

Climate Control erzielt einen NPS auf Weltklassenniveau.

Zuhören, lernen und sich verbessern: Unser Ansatz, der auf einem kontinuierlichen Dialog mit unseren Kunden basiert, trägt Früchte.

Der Geschäftsbereich Climate Control von IMI ist weltweit führend im Bereich hydraulischer Regelungslösungen für HLK-Systeme. In enger Zusammenarbeit mit seinen Kunden entwickelt er Lösungen für den Innenraumkomfort, die Kontrolle und Energieeffizienz optimal miteinander zu verbinden.

Das Know-how von Climate Control kommt in Wohngebäuden, Gewerbeimmobilien sowie Rechenzentren zum Einsatz – mit Produkten und Systemen, die für Heizung, Kühlung und Warmwasser optimiert sind.

Die Kundenzufriedenheit, gemessen am NPS (Net Promoter Score), zählt zu den aussagekräftigsten Indikatoren für den Unternehmenserfolg. In diesem Jahr erreichte der Unternehmenssektor Climate Control einen NPS von 59, was auf eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft sowie eine starke Kundenloyalität hinweist. Der NPS gilt weithin als Referenzgröße zur Messung der Kundenzufriedenheit und zeigt, wie wahrscheinlich es ist, dass Kunden ein Unternehmen weiterempfehlen. Seine Relevanz wird durch Studien bestätigt, unter anderem im Journal of Marketing Analytics (2023), das ihn als eines der am häufigsten verwendeten Instrumente zur Bewertung der Customer Experience hervorhebt.

Das Ergebnis von Climate Control im Jahr 2025 spiegelt eine stabil positive Entwicklung der Customer Experience (CX) wider, unterstützt durch zentrale Initiativen zur Vereinfachung, Beschleunigung und Transparenz der Interaktionen. Mehr als 2.000 Kunden nahmen in diesem Jahr an der Umfrage teil und lieferten wertvolle Einblicke in ihre Erwartungen und Bedürfnisse – insbesondere in Bezug auf technische Expertise, Produktzuverlässigkeit sowie Servicequalität, wobei proaktive Betreuung und Effizienz des Supports besonders positiv bewertet wurden. Hervorzuheben ist, dass durch die Nachverfolgung kritischer Rückmeldungen innerhalb von 48 Stunden jedes Feedback in konkrete Verbesserungen umgesetzt werden konnte, was die Kundenbeziehungen und das Vertrauen weiter stärkte.

Die Ergebnisse zeigen nicht nur Zufriedenheit, sondern auch, was für Kunden wirklich zählt. Viele hoben hervor, wie die technische Kompetenz und Reaktionsfähigkeit von Climate Control ihnen helfen, in ihren eigenen Projekten höhere Effizienz und Kundenzufriedenheit zu erreichen. Durch die konsequente Umsetzung von Feedback in Massnahmen stellt der Geschäftsbereich sicher, dass seine Lösungen im praktischen Einsatz reibungslos funktionieren und Kunden ihre Energieeffizienzziele erreichen sowie eine optimale Systemleistung gewährleisten können.

Die aus der Umfrage gewonnenen Erkenntnisse haben bereits zu mehreren konkreten Verbesserungen geführt, darunter neue Online-Auslegungstools und vereinfachte Dokumentation zur Beschleunigung der Planung. Diese Initiativen sind Teil einer umfassenderen Strategie, die darauf abzielt, Komplexität für Kunden zu reduzieren, Fachwissen besser zugänglich zu machen und eine konsistente Systemleistung weltweit sicherzustellen. Regionale Teams arbeiten zudem enger mit Vertriebspartnern zusammen, um schnellere Reaktionszeiten und einen erleichterten Zugang zum technischen Support zu gewährleisten.

„Kundenzufriedenheit ist mehr als nur eine Kennzahl – sie spiegelt das Vertrauen wider, das unsere Partner in uns setzen“, erklärt Stefano D’Agostino, Präsident des Geschäftsbereichs Climate Control. „Dieses hervorragende NPS-Ergebnis zeigt die konkrete Wirkung unseres Engagements für Exzellenz, Transparenz und Zusammenarbeit. Jede Umfrage, jede Rückmeldung und jede Verbesserung bringt uns unseren Kunden näher.“

Kunden hoben zudem die Reaktionsfähigkeit, technische Kompetenz und proaktive Unterstützung von Climate Control als zentrale Gründe für ihr anhaltendes Vertrauen hervor – ein klarer Beleg dafür, dass der Fokus auf Partnerschaft und Produktzuverlässigkeit messbare Ergebnisse liefert.

Während sich IMI kontinuierlich weiterentwickelt, um den Herausforderungen von morgen zu begegnen, bleiben Kundenrückmeldungen ein zentraler Bestandteil der Strategie. Durch die fortlaufende Analyse der Ergebnisse und die Umsetzung von Erkenntnissen in gross angelegte Verbesserungen stärkt der Geschäftsbereich Climate Control seine Fähigkeit, einfachere, intelligenterere und nachhaltigere Lösungen über seine Produkte und Märkte hinweg anzubieten.

Vertrauen entsteht durch aufmerksames Zuhören und das Bestreben, die Realität und Bedürfnisse der Kunden wirklich zu verstehen. Und manchmal beginnen die bedeutendsten Fortschritte mit einem einfachen Gespräch.