



Fördelar med service

Intervju med Stefan Linnér, Customer care manager på Electrolux Professional Laundry

Vilka fördelar innebär ett serviceavtal?

Det finns många fördelar, bland annat:

- Bekymmersfritt ägande
- Oplanerade driftstopp kan förebyggas och undvikas – begynnande fel hittas och åtgärdas.
- Produktens livscykelkostnad minskar. Man kan säga att om man sköter maskinen, så ökar livslängden och det kostar mindre att reparera.
- Ett serviceavtal med oss innebär också att service sköts av utbildade, kunniga tekniker. Vi lägger stora resurser på att utbilda våra servicetekniker.
- Serviceavtalen kan anpassas efter kundernas behov
- Kunden vet i förväg vad servicen kostar vilket ger en jämnare fördelning av kostnaderna

Vad är viktigast att tänka på när man bygger en ny tvättstuga?

- Att inte underdimensionera utan att matcha kapacitet med behov. Vid underdimensionering skapas kötider och flexibiliteten minskar. Detta kan man få hjälp med i form av en inventering.
- Ventilationen är en viktig del, särskilt om man använder evakuerande torktumlare. Många tumlare arbetar i en lokal med bristfällig ventilation. Det påverkar inte bara maskinen utan även det allmänna välbefinnandet i lokalen – ingen tycker om att vistas i en varm och fuktig lokal. Det är alltid enklare att planera för evakuering och tilluft från början än att rätta till det i efterhand. Ett sätt att avsevärt minska problemen är att satsa på torktumlare med modern värmepumpsteknik.
- Det är bra att från början planera för tillgänglighet vad gäller service, det vill säga att det bör vara enkelt att komma åt maskinerna.

Kan man påverka livslängden på tvätt- och torkmaskiner?

Ja, det kan man, genom att se till att de får ett bra, regelbundet underhåll. Det

omfattar även det dagliga underhållet, t ex att rengöra tvättmedelsfack, luddfilter (som bör rengöras efter varje torkomgång) och torka av luckpackningar. Vid behov även avkalkning (viktigare vid hårt vatten). Mycket av detta kan man själv göra och det betyder mycket för livslängden på maskinerna. Kort sagt är ett bra råd att lämna maskinen som man vill finna den.

Det talas mycket om energi och hållbarhet idag. Hur kan man sänka energiförbrukningen i tvättstugan?

- Håll evakueringskanalen fri från ludd och kontrollera att avloppsventilen inte läcker (då fyller maskinen på nytt vatten, vilket ökar förbrukningen).
- Om man har äldre maskiner – eller till och med nya, men med traditionell teknik, kan man tjäna mycket mer än vad man tror på att byta ut dem mot nya maskiner med lågenergiteknik. Kostnaden för vatten- och energiförbrukning är så pass stor i förhållande till inköpspriset att investeringen tjänas in på bara några år – därefter är det ren vinst för både plånbok och miljö.
- Som en bonus kan övergång till lågenergilösningar också innebära att man kan gå ned i storlek på huvudsäkring. Det kan innebära ett lägre abonnemangspris – rätt säkringsstorlek påverkar nämligen elnätsavgiften.
- Även här kan ett serviceavtal sänka energikostnaderna, eftersom det ingår en miljöoptimering, som bland annat innebär att man justerar viktmätningen och tittar på andra faktorer som påverkar energiförbrukningen.
- Ett automatiskt doseringssystem innebär för de flesta en sänkt förbrukning av tvättmedel m m. Tvättmedel står för den enskilt största kostnaden i tvättstugan och genom att undvika överdosering kan man spara mycket pengar.

Hur undviker man de vanligaste felen?

- Det är ganska vanligt att det dagliga underhållet blir eftersatt. Det påverkar



Stefan Linnér, Customer care manager på Electrolux Professional Laundry Systems

maskinernas livslängd, men skapar också allmänt dålig trivsel. Information till användarna är ett viktigt verktyg.

- Det förekommer också ganska ofta att kläder inte tömts på främmande föremål – det kan sätta igen avloppsventiler och förstöra trumman. Även här behövs information till användarna.
- Överdoserings är också ett ganska stort problem. Förutom onödigt höga kostnader innebär det också problem i maskinen – även i torkprocessen. Det är dessutom skadligt för både maskiner och miljö.
- Ett kanske ofta förbisett problem är att tvätttider stjäls. Har man problem med detta finns elektroniska system som t ex Electrolux Vision, som gör det möjligt att boka tvätttider digitalt. Därmed kan många missförstånd och irritationsmoment undvikas. Samtidigt ökar även känslan av säkerhet – ingen annan än den som bokade tvättstugan kommer in under den bokade perioden. Systemet kan även skötas direkt i mobilen.

Vilka fördelar ur servicesynpunkt ser du med att välja Electrolux Professional?

- Vi har mycket bra garantivillkor och snabba, säkra reservdelsleveranser i hela landet. Det är viktigt, då stillastående maskiner skapar stor irritation och missnöjda användare.
- Vi har också ett väl inarbetat servicenät med stor rutin och bra utbildning. Därför löser vi ofta problemen direkt