

Bundesweit auf dem Weg nach vorn

Bereits 2001 gründete LAUNCH in Köln die Tochtergesellschaft Europe. Erst 2007 entstand daraus der Unternehmensbereich LAUNCH Europe German Division. Für Mitbegründer und Branchenprofi Klaus Nohr der richtige Schritt, um den wichtigen deutschen Markt noch intensiver betreuen zu können.



Geschäftsführer Klaus Nohr gründete Anfang 2007 die LAUNCH Europe German Division unter dem Dach der LAUNCH Europe GmbH. Ziel war es, den deutschen Markt intensiver und kompetenter zu betreuen. „Damit,“ so erklärt Geschäftsführer Nohr, „haben wir ein flächendeckendes Händler- und Servicenetz geschaffen. Nur noch sehr wenig weiße Flecken gibt es, in denen keine direkte Betreuung möglich ist. Aber auch hier garantieren wir den gleichen Service wie an allen anderen Standorten, mit dem einzigen Unterschied, dass man eventuell etwas mehr Zeit einkalkulieren muss.“ Namhafte und renommierte Handelshäuser konnte LAUNCH seit der Gründung als Vertriebs- und Servicepartner gewinnen. Nohr ergänzt: „Den Werkstätten stehen in nahezu allen Landesteilen fachlich geschulte und erfahrene Fachberater zur Seite, die sich überdies in allen regionalen Besonderheiten auskennen.“

Parallel zum Vertrieb wurde eine Serviceabteilung unter der Leitung von Dipl.-Ing. (FH) Burkhard Schetting auf- und stetig ausgebaut. Heute unterstützen mehrere Servicetechniker Schetting. „Die Servicetechniker unterstützen Händler und Werkstätten vor Ort und kommen besonders dann zum Einsatz, wenn der zuständige Handelspartner nicht über einen eigenen Service verfügt,“ erklärt Geschäftsführer Klaus Nohr. Ziel von LAUNCH ist es, alle anfallenden Tätigkeiten wie Montage, UVV-Prüfungen, Wartungen, Reparaturen und Problemlösungen nicht nur in kürzester Zeit, sondern auch in bester Qualität und zur vollen Kundenzufriedenheit auszuführen. „In Kerpen laufen nur wenig Reklamationen auf. Das zeigt uns, dass wir nicht nur erstklassige Produkte liefern, sondern auch einen außergewöhnlich guten Service bieten. Und dennoch verbessern wir unsere Leistung täglich,“ resümiert Nohr.

Prüfen und Warten – unter einem Dach

Im Kerpener Werkslager hält LAUNCH GERMANY alle im Portfolio angebotenen Produkte in ausreichender Menge vor. Das garantiert eine schnelle und komplette Lieferung sämtlicher LAUNCH Produkte. Klaus Nohr erklärt: „Geht bei uns eine Bestellung bis 14 Uhr ein, wird das Gerät noch an gleichem Tag ausgeliefert. Das ist unser Ziel. Da wir den Transport mit einer externen Spedition abwickeln, sind eventuelle Verzögerungen in Folge der Kurzfristigkeit durchaus möglich. Diese betragen in der Regel jedoch nie mehr als einen, maximal zwei Tage.“ Aber: Was nützt hohe Lieferfähigkeit, schnelle Auslieferung und perfekte Montage, wenn zum Zeitpunkt eines eventuellen Ausfalls kein passendes Ersatzteil zur Verfügung steht? Hier hat LAUNCH GERMANY Vorsorge getroffen und betreibt ein umfangreiches Ersatzteillager, in dem sich alle möglichen und unmöglichen Teile befinden, die jemals an einem LAUNCH Gerät kaputt gehen könnten. „Wir versichern unseren Kunden im Reparaturfall kürzeste Reparatur- und Wartezeiten. Sollte sich wider Erwarten eine Instandsetzung verzögern und über einen längeren Zeitraum hinziehen, so erhält der Kunde selbstverständlich ein Ersatzgerät für die Reparaturdauer. Denn nur so kann eine Werkstatt weiterhin Geld verdienen,“ erläutert Nohr die Unternehmensphilosophie. Damit eine Reparatur so schnell als möglich durchgeführt werden kann, unterhält LAUNCH GERMANY in Kerpen ein modern eingerichtetes Elektroniklabor. Ausgebildete Servicetechniker widmen sich hier Wartung und Reparatur von Diagnosegeräten.

Branchenkenner und Geschäftsführer Klaus Nohr weiß: „...“, dass die besten Diagnosegeräte und das beste Werkzeug nur so gut ist wie der Mechaniker, der damit arbeitet. Aus diesem Grund haben wir ein modernes Schulungszentrum eingerichtet, in dem nicht nur alle LAUNCH Maschinen und Geräte stehen – sie sind auch zur Schulung und Probe bereit! Denn: Das gesamte, ausgestellte Lieferportfolio ist funktionsfähig.“ Ab Herbst 2008 finden erste Schulungen in Kerpen statt, einen Terminplan wird LAUNCH zeitnah auf seiner Webseite veröffentlichen.

„Unsere Credo,“ fasst Geschäftsführer Klaus Nohr zusammen, „ist die Kundenzufriedenheit. Das geht über eine Kauf- und Produktzufriedenheit hinaus. Denn, so unsere Auffassung, entpuppt sich ein vollkommener Service erst dann, wenn es Probleme gibt. Mit Flexibilität, fachgerechtem Service und individueller

Kundenansprache wollen wir besten Service liefern. Bisher haben wir noch keinen Kunden enttäuscht. Damit das so bleibt, arbeiten wir jeden Tag an unseren Geräten und an uns.“

Das Team von **LAUNCH EUROPE** und **LAUNCH GERMANY**



Klaus Nohr
Geschäftsführung
Tel.: +49 (0)2273/987511



Marion Zilz
Marketing
Tel.: +49 (0)2273/987517



Dipl. Ing. Burkhard Schetting
Leiter Service
Tel.: +49 (0)2273/987560

Launch Europe



Eric Xue
Geschäftsführer
Tel.: +49 (0)2273/987515



Leszek Wasniewski
Stellvertretender Geschäftsführer
Tel.: +49 (0)2273/987520



Dipl. Ing. Burkhard Schetting
Leiter Service
Tel.: +49 (0)2273/987560



Marion Zilz
Marketing
Tel.: +49 (0)2273/987517