

Erne AG Holzbau – damit die kleinen Dinge nicht plötzlich grossen Ärger bereiten

Ein Service-Dienst, der für Werterhalt sorgt

Gebäude, die dem Gesundheitswesen dienen, müssen rund um die Uhr verfügbar sein. Wenn Reparaturen nötig werden, ist daher rasche Hilfe Gold wert, damit Betriebsunterbrüche auf ein Minimum beschränkt bleiben. Das gilt auch für Wartungsarbeiten, kleine Umbauten oder die Anpassung von Sicherheits- und Brandschutzanlagen. Dafür hat ein Spezialteam von der Erne AG Holzbau stets ein offenes Ohr und flinke Hände.

«Sehr oft läuft unser Einsatz sogar ohne Betriebsunterbruch ab», erklärt René Huber, seit 12 Jahren Leiter des Service-Dienstes. «Unser Team ist stets einsatzbereit für Wartung, Instandsetzung und Umbau. Auch in Notfällen – und diese machen 80% unserer Arbeit aus – sind wir rasch vor Ort: bei Glasbruch, Einbruchschäden oder dringenden Reparaturen. Unser Fachpersonal erledigt seine Aufträge schnell und kompetent. Können unsere Kunden dabei wie gewohnt weiterarbeiten, ist das natürlich besonders vorteilhaft, gerade in Gesundheitsinstitutionen. Hier wiederum ist besondere Sorgfalt geboten, damit keine Hygieneprobleme

auftreten und die Privatsphäre von Patienten oder BewohnerInnen von Pflegeheimen nicht verletzt wird.»

Mehr Sicherheit, Komfort und Funktionalität

Der Erne-Service-Dienst wird jeweils im Wochentakt zu rund 70% für laufende Arbeiten eingeteilt, denn irgendwo in der Schweiz ist immer etwas wieder auf Vordermann zu bringen. «Die restliche Kapazität gehört zum Einen firmeninternen Reparaturen – die Erne-Gruppe betreibt ja etliche Fabrikations- und Bürogebäu-

de. Zum Andern reservieren wir die verbleibenden 30% ganz bewusst für unsere Kunden, um auf Notfälle sehr schnell reagieren zu können», sagt René Huber. «Sofortiges Eingreifen ist entscheidend. Unser Telefondienst sorgt für eine äusserst kurze Reaktionszeit. Wir stehen unseren Kunden primär in der Nordwestschweiz, aber auch gerne in anderen Regionen der Schweiz zur Verfügung. Unsere Mitarbeitenden sind alle Berufsfachleute mit reicher Erfahrung, die sich ständig weiterbilden. Im 13-köpfigen Team haben wir ein sehr breites Know-how aufgebaut, wo nötig ergänzen uns externe Partner für spezielle Aufgaben.»



Dank zahlreicher Modulbauten fürs Gesundheitswesen im ganzen Land besteht ein vielfältiger Kontakt zu den Kunden. Sie wissen bereits bei Schlüsselübergabe eines Projekts, dass die Erne AG Holzbau und der Service-Dienst jederzeit für sie bereit stehen. Das schafft Sicherheit und fördert die nachhaltige Nutzung der Gebäude. Komfort und Funktionalität der Räume bleiben intakt und werden – wo Bedarf besteht – optimiert.

René Huber: «Unsere Mitarbeitenden verfügen über das Know-how aus jedem Fachgebiet: Modulbau, Fensterbau sowie Schreiner- und Innenausbauarbeiten. Diesen Service nutzen zahlreiche Kunden: Spitäler, Heime, Pharmaunternehmen, Ausbildungsstätten und auch diverse Unternehmen aus anderen Branchen. Darunter befinden sich beispielsweise ein bekanntes Forschungsinstitut und Filialen einer grossen Detailhandelskette. Unsere Kunden können immer auf eine klar definierte Ansprechperson bei uns zählen, ebenso auf umfassende, integrale Dienstleistungen. Meist schliessen wir als Basis für unsere Einsätze individuelle Service-Verträge ab.»

Sorge tragen mit Kompetenz

Die Identifikation der Mitarbeitenden mit ihrer Arbeit und den zu betreuenden Objekten sei gross, freut sich René Huber. «Sie sprechen die Sprache unserer Kunden und sind es gewohnt, sich in speziellen Umgebungen kompetent zu bewegen. Aufgrund der Berufserfahrung erken-



Aus Präzision und Erfahrung erwächst Kompetenz. René Hubers Service-Team besteht aus langjährigen Mitarbeitenden mit Berufsstolz.

nen sie Probleme schnell und wissen, wie sie zu bewältigen sind, selbst wenn die Kunden grosse Sorgen plagen, wie beispielsweise Keller, die erst einmal ausgepumpt werden müssen, oder wenn es wegen unwegsamem Gelände gilt, ein Ersatzfenster per Helikopter zum Einsatzort zu transportieren. Ich kann sogar sagen, dass unsere Fachleute Freude am Problemlösen haben; sie gehen zügig ans Werk und leisten damit einen wichtigen Beitrag zum Werterhalt von Gebäuden und Einrichtungen.»

Neben grösseren Notfällen sind es oft auch gerade die kleinen Dinge, die wieder in Ordnung gebracht

werden müssen – damit aus diesen kleinen Dingen nicht plötzlich grosser Ärger entsteht. Die Erfahrung des Service-Teams ist denn auch in vielen Fällen eine Garantie, dass dank eines gekonnten fachmännischen Eingriffs wichtige Funktionalitäten wieder vollständig hergestellt werden können. «Und dann sehen wir jeweils unsere Kunden gleich zwei Mal strahlen», freut sich René Huber, «wenn wir schnell vor Ort sind und uns ebenso schnell wieder verabschieden.»

Weitere Informationen

www.erne.net

Manchmal gibt es besondere Knacknüsse, für die eine Lösung zu suchen ist, hier bei der Helikopter-Anlieferung eines sehr grossen Fensterteils.

René Huber, Kompetenzleiter Service-Dienst
Erne AG Holzbau

