



**Anwendungsspezifische Problemlösungen im Bereich der berührungslosen Temperaturmessung mit Strahlungs-pyrometern  
Eine Kundeninformation zu Dienstleistungen der  
mawi-therm Temperatur-Prozeßtechnik GmbH**

Sehr geehrter Kunde,

Sie möchten berührungslos Temperaturen messen und Sie suchen einen kompetenten Gesprächspartner, der Ihnen bei der Lösung Ihres Problems behilflich ist.

Wir sind der Meinung, dieser Schritt war schon ein guter Schritt in die richtige Richtung, denn fast 30 Jahre Erfahrung auf dem Gebiet der berührungslosen Temperaturmessung in nahezu allen Industriezweigen sollten uns zu einer qualifizierten Beurteilung anstehender pyrometrischer Meßprobleme befähigen.

Nun ergibt sich gerade bei den meistens sehr speziellen Meßproblemen, bei denen offensichtlich nur der Einsatz eines Strahlungs-pyrometers eine Lösungsmöglichkeit darzustellen scheint, die Notwendigkeit, daß einer unserer qualifizierten und speziell im Bereich der berührungslosen Temperaturmessung geschulten Mitarbeiter den Kunden besucht, um sich die Gegebenheiten vor Ort gemeinsam mit dem Anwender anzusehen. Häufig sitzen die Kunden nun nicht gerade "bei uns vor der Haustür", sondern es sind z.T. sehr lange Anfahrten notwendig. Die Realisierung eines bundesweit flächendeckenden Vertriebsnetzes mit Spezialisten, die sich nahezu ausschließlich mit der recht anspruchsvollen Thematik der Pyrometrie befassen, ist heutzutage aus Kostengründen nicht mehr denkbar. Aus diesem Grunde operieren wir auf dem Gebiet der Pyrometrie grundsätzlich von unserem Stammhaus in Monheim aus.

Leider ist jedoch auch diese Art des Vertriebs sehr teuer, wie der Vertrieb über Außendienstmitarbeiter allgemein heute wohl überhaupt die mit Abstand teuerste Methode ist ein Produkt zu verkaufen.

Noch vor ein paar Jahren war es im Markt üblich, daß jeder Interessent kostenlos auch vor Ort beraten wurde, wenn er ein Meßproblem an uns heran trug, welches es zu lösen galt. Früher waren Strahlungs-pyrometer vergleichsweise sehr teure Meßeinrichtungen, die einen aufwendigen Vertrieb aufgrund der zu realisierenden Gewinnspannen auch ermöglichten.

Bis heute hat sich in diesem Zusammenhang leider sehr viel geändert. Überall muß gespart werden. Die Anwender verlangen nach preisgünstigeren Produkten, die Hersteller kommen dieser Forderung nach und produzieren solche, jedoch das physikalische Basis-Knowhow um die Produkte der berührungslosen Temperaturmeßtechnik und damit der eigentlich notwendige Beratungsaufwand am Kunden ist der gleiche wie früher geblieben. Und dann sind da natürlich auch noch die ebenfalls verständlicherweise recht aktiven Mitbewerber, die häufig das Geschäft machen, obwohl ein anderer die aufwendige und kostenintensive Vorarbeit geleistet hat.

Da wird sich manch einer fragen: Wie rechnet sich das denn noch?... Und genau diese Frage haben wir uns auch gestellt.

Es war also ein Umdenken nötig, um unseren Kunden weiterhin mit unserem Dienstleistungsangebot zur Verfügung stehen zu können und dennoch effizient zu arbeiten.

Damit wären wir dann auch schon bei dem Begriff, der heute im täglichen Leben und konsequenterweise in der Industrie zunehmend an Bedeutung gewinnt:

## Dienstleistung

Eine Dienstleistung wird zwar heute durchaus berechtigterweise als "Produkt" bezeichnet, ist jedoch sehr häufig von einer Hardware als Produkt getrennt zu sehen.

Ein Beispiel: Vielleicht nennen Sie ein schmuckes Einfamilienhaus Ihr eigen. Bevor Ihr Haus gebaut wurde haben Sie wahrscheinlich einen Architekt mit der Planung beauftragt. Diese Planung hat Ihnen der Architekt mit Sicherheit in Rechnung gestellt, da sie ja einer nachvollziehbar erbrachten Leistung entspricht. Ob Sie das so geplante Haus dann auch bauen lassen oder nicht, spielt hinsichtlich der Berechnung der bereits erbrachten Leistung nur eine untergeordnete Rolle. Der Architekt kann ja nicht unbedingt sicher davon ausgehen, daß das für Sie geplante Haus dann auch über sein Unternehmen erstellt wird. Entsprechend wird heute üblicherweise eine erstellte Architektur von der späteren eigentlichen Bauleistung getrennt abgerechnet. Im allgemeinen wird diese Vorgehensweise als absolut gerechtfertigt, da nachvollziehbar, angesehen.

Wir, die mawi-therm, sehen unsere Arbeit im Bereich der berührungslosen Temperaturmesstechnik durchaus in einem vergleichbaren Rahmen.

Wenn wir bei einem Kunden vor Ort die Analyse eines Meßproblems durchführen und anschließend einen Lösungsvorschlag, verständlicherweise unter Einbeziehung unserer Hardware, unterbreiten, so können auch wir nicht sicher davon ausgehen, daß der Kunde dann auch auf unser Angebot eingeht, was ebenfalls verständlich ist. Er wird möglicherweise auch einen Mitbewerber angesprochen haben, dem er basierend auf den durch uns vermittelten Kenntnissen vielleicht einfach nur die Daten benötigter Geräte übermittelt hat um ein vergleichbares Angebot zu erhalten. Sind diese Angebote dann aber wirklich vergleichbar, wenn man den in diesem Fall doch sehr unterschiedlichen Aufwand der beiden Anbieter vergleicht? Den Zuschlag bekommt am Ende sehr häufig der "Billigste", ungeachtet der Rahmenbedingungen.

Diese sich seit geraumer Zeit durchsetzende Praxis im Markt ist natürlich für Anbieter von hochwertigen und dadurch z.T. auch vergleichsweise teuren Meßsystemen nicht tragbar.

Aus diesem Grund haben wir unser Vertriebskonzept dem in anderen Märkten üblichen angepaßt:

### **Wir berechnen die von uns erbrachte Dienstleistung.**

Nach wie vor bieten wir demnach unseren Kunden die Begutachtung eines Meßproblems sowie eine Diskussion der Gegebenheiten vor Ort einschließlich eines ggf. realisierbaren Lösungskonzeptes an, wir behalten uns jedoch vor diese in Rechnung zu stellen, je nach Aufwand.

Selbstverständlich sprechen wir grundsätzlich vor einem anstehenden Besuchstermin über die möglicherweise entstehenden Kosten, die u.U. bei einer späteren Auftragserteilung ggf. z.T. oder gar vollständig verrechnet werden können.

Unser Ziel ist es unseren Kunden auch zukünftig unsere Leistungsfähigkeit unter Beweis zu stellen, und das zu fairen Konditionen.

Um dies zu ermöglichen ist jedoch eine kostendeckende Arbeitsweise erforderlich, damit wir die Qualität aller unserer Produkte, auch der Dienstleistungen, beibehalten bzw. weiter verbessern können.

Sollten Sie nun Fragen oder Anmerkungen zu diesen unseren Ausführungen haben, so sprechen Sie uns bitte an. Unser Team steht Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.