

HÖRMANN #05 NEWS

NYHETSREV FRÅN HÖRMANN SVENSKA AB – SVERIGES LEDANDE PORTLEVERANTÖR



KVALITET UTAN KOMPROMISSER I
SNART ÅTTIO ÅR

HÖRMANN SID 2 >

ALLT FLER VÄLJER HÖRMANN
ETT UPPSKATTAT SERVICEKONCEPT

INDUSTRI SID 2-3 >

VINTERFIXA
PORTEN

KONSUMENT SID 4 >

80 ÅRS ERFARENHET GÖR SKILLNAD

Visste du att Hörmann grundades redan 1935? Att företaget har tillverkat mer än 15 miljoner portar sedan starten för snart 80 år sedan? Och att Hörmann-gruppen under de här åren utvecklats till den ledande leverantören av dörrar och portar i Europa?

För så är det. Idag har Hörmann 26 fabriker i Europa, Nordamerika och Asien, mer än 6 000 medarbetare och en omsättning som ligger på drygt en miljard euro. Det har med andra ord hänt en hel del sedan August Hörmann drog i gång verksamheten i Tyskland i mitten av 1930-talet. Men det är fortfarande familjen Hörmann som driver företaget, just nu tredje och fjärde generationen, och det handlar fortfarande om "kvalitet utan kompromisser". Kunskap och erfarenhet samlas som bekant i en bank som inte sinar med åren.


SVENSKA HÖRMANN MÄRKS

"Högkvarteret" för Hörmann-gruppens globala verksamhet ligger i den lilla staden Steinhagen i tyska Westfalen. Härifrån stöttas dotterbolagen, som finns i många av de europeiska länderna och sedan några år även i USA, Kina och Indien. Hörmann Sverige är ett av dotterbolagen, inte det största, men utan tvekan ett av dem som gör avtryck och visar på positiva siffror år efter år. Det svenska bolaget, med vd Per Wetterdahl i spetsen, har dessutom sin vision klar för sig – Hörmann Svenska ska bli Världens bästa Hörmann!

– Med det menar vi att vi vill bli ett föredöme inom koncernen. Till exempel genom att alltid leverera kvalitet till nöjda kunder och vara ett starkt varumärke inom både industri och konsument, förklarar Per, som för övrigt även är den som drog igång den svenska Hörmann-satsningen 1998.

SERVICE VIKTIGARE ÄN NÅGONSIN

Idag, femton år senare, är Hörmann Sverige en trygg leverantör av garage- och industriportar som distribueras från centrallagret i Örebro och ut över hela landet. Och siffrorna pekar som sagt stadigt uppåt.

– Marknaden vet att vi levererar kvalitetsprodukter och att vi dessutom är något utöver det vanliga vad gäller service och eftermarknad, säger Per och poängterar att de mjuka värdena, som bemötande och support, blir allt viktigare för såväl garageportsåterförsäljare som företag som har installerat någon typ av industriport. 



MED HÖRMANN FÅR DU ...

- Alltid professionell service.
- Service på alla fabrikat.
- Sex månaders garanti på all service.
- Efterkontroll vid nyinstallation (inom tre mån).
- Färre akuta problem.
- Korta ledtider från felanmälan till åtgärd.

HÖRMANN
INDUSTRI

HÖRMANN'S SERVICEKONCEPT SÅ MYCKET MER ÄN ETT KRYSS I SERVICEBOKEN

Hörmann är ett starkt namn inom industriportar – och då tänker nog många först och främst på försäljning och montering av funktionella kvalitetsportar. Men ett stort och stadigt växande område är eftermarknaden, det vill säga att serva och underhålla industriportar.



Jens Ericsson på Hörmann i Västerås tar sin välfyllda servicebuss till i genomsnitt fyra, fem kunder per dag.

– Vi servar alla portar, oavsett fabrikat, med samma utgångspunkt, att kunden ska få en professionell service som precis som allt annat vi gör passar in i Hörmanns löfte: Kvalitet utan kompromisser, berättar Tommy Överberg, som är ansvarig för service och eftermarknad hos Hörmann Svenska.

Idag har Hörmann ett fyrtiotal servicetekniker runt om i landet, nära kunden. Att finnas nära rent geografiskt kombinerat med ett erbjudande som kunderna kan känna sig trygga i, gör att eftermarknadsförsäljningen stadigt ökar – och ofta resulterar i att kunden även köper sina nya portar från Hörmann.

– Våra kunder är nöjda med att vi är öppna och ärliga med vad som ingår och hur mycket det kommer att kosta. Och så uppskattar de vår inställning att det inte bara handlar om att göra ett kryss i serviceboken. Istället är vi tydliga med att kunden alltid tjänar på en professionellt utförd service, säger Tommy.

BARA FÖRDELAR MED RÄTT SERVICE

Att ta hand om porten på rätt sätt innebär en rad fördelar. Till exempel minskar risken för stopp i verksamheten på grund av krångel med portar samtidigt som antalet akutserviceutryckningar kan minimeras. Det minskar värmeförlusterna och i förlängningen hur mycket miljön påverkas. Det gör arbetsmiljön säkrare och minskar totalkostnaden för service och underhåll. Att servicen dessutom utförs av tekniker som alltid rapporterar sånt som skulle behöva åtgärdas till kunden innan det utförs – och låter kunden avgöra när det ska tas omhand, nu direkt eller efter annan tidplan, gör förstås inte saken sämre.

OFTAST ÄR PROBLEMET LÖST SAMMA DAG

Jens Ericsson är servicetekniker på Hörmann i Västerås sedan fem år tillbaka.

– Jag servar och lagar portar, både Hörmann och andra

fabrikat, på plats ute hos kund. Sen monterar jag en del nya portar och tillbehör. Nästan alla vill ha olika kombinationer och lösningar, och det löser vi så att kunden blir nöjd, förklarar Jens.

Jobben som en servicetekniker hos Hörmann gör är både avtalservicejobb och akuta serviceutryckningar. Den absolut största delen, 80-90 procent av jobben, är akuta utryckningar till fastigheter där en port av någon anledning krånglar. Då

har någon från företaget ringt till Hörmanns servicenummer, där växeln i Örebro tar emot samtalet och skickar kontaktpuppgifterna direkt till närmaste regionkontor.

– Vi börjar med att ringa upp kunden för att få mer information om problemet, ibland kan vi lösa det direkt över telefon, annars åker

vi dit och fixar det så snart vi bara kan. Vi har sagt att vi ska lösa problemet samma dag som det anmäls och det gör vi så gott som alltid, berättar Jens.

SKÄRPSTA KRAV OCH ÖKAD MEDVETENHET

Samtalen till servicenumret kommer från befintliga Hörmann-kunder, men ofta även från nya fastighetsägare eller fastighetsansvariga. De har helt enkelt hört att Hörmann fixar problemen snabbt och effektivt – och det är värt mycket att snabbt få ordning på en krånglande port.

– I och med att vi har ringt upp och pratat med kunden har vi oftast en ganska klar bild över vad som behöver åtgärdas, så då ser vi till att få med rätt grejer direkt. Och skulle det behövas något mer, är det aldrig speciellt långt till vårt regionlager, säger Jens.

En vanlig dag hinner Jens i snitt med fyra, fem olika jobb. Ibland är det bara ett stort jobb, ibland är det tio som fixas snabbt och enkelt. De flesta av dem alltså akuta, men service-

teknikerna utför förstås även planerade servicejobb hos kunder med serviceavtal. Det senare är en kundgrupp som ökar för varje dag som går, delvis för att Boverket har skärpt kraven på att en maskindrivna port måste servas minst två gånger per år och få det dokumenterat i loggboken, men också för att allt fler inser att det lönar sig att investera i regelbundet och professionellt underhåll av fastighetens portar. Klokt – och ekonomiskt.

LYCKAD SATSNING I DALARNA

Ett område i landet där Hörmanns servicekoncept verkligen har fått fäste är Dalarna. Och fort har det gått också. Tommy Överberg, ansvarig för eftermarknad, förklarar:

– Att det har gått så bra och så snabbt i Dalarna beror på att vi började i rätt ände, med två duktiga servicetekniker som redan hade ett stort kontaktnät och gott rykte i regionen.

När de båda teknikerna, med närmare tjuo års erfaren-

het, valde att byta från en annan aktör på marknaden till Hörmann, följde flera kunder med. Samtidigt bearbetade Hörmann förstås en rad företag och när en hel del av dessa nappade räckte plötsligt inte tiden till.

– Vi fick helt enkelt anställa ytterligare en servicetekniker, som faktiskt kommer från samma ställe, berättar Tommy.

Att tre erfarna tekniker från ett och samma företag väljer Hörmann låter nästan för bra för att vara sant. Vad ligger bakom?

– De här killarna var intresserade av att jobba på ett annat sätt än vad de gjort tidigare. Här har de möjlighet att styra jobbet själva och ha direktkontakt med kunderna för service, reparationer, offerter på material och även nyförsäljning av portar. Det är ett arbetssätt som både gynnar kunderna och gör teknikerns arbete betydligt mer intressant, avslutar Tommy Överberg. 📍

Det är värt mycket att snabbt få ordning på en krånglande port.

B

SVERIGE
PORTO BETALT

Avs: Hörmann Svenska AB, Box 1206, 701 12 Örebro

HÖRMANNKONSUMENT

ENKELT ATT VINTERFIXA PORTEN

Det är inte det minsta krångligt att förbereda garageporten för vår kallaste årstid. Men det är guld värt för porten, vad gäller både utseende och livslängd.

- 1. TVÄTTA** av porten med svamp och vanligt bilschampo – använd INTE högtryckstvätt.
- 2. TORKA** av gummilisten runt öppningen med en fuktig trasa.
- 3. SMÖRJ** gångjärn, rullhållare, vajerfästen m.m. Använd gärna symaskinsolja i en ganska liten mängd (och inte tjocka oljor och fetter).



EN BRA BÖRJAN PÅ DET NYA ÅRET

GOD FORTSÄTTNING! Hoppas att du har haft en härlig jul- och nyårshelg. Nu ser vi fram emot ett riktigt bra 2014 på alla sätt och vis. Julens klappar till våra samarbetspartners blev gåvor till Barncancerfonden och Läkare utan gränser. Till nytta för många. Det känns bra. 📺

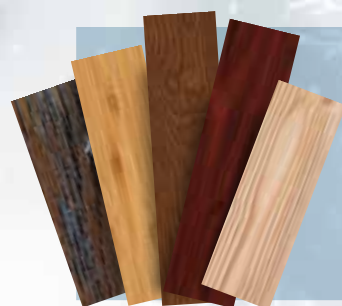


ÄNNU FLERA FINA FÖRDELAR

I FÖRRA NUMRET av Hörmann News presenterade vi fem fina fördelar med en garageport från Hörmann. Och eftersom det finns en hel del fler fördelar med våra portar fortsätter vi serien med att presentera ytterligare fem. Vill du läsa mer kan du alltid titta i Hörmanns senaste broschyr – som såklart också finns på webben.



Skanna och bläddra
i broschyren direkt!



6. EXTREMT TÅLIG YTA. Inte nog med att Duragrain-ytan, som finns i 24 olika dekorer, ger en väldigt realistisk trä-look. Den är också extremt reptålig och mycket väderbeständig. Skönt att veta, eller hur?

TÅLIG!

7. NYCKELFRIA LÖSNINGAR. Vi har smidiga sändare och trygga kodlås, men även det allra senaste i form av finger-scanner och fingeravtrycks läsare. Kan lagras från 12 och upp till 100 olika fingeravtryck.

SMART!

8. MATCHAR PORTBLAD OCH KARM. En del saker gör vi bara för att det ska vara snyggt. Som att ge överparti och sidokarm samma utseende som portlamellerna. Vit Woodgrain-yta är standard, övriga ytor och färger tillval.

SNYGGT!



9. GÅNGDÖRR MED LÅG TRÖSKEL. Med en gångdörr blir det enkelt att hämta cyklar, gräsklippare m.m. utan att behöva öppna garageporten. Den låga tröskeln är lätt att köra över och minimerar risken att snubbla.

SMIDIGT!

10. FAST ÖVERPARTI. Med ett fast överparti blir övergången till portbladets överdel så gott som osynlig. När porten är stängd hamnar den översta portsektionen i linje med det fasta partiet.

DISKRET!

HÖRMANN I SVERIGE

Hörmann-gruppen etablerade sig i Sverige 1998. Idag är Hörmann Svenska AB en av landets ledande leverantörer av portar och logistiklösningar. Speciellt på industriportsidan har verksamheten utvecklats mycket väl. Vårt huvudkontor ligger i Örebro och vi har regionkontor med försäljning och eftermarknad från Gävle i norr till Malmö i söder. Gävle 026-511 311, Göteborg 031-58 85 90, Jönköping 036-34 91 60, Linköping 013-25 38 30, Malmö 040-31 23 90, Stockholm 08-732 36 56, Västerås 021-30 31 90, Örebro 019-768 82 00.

Hörmann NEWS ges ut av Hörmann Svenska AB. Ansvarig utgivare: Per Wetterdahl. Redaktör: Anders Karlsson. Fotograf: Porträttstudion, m.fl. Produktion: Strateg Marknadsföring AB. Hörmann Svenska AB, Box 1206, 701 12 Örebro. www.hoermann.se

