

STOERCODE.DE

Heizungstechnik Wissensdatenbank

stoercode.de bietet dem Heizungstechniker ein Optimum an Unterstützung

Die Wissensdatenbank www.stoercode.de bietet Zugriff auf über 47.000 Stör-codes inkl. Lösungsmaßnahmen.



Dadurch verkürzt sich die Fehlersuche und -behebung bei Heizungsstörungen um ein Vielfaches. Durch entsprechende Rückfragen bei der Auftragsannahme kann oft schon das richtige Ersatzteil bereits bei der ersten Kundenan-

fahrt montiert werden und auch der Betriebsinhaber wird bei seiner täglichen Arbeit entlastet.

Mehr als 2 Jahre ist die Wissensdatenbank www.stoercode.de nun bereits am Markt.

Genau der richtige Zeitpunkt, um Jan Steffen Adlunger, SHK-Unternehmer aus Gelsenkirchen (NRW), nach seinen Erfahrungen zu befragen:

Fachverband: Herr Adlunger, bitte stellen Sie sich eingangs kurz vor.

Jan Steffen Adlunger: Ich bin einer von drei Geschäftsführern der GELSENBAD Heizung und Sanitär GmbH in Gelsenkirchen. Wir bieten dem Kunden alles, was mit schönen Bädern und modernen Heizungen zu tun hat. Bei insgesamt etwa 40 Mitarbeitern kommt da natürlich auch und gerade im Bereich Heizungs-Kundendienst und Störungsbeseitigung einiges an Arbeit zusammen.

Fachverband: Sie haben Stör-code.de seit knapp einem Jahr in Benutzung. Wie sind Ihre Erfahrungen mit der Datenbank?

Jan Steffen Adlunger: Die Erfahrungen sind sehr po-

sitiv. Zunächst hat unser Kundendienstleiter im Büro die Datenbank auf Herz und Nieren geprüft und etliche Störungsmeldungen simuliert und durchgespielt. Sein Ergebnis: Es gab kaum eine Störung, die bei stoercode.de nicht dokumentiert war. Danach konnten wir dieses Werkzeug mit gutem Gewissen auch allen Kundendienst-Monteuren zur Verfügung stellen.

Fachverband: Was war der Hauptgrund, sich für stoercode.de zu entscheiden?

Jan Steffen Adlunger: Wir haben die Datenbank im Rahmen eines Erfahrungsaustausches kennen gelernt. Es gab einige Kollegen, die damals bereits mit stoercode.de gearbeitet haben und positives berichteten. Das war für uns Grund genug, die Anwendung einmal näher anzusehen.

Fachverband: Welche Auswirkung hat die Datenbank auf Ihre Büroorganisation?

Jan Steffen Adlunger: Die Kommunikation zwischen Büro und Kundendienst hat sich deutlich verbessert. Mit Hilfe der Datenbank sind unsere Damen im Büro in der Lage auch ohne technische Ausbildung dem Kundendienst-Monteur die entscheidenden Informationen in den Arbeitsbericht zu schreiben und häufig auch schon die passenden Ersatzteile abzurufen. Das beschleunigt den gesamten Prozess des Störungsdienstes und am Ende gibt es zwei Gewinner: der Kunde freut sich über die effektive Abwicklung seines Auftrages und der Handwerker über höhere Deckungsbeiträge.

Fachverband: Bemerkt der Kunde eine Verbesserung an Ihrem Heizungskundendienst?

Jan Steffen Adlunger: Wie gesagt: In vielen Fällen können wir jetzt direkt anhand des Fehlercodes und den in der Datenbank hinterlegten Beschreibungen direkt die passenden Ersatzteile zum Kunden mitbringen. Aber auch das Telefonat zwischen Kunden und Büro bei der Störungsannahme läuft jetzt viel professioneller ab, weil wir dem Kunden gleich im ersten Gespräch mit einer Menge Fachkompetenz begegnen. Das hinterlässt nicht selten einen bleibenden Eindruck.

Fachverband: Wie wichtig ist Ihnen der Zugriff auf die Datenbank am Wochenende? Bringt das Arbeitserleichterung mit sich?

Jan Steffen Adlunger: Für den Endkunden ändert sich

nicht viel. Er wurde früher und wird auch heute im Notdienst selbstverständlich bedient. Allerdings gab es früher häufiger mal Telefonanrufe vom Notdienstmonteur an den Chef mit technischen Rückfragen. Das ist zurückgegangen, seit wir stoercode.de einsetzen.

Fachverband: Wie sehen Sie den Einsatz von KD-Techniker mit noch wenig Erfahrung in Verbindung mit der Datenbank?

Jan Steffen Adlunger: Die Datenbank ist relativ selbst-erklärend und intuitiv bedienbar. Klar gibt es bei neuer Technik am Anfang immer einige Berührungspunkte. Wir

haben beispielsweise eine interne Schulung zum Thema veranstaltet und bereits nach einer Stunde fühlten sich alle Kundendienst-Monteur ausreichend geschult, um die Datenbank selbständig einsetzen zu können. Und sollte doch nochmal eine Frage auftauchen, lässt die sich schnell im Einzelgespräch auf dem kleinen Dienstweg klären.

Fachverband: Vielen Dank für das Gespräch!

Bei Fragen berät Sie gern Frau Aumiller (monika.aumiller@stoercode.de).

Brennstoffkosten 2016 in Deutschland im Überblick

In der Öffentlichkeit hält sich vielfach der Eindruck, dass die Energiepreise bei Gas, Öl, Holz und Pellets seit Jahren stetig steigen. Doch die öffentliche Wahrnehmung entspricht nicht den gängigen Statistiken. Denn das Preisniveau ist vor allem bei Gas und Holzpellets seit vielen Jahren stabil.

Laut einer aktuellen Statistik des DEPI (Deutscher Energieholz- und Pellet-Verband) sind die Preise für Holzpellets und Erdgas seit Dezember 2012 stetig gefallen. Die Kosten für Heizöl erreichten ihren Höhepunkt im Dezember 2012. Ab diesem Zeitpunkt fielen sie stark, sodass 2016 Erdgas sogar etwas günstiger als Pellets wurde.

Für die Zukunft wird ein Anstieg der Kosten für fossile Brennstoffe erwartet. Für Hausbesitzer kann es demnach mehr als nur eine Alternative werden, auf regionale Brennstoffe wie Holzpellets oder Brennholz zurückzugreifen bzw. auf Holzheizungen umzusteigen. Denn zum einen erhöht das Heizen mit Holz die Unabhängigkeit von großen Energieversorgern, zum anderen können Kunden bei Brennholz und Holzpellets auf ein langfristig konstantes Preisniveau hoffen, da die regionale Holzwirtschaft nur in geringem Maße von globalen Schwankungen am Energiemarkt abhängt.

