

Wilten b. Wil, im Januar 2021

Wichtige Information an unsere Kunden

Geschätzte Kundin, geschätzter Kunde

Seit nunmehr fast 10 Jahren bieten wir Ihnen die Möglichkeit, per Mail oder per Post, uns Ihre Schadbilder zuzusenden. Wir bemühen uns, mit bestem Wissen und Gewissen die Schadursache zu bestimmen und Ihnen eine möglichst wirksame und praktikable Lösung vorzulegen. Diejenigen von Ihnen, die regelmässig unsere Dienstleistung nutzen, wissen auch, dass des Öfteren keine biotische Schadursache vorliegt (Pilze, Viren, Bakterien, Schädlinge), sondern häufig auch abiotische Faktoren (Hitze, Trockenheit, Kälte, Staunässe usw.) für ein Schadbild verantwortlich sind. Es ist uns immer wichtig, die tatsächlichen Ursachen der Symptome zu eruieren, damit wir Ihnen eine ganzheitliche Bekämpfungsstrategie anbieten können, die über die Behandlung von Symptomen hinausgeht. Um diese Diagnosen professionell und kompetent ausführen zu können, sind verschiedene Bedingungen notwendig. Eine wichtige Voraussetzung ist Erfahrung. Erfahrung darin, mit welchen Herausforderungen und Schwierigkeiten Sie tagtäglich konfrontiert werden. Erfahrung darin, welche Probleme im Garten überhaupt auftauchen können. Eine zweite Voraussetzung ist Wissen. Erst wenn man weiss, welche Schadursachen überhaupt existieren, kann eine sichere und treffende Diagnose erstellt werden. Es lässt sich nur das reden, wovon man Kenntnis hat. Und letztlich braucht es gute, beinahe detektivische Analysefähigkeiten und etwas störrische Verbissenheit der Sache auf den Grund zu kommen und das Wissen und die Erfahrung so zu paaren, dass die Ursache ans Licht gebracht werden kann.

Wie Sie sich vorstellen können, gibt es Leute, die solche Eigenschaften auf sich vereinen, relativ selten. Und, solche Menschen werden nicht geboren, sondern sie werden gemacht. Damit ist selbstverständlich einiges an Fleiss und Mühe verbunden, und auch einiges an finanziellen Kosten. Es ist uns ein grosses Bestreben, alle unsere Mitarbeiter zum Nutzen unserer Kunden ständig an internen und externen Schulungen weiterzubilden.

Die stetige Zunahme an Schadbildanfragen per Mail ist einerseits Ausdruck ihres Vertrauens in unsere Lösungskompetenz. Sie bildet aber andererseits auch das zunehmende Auftreten solcher Schadursachen ab, sei es durch Klimawandel, Globalisierung oder andere Faktoren. Noch im Jahr 2017 durften wir 1'200 Schadbilder bearbeiten und beraten. 2018 waren es ca. 1'500, im Jahr 2019 1'780 und im turbulenten Jahr 2020 sogar 2'904. Geht man von der Annahme aus, dass die Bearbeitung einer Anfrage (d.h. Hinterlegung und Zuweisung der Anfrage im IT-System für historische Reproduzierbarkeit, Analyse und Diagnose der Bilder, möglicherweise zusätzliche Recherche in entsprechenden Datenbanken oder Fachliteratur, Ermittlung der besten Lösungen sowie Erstellen der Antwort, Beantwortung allfälliger Rückfragen, Rückfragen bei ungenügender Fotoqualität oder notwendigen Informationen zum Standort, Pflanze, Geschichte der Bepflanzung usw.) defensiv geschätzt ca. 15 Minuten dauert, entspricht das 726 Arbeitsstunden oder 85.4 Arbeitstagen. Darin eingerechnet sind nicht Vorort-Begehungen, Einsendungen von Schadbildern per Post, mikroskopische Analysen oder allgemeine pflanzenschutztechnische Anfragen per Mail oder Telefon. Und da es in der Natur der Sache liegt, dass die Schadursachen gehäuft während der Vegetationsperiode auftreten, ist die temporäre Arbeitslast und häufig auch die Dringlichkeit sehr hoch. Die einigermaßen zeitnahe Bewältigung der Anfragen unter Beibehaltung der professionellen und qualitativen Standards ist schwierig. Und sie hat unseren Schadbildspezialisten, Patrice Arnet, an die Grenze des Machbaren und Ertragbaren gebracht.

Zur Unterstützung und Entlastung sind verschiedene Massnahmen erforderlich. Einerseits optimieren und automatisieren wir Prozesse in unserer Schadbildverwaltungssoftware zur Bearbeitung, Speicherung und Verwaltung der Schadbildanfragen. Andererseits haben wir zusätzliche personelle Ressourcen geschaffen, die insbesondere während der Hochsaison helfen die grosse Anfrage der Schadbilder zu bearbeiten. Wie ich bereits erwähnt habe, für diese Arbeit geeignete Personen sind nicht im Übermass vorhanden. Wir dürfen uns aber glücklich schätzen, mittlerweile über mehr als einen Mitarbeiter angestellt zu wissen, der dieser Aufgabe gewachsen ist.

Wir haben uns deshalb nach langem Ringen und Diskussionen dafür entschieden, die Schadbildberatung ab 2021 nur noch kostenpflichtig anzubieten. Für die Bearbeitung der Schadbilder per Mail und Post werden wir ab 2021 einen **pauschalen Betrag von CHF 30.— pro Schadbild** verrechnen. Diesen Unkostenbeitrag benötigen wir, um die zunehmenden Aufwendungen für damit verbundenen Kosten für Ausbildung, IT-Erweiterungen sowie Mess- und Analysegeräte zu decken.

Selbstverständlich möchten wir Ihnen als unserem langjährigen und treuen Kunden entgegenkommen und abhängig vom jeweils letztjährigen Umsatz ein Kontingent an Gratis-Schadbildberatungen für das aktuelle Jahr zur Verfügung stellen. Das Kontingent wird dabei jedes Jahr auf Basis des letztjährigen Umsatzes errechnet. Nicht genutzte Schadbild-Kontingente verfallen dabei Ende des Jahres und können nicht auf das nächste Jahr übernommen werden.

Um die Änderungen so klein wie möglich zu gestalten, haben wir uns entschlossen, das bewährte, aber mittlerweile alte und unterschiedlich beliebte «ReBon-System» für diese Zwecke anzupassen. Sie werden ab diesem Jahr 2021 keine ReBon-Kleber mehr mit der Rechnung erhalten. Das heisst, die in der Vergangenheit gesammelte, umsatzabhängige ReBon-Warengutschrift wird gestoppt. Dafür erhalten Sie aber umsatzabhängig ein Kontingent an Schadbilderberatungen wie oben beschrieben. Dafür müssen Sie **keine** Kleber sammeln und einsenden, dies geschieht ganz automatisch und ohne Arbeit für Sie. Die ReBon-Kleber, die Sie noch haben, können Sie bis **31.12.2021** an uns senden (mit Karte) und erhalten dafür die entsprechend gewohnte Gutschrift.

Natürlich steht Ihnen Ihr persönlicher Berater in Ihrem Gebiet wie bis anhin für alle Fragen, Probleme und Herausforderungen im Bereich Zierpflanzen und Rasen weiterhin zu Verfügung. Sie dürfen deshalb Ihre Anfrage gerne direkt an Ihren Berater übermitteln, der über ein breites und fundiertes Fachwissen verfügt. Es gibt allerdings Schadbilder und Symptome, die sehr selten oder möglicherweise neu auftreten. Dieser Anfragen muss sich dann ein Spezialist aus dem Schadbildteam annehmen.

Ich hoffe, dass wir mit diesem Vorgehen eine akzeptable Lösungsvariante gefunden haben. Ihr Berater wird sich beim nächsten Termin nochmals mit Ihnen austauschen und für mögliche Fragen und weiteren Klärungsbedarf zur Verfügung stehen.

Ich möchte mich im Namen der ganzen Belegschaft herzlich für Ihre Treue und langjährige Beziehung bedanken und hoffe auf Ihr Verständnis. Wir wünschen Ihnen und Ihrer Firma für das Jahr 2021 einen erfolgreichen Start, viel Glück und Freude sowie gute Gesundheit.

Freundliche Grüsse

Renovita Wilen GmbH



Patrick Sauder
Geschäftsführer