

Presseinformation

Geislingen/Steige, 19. Mai 2021

„Proven Excellence around the Globe“

WMF Professional Coffee Machines expandiert seine Service-Strategie

Kundenzufriedenheit, wirtschaftlicher Erfolg und reibungslose Betriebsabläufe – auf diesen Grundpfeilern basiert die neue internationale Service-Strategie des Premiumherstellers WMF Professional Coffee Machines. Mit über 800 eigenen Service-Mitarbeitern in elf Ländern und 100 weiteren Service-Partnern ist WMF in der Lage, in jedem Winkel der Welt umfassende Services in höchster Qualität zu erbringen.

Mit weltweit insgesamt 1,2 Millionen aktiven Kaffeemaschinen vertrauen mittlerweile rund 85.000 Kunden auf die Services des globalen Netzwerks. Die zugrundeliegenden Kaffeeconzepte der internationalen WMF Klientel sind dabei hochgradig individuell und auf die jeweilige Genuss- und Getränkemkultur des Landes ausgerichtet. Und doch haben sie eines gemeinsam: den Bedarf an gleichbleibend hoher Kaffeequalität und zuverlässiger Prozesssicherheit. Vor diesem Hintergrund entwickelte das Team um Christian Nolte, Vice President Global Service der WMF Group, ein weltweit einheitliches Basisportfolio, das sich mit optionalen Bausteinen perfekt an lokale Kundenbedürfnisse anpassen lässt. „Es gibt für uns nichts Wichtigeres, als jeden Tag unser Bestes zu geben, zu lernen und uns weiterzuentwickeln. Deshalb haben wir das bereits sehr erfolgreiche WMF Service-Modell unter internationalen Gesichtspunkten weiterentwickelt und harmonisiert. Wir wollen WMF Kunden auf der ganzen Welt dabei helfen, maximalen Erfolg mit ihren Kaffeemaschinen zu generieren – und das über den gesamten Lebenszyklus der Geräte hinweg“, so Christian Nolte.

Das neue Angebot fokussiert sich auf die wesentlichen drei Herausforderungen, denen WMF Kunden täglich gegenüberstehen: Kundenzufriedenheit, wirtschaftlicher Erfolg und reibungslose Betriebsabläufe. Um die Endkundenzufriedenheit kontinuierlich zu steigern, konzentriert sich die Mannschaft zum einen auf maximale Maschinenverfügbarkeit gepaart mit kontinuierlich hoher Kaffeequalität. Zum anderen unterstützt sie durch verschiedene Angebote den betriebswirtschaftlichen Erfolg: WMF betreut die Maschinen mit dem Ziel einer möglichst langen Lebensdauer und schützt damit die Kundeninvestitionen. Hinzu kommt die Planbarkeit von Folgekosten. Je nach Business Case können hier Servicemodelle wie „Pay per Cup“ oder „As a Service“ zum Tragen kommen. Ein dritter Aspekt liegt in den Herausforderungen des Tagesgeschäfts. Dazu gehören vor allem die Personalknappheit sowie die strengen Regularien zu Hygiene und Arbeitsschutz. Um diese Hürden im täglichen Betrieb zu meistern, bietet WMF beispielsweise Betriebs- und Bedienkonzepte, die ein hohes Maß an Prozesssicherheit und -flexibilität sicherstellen. „Unsere Lösungen zielen immer auf die Endkundenzufriedenheit, den wirtschaftlichen Erfolg und den reibungslosen alltäglichen Betrieb unserer Kunden. Deshalb verfolgen wir mit

Presseinformation

allen Serviceangeboten das Ziel, unsere Kunden bei deren Business Plänen zu unterstützen und ein zuverlässiger und starker Partner zu sein“, fasst Nolte zusammen.

Globaler Service, lokale Partner, digitale Werkzeuge

Das globale WMF Service-Netzwerk setzt sich aus eigenen Landesgesellschaften und externen Service-Partnern zusammen. „Wir arbeiten weltweit mit den lokal stärksten Partnern zusammen und stellen sie mit dem besten Support aus, den die Industrie zu bieten hat – sowohl in puncto Technologie, Ersatzteile und digitale Werkzeuge als natürlich auch in der Kaffee-Expertise“, so Christian Nolte weiter. Beim Blick auf die digitalen Werkzeuge steht vor allem die Telemetrie-Plattform WMF CoffeeConnect im Fokus. Mit einer Flotte von weltweit etwa 65.000 vernetzten Maschinen, legt WMF nicht nur die Basis für enorme Produktivitäts- und Effizienzsteigerungen – etwa bei Detailanalysen, Prozessoptimierungen oder dem Echtzeit-Monitoring. Darüber hinaus ist WMF CoffeeConnect derzeit mit Abstand das größte Telemetrie-Netzwerk der Branche – Tendenz stark steigend. Zu den weiteren technischen Bordmitteln des Servicegeschäfts zählen aber auch der Remote- und Video-Support. Technologien wie „Augmented Reality“ sind ebenfalls in einzelnen Kundenprojekten im Einsatz und werden dort auf ihre breite Anwendungsmöglichkeit getestet.

WMF Professional Coffee Machines vereint 100 Jahre Kaffee-, Prozess- und Technologieexpertise im gewerblichen Umfeld. Mit dem Launch der internationalen Service-Strategie profitieren nun Kunden in aller Welt von der Kaffeekompetenz des Weltmarktführers.

Bildanforderung

Bildmaterial finden Sie in unserem Medienportal <https://press-n-relations.amid-pr.com> (Suchbegriff „WMF_GlobalService“).

Weitere Informationen:

WMF Group GmbH
Eva Gold
Senior Manager Global Brand & Communications
GBU Professional Coffee Machines
Eberhardstraße 35 – D-73312 Geislingen
Tel.: +49 73 31 25 8589
EGold@wmf.com – <https://www.wmf.com>

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

WMF Pressebüro
c/o Press'n'Relations GmbH
Monika Nyendick
Magirusstraße 33 – D-89077 Ulm
Tel.: +49 731 96287-30
wmf@press-n-relations.de
<https://www.press-n-relations.de>

Über die WMF Group

Seit über 160 Jahren ist WMF dem perfekten Dreiklang aus Design, Funktionalität und Qualität verpflichtet. Im Geschäftsbereich Professional Coffee Machines (PCM) nimmt das süddeutsche Unternehmen weltweit eine marktführende Stellung ein. Mit dem Ziel, stets die erste Wahl für professionelle Kaffeelösungen rund um den Globus zu sein, verbindet das Qualitätssiegel „Made in Germany“ Premium-Produkte und Innovationskraft mit höchster Leistungsstärke und Zuverlässigkeit.

Presseinformation

Im Zentrum des WMF PCM-Lösungsportfolios steht eine klare Botschaft: Designed to Perform. So liefert die Business Unit aus Geislingen an der Steige für jedes Geschäftsmodell im Kaffeebereich das passende Konzept – von leistungsstarken Spezialitäten-Vollautomaten über Filtermaschinen bis hin zu Siebträger-Vollautomaten und innovativen Digitalisierungskonzepten. Darüber hinaus profitieren Kunden national wie international von einer hohen Beratungs- und Servicequalität. Grundlage dafür ist die größte unternehmenseigene Serviceorganisation für professionelle Kaffeemaschinen in Europa. Durch regelmäßige Schulungen in den WMF Schulungszentren wird gewährleistet, dass dieses Know-how kontinuierlich an das gesamte globale Servicenetzwerk von WMF weitergegeben wird.

Seit Ende 2016 gehört die WMF Group zum französischen Groupe SEB Konzern. Im Zuge dessen wurden jüngst alle B2B-Marken der Gruppe unter dem Dach „SEB PROFESSIONAL“ gebündelt. Neben WMF PCM gehören dazu die Kaffeemaschinenmarken Schaerer und Wilbur Curtis sowie der Geschäftsbereich Professional Hotel Equipment mit den Marken WMF Professional und HEPP.