraße 100  
44263 Dortmund  
Germany  
T 0231 4102-7900  
[www.wilo.de](http://www.wilo.de)

# Werkskundendienst von Wilo.

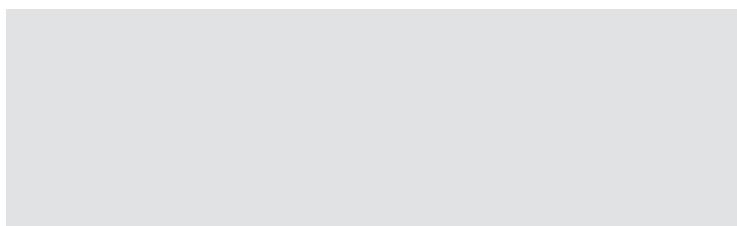
## 365 Tage für Sie im Einsatz.

### **Die lokale Kundendienstorganisation.**

52 Wilo Werkskundendienst-Techniker stehen Ihnen in ganz Deutschland 365 Tage im Jahr mit ihrer praxisorientierten Betreuung zur Seite. Ihr Wilo Werkskundendienst-Techniker vor Ort bietet Ihnen jede erdenkliche Unterstützung. Als Ihr persönlicher Partner ist er über die Produktlösung und den Produktlebenszyklus bestens informiert und kann so zukünftig durch vorbeugende Maßnahmen unvorhergesehene Notfalleinsätze weitestgehend vermeiden. So werden z.B. alle Informationen, die er 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 verfügbar.

### **Ihre Vorteile:**

- > **werkseigener Kundendienst**
- > **52 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**
- > **eine einzige telefonische Werkskundendienst-Nummer deutschlandweit**
- > **garantierte Erreichbarkeit (Erstanruf) von über 92 %**
- > **perfekte Transparenz dank Equipment-Nummer und Kunden-/Produktgeschichte**
- > **Anfahrts- und Handlingpauschale unabhängig von Entfernung und Fahrzeit**





### **Persönliche Betreuung.**

In unserem Wilo Servicecenter laufen alle Fäden zusammen. Hier werden Ihre Wünsche und Anforderungen aufgenommen. Unter der deutschlandweit gültigen Werkskundendienst-Nummer bekommen Sie schnell Rat und Hilfe. In komplizierteren technischen Fällen wird Ihr Anliegen sofort an Ihren lokalen Wilo Werkskundendienst-Techniker weitergeleitet.



Von ihm erhalten Sie garantiert innerhalb weniger Minuten einen Rückruf – völlig kostenfrei. Sollte ein Einsatz erforderlich werden, kann dieser sofort mit dem Betreiber abgestimmt werden. Das Wilo Servicecenter ist dabei unterstützend tätig und stellt eine optimale Gesamtabwicklung sicher.

# Projektierung, Inbetriebnahme und Inspektion durch Wilo.

## Sicherheit von Anfang an.

### **Alles aus einer Hand.**

Um die Betriebssicherheit Ihrer Anlagen und Pumpensysteme von Anfang an sicherzustellen, bietet Wilo Ihnen einen Service an, der von der Auslegung der benötigten Produkte über die Baustellenbetreuung vor Ort, die Montage der Aggregate und die Inbetriebnahme bis hin zur Inspektion reicht. Weiterhin können wir Sie mit der Projektleitung durch unsere geschulten Mitarbeiter unterstützen. Durch Anwendung einer Projektcheckliste werden alle notwendigen Dinge und Abstimmungen mit dem Kunden im Vorfeld festgehalten.

### **Vorsorge zahlt sich aus.**

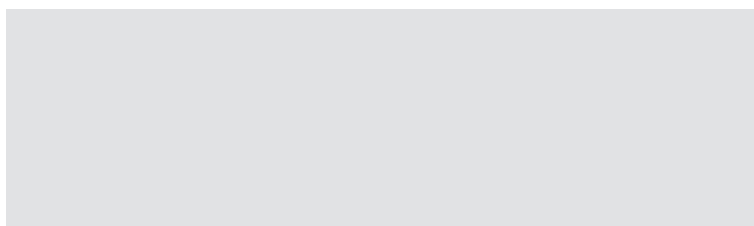
Regelmäßige Inspektion ist eine entscheidende Voraussetzung für Kundenzufriedenheit und Betriebssicherheit. Über 50 % aller Not- und Serviceeinsätze könnten heute durch Inspektion nachweislich vermieden werden. Störgrößen werden hier frühzeitig erkannt, bevor es zu Störungen und größeren Schäden mit Folgekosten kommen kann. Das individuelle Wilo Servicepaket wird auf Basis eines Festpreises konkret auf Ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmt und erfüllt die höchsten Standards nach DIN, EN, BGB und AGB. Alle vorgenommenen Leistungen werden genauestens dokumentiert.

### **Automatische Terminbearbeitung.**

Der Termin mit dem Kunden wird automatisch und direkt vom lokal ansässigen Wilo Werkskundendienst abgestimmt und nach einer Checkliste durchgeführt. Sollte zwischen den Inspektionsintervallen ein Einsatz notwendig sein, entstehen für Sie weder Anfahrts- noch Lohnkosten. Benötigte Füllstoffe und Öle sowie Kleinmaterialien gehören dabei zum Leistungsumfang. Vertragskunden erreichen ihr Wilo Team über die kostenlose Inspektionsrufnummer.

### **Ihre Vorteile:**

- > Gewährleistung höchster Betriebssicherheit
- > individuelle Inspektionspakete auf Festpreisbasis
- > höchste Standards nach DIN, EN, BGB und AGB
- > Durchführung nach Checkliste
- > Terminierung und Organisation durch Wilo
- > keine Kosten bei Besuchen zwischen Inspektionsintervallen
- > Inspektionsplakette vor Ort, Kennzeichnung des aktuellen Inspektionsstands



# Werksreparaturen von Wilo.

## Höchste Priorität.

### **Tagesaktueller Wareneingang.**

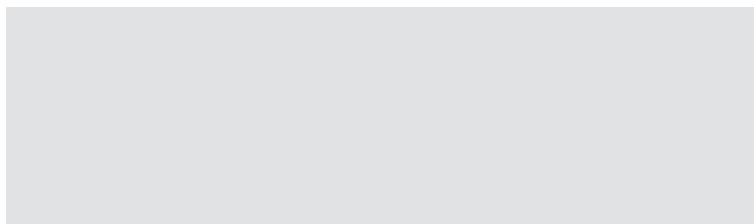
Bei Wilo wird jede Werksreparatur mit der gleichen hohen Dringlichkeit bearbeitet wie unsere Serviceeinsätze vor Ort. Unser tagesaktueller Wareneingang garantiert dabei eine sofortige Registrierung Ihrer Anfrage. Umgehend erfolgt dann eine detaillierte Schadensdiagnose inklusive Kosten-Nutzen-Analyse, so dass Ihnen bereits nach spätestens fünf Tagen ein Angebot vorliegt. Die Reparatur von Aggregaten erfolgt innerhalb von zehn Tagen nach Eingang Ihrer Auftragsfreigabe. Sollte eine Reparatur nicht mehr wirtschaftlich sein, kümmern wir uns für Sie um eine umweltschonende Entsorgung.

### **Die Kosten im Blick.**

Während des gesamten Bearbeitungsvorganges haben wir Ihr Aggregat und die anfallenden Kosten immer im Blick. Sie können anhand unseres Angebots ganz in Ruhe entscheiden, ob eine Reparatur für Sie wirtschaftlich ist. Sollte dies der Fall sein, machen wir uns gleich im Anschluss an Ihre Auftragsvergabe an die Arbeit. Unsere Spezialisten bieten Ihnen kompetente Hilfe für alle Pumpensysteme.

## **Ihre Vorteile:**

- > tagesaktueller Wareneingang
- > Schadensdiagnose sowie Kosten-Nutzen-Analyse
- > Angebot nach spätestens fünf Tagen
- > Reparatur innerhalb von zehn Tagen nach Auftragsvergabe
- > optische Aufbereitung
- > elektrischer hydraulischer Testlauf  
(auf Wunsch inkl. Prüfprotokoll)



# 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 Ihnen, Ausfallzeiten auf ein Minimum zu begrenzen. Darüber hinaus erhalten Sie natürlich auch Ersatz für ältere Wilo Aggregattypen, mindestens noch zehn Jahre nach der Anschaffung: für Betriebssicherheit auf lange Sicht.

Bei Fragen, zum Beispiel wenn Sie Ersatzteile für ältere Bauteile 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 Ersatzteillieferungen mindestens bis zehn Jahre nach Anschaffung des Aggregats**
- > **individuelle Sonderteilbevorratung**



### Ersatzteilkatalog im Internet.



- Direktsuche anhand Produktbezeichnung
- aktueller Datenbestand

- einfache Auswahl der Ersatzteile
- rund um die Uhr verfügbar



Pumpen Intelligenz.

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

# Wilo-Vertriebsbüros.

## G1 Nord

WILO AG  
Vertriebsbüro Hamburg  
Beim Strohhause 27  
20097 Hamburg  
T 040 5559490  
F 040 5559494  
hamburg.anfragen@wilo.de

## G3 Sachsen/Thüringen

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

## G5 Südwest

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

## G7 West

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

## G2 Ost

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

## G4 Südost

WILO AG  
Vertriebsbüro München  
Landshuter Straße 20  
85716 Unterschleißheim  
T 089 4200090  
F 089 42000944  
muenchen.anfragen@wilo.de

## G6 Rhein-Main

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

## Kompetenz-Team Gebäudetechnik

WILO AG  
Nortkirchenstraße 100  
44263 Dortmund  
T 0231 4102-7516  
T 01805 R-U-F-W-I-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
  - Liefertermine 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

## Werkkundendienst Gebäudetechnik Kommune Bau + Bergbau Industrie

WILO AG  
Nortkirchenstraße 100  
44263 Dortmund  
T 0231 4102-7900  
T 01805 W-I-L-O-K-D\*  
9•4•5•6•5•3  
F 0231 4102-7126

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

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

## Wilo-International

**Österreich**  
Zentrale Wien:  
WILO Handels-gesellschaft mbH  
Eitnergasse 13  
1230 Wien  
T +43 5 07507-0  
F +43 5 07507-15

Vertriebsbüro  
Salzburg:  
Gnigler Straße 56  
5020 Salzburg  
T +43 5 07507-13  
F +43 5 07507-15

Vertriebsbüro  
Oberösterreich:  
Trattnachtalstraße 7  
4710 Grieskirchen  
T +43 5 07507-26  
F +43 5 07507-15

**Schweiz**  
EMB Pumpen AG  
Gerstenweg 7  
4310 Rheinfelden  
T +41 61 8368020  
F +41 61 8368021

## Standorte weiterer Tochtergesellschaften

Argentinien,  
Aserbaidschan, Belarus,  
Belgien, Bulgarien, China,  
Dänemark, Estland,  
Finnland, Frankreich,  
Griechenland, Groß-britannien, 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](http://www.wilo.de) oder [www.wilo.com](http://www.wilo.com).

Stand Januar 2008