



Albert Kohl aus Bobingen bei Augsburg (Kohl Wasser + Wärme GmbH) hat eine Datenbank geschaffen, in der nach und nach alle Hersteller mit nahezu allen Modellen, ihren Stör-codes und deren Behebung aufgenommen werden.



## Unterstützung für den Kundendienst

# INTERNETDATENBANK LÖST PROBLEME VOR ORT

Auch von einem erfahrenen Monteur ist es zu viel verlangt, jeden Fehlercode zu kennen – bei geschätzten 60.000 Stör-codes über alle Hersteller, Heizungsarten und -modelle hinweg. Albert Kohl aus Bobingen bei Augsburg (Kohl Wasser + Wärme GmbH) hatte die Idee, Stör-codes und die dazugehörigen Entstörungsmaßnahmen zu dokumentieren.

„Irgendwann entstand die Idee, diese Erkenntnisse auch anderen Kollegen zugänglich zu machen“, erzählt Kohl. „Wir haben eine Datenbank geschaffen, in der nach und nach alle Hersteller der Branche mit nahezu allen Modellen, ihren Stör-codes und deren Behebung aufgenommen werden sollen.“ Neben den Stör-codes greift der Techniker auf eine Vielzahl von Bedienungsanleitun-

gen zu, die er über die Homepage herunterlädt. Es werden Tipps und Tricks sowie News der Hersteller veröffentlicht.

### Fehleranalyse übers Handy

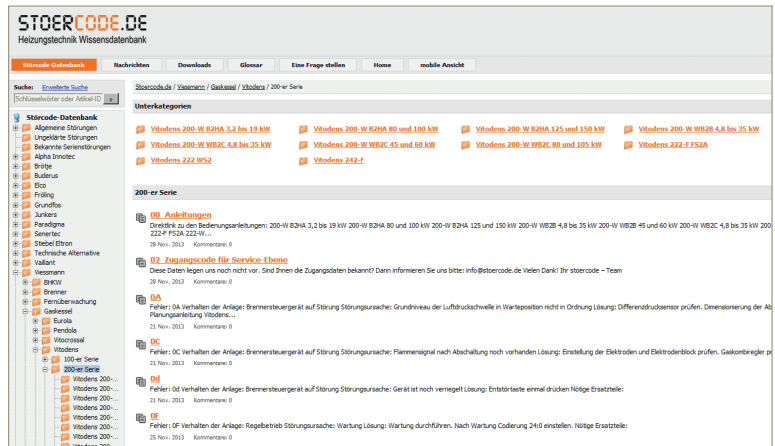
2012 begann die Programmierung der Datenbank als Internetplattform. Mittlerweile sind rund 34.000 Stör-codes und ihre Behebung gespeichert, wöchentlich kommen rund 200 hinzu. Kohl ließ die Anwendung nicht nur für den Internetzugriff über PC, sondern auch als App für Smartphones programmieren. So kann der Monteur direkt im Heizungskeller alle Informationen über sein Handy abrufen. Die App ist webbasiert, ein Internetzugang ist notwendig, denn die Datenbank ist zu groß, um auf dem Handy installiert zu werden. Es bietet sich noch eine weitere Anwendung für mehr Kundenservice: Das Büro fragt den anrufenden Kunden nach dem Fehlercode. So kann sich der Monteur vorbereiten und gleich die richtigen Ersatzteile und Werkzeuge mitnehmen.

„Meine Vision ist, dass wir bis Ende 2016 so gut wie alle Hersteller mit den wichtigsten Heizsystemen, Modellen und ihren Stör-codes erfasst haben“, sagt Kohl. Bislang finden sich dort Viessmann, Stiebel-Eltron, Junkers, Vaillant, Buderus, Paradigma oder Senertec, doch der Datenbestand wächst. „Die Datenbank wird ständig erweitert und gepflegt und wir hoffen auf rege Teilnahme der Kollegen in der Community, denn oft hat ein erfahrener Heizungsbauer Tipps und Kniffe, die selbst der Hersteller nicht kennt.“

Die Nutzer sind auch eingeladen, Probleme zu beschreiben, die noch nicht erfasst sind. Daraufhin wird recherchiert und eine Lösung gesucht. Oder andere Kollegen kennen sie bereits und tragen sie ins Forum ein. Alle Forumbeiträge werden von einem Fachmann geprüft, bevor sie im Portal freigeschaltet sind. „Wir möchten vermeiden, dass Unsinniges gepostet wird“, erklärt Kohl. ■ [www.stoercode.de](http://www.stoercode.de)

**Vorteile von stoercode.de**

- Fehlersuche und Lösung
- keine aufwändige Recherche
- keine Wartezeiten, stattdessen Zeitersparnis
- Wettbewerbsvorteil
- hohe Kundenzufriedenheit



Auf stoercode.de findet der Techniker eine Vielzahl von Bedienungsanleitungen, die er direkt über die Homepage downloadet. Es werden Tipps und Tricks sowie News der Hersteller veröffentlicht.

**INTERVIEW**

**Si:** Sie haben die Datenbank seit knapp einem Jahr in Benutzung. Wie sind Ihre Erfahrungen?

**Jan Steffen Adlunger:** Die Erfahrungen sind sehr positiv. Zunächst hat unser Kundendienstleiter im Büro die Datenbank geprüft und etliche Störungsmeldungen simuliert und durchgespielt. Es gab kaum eine Störung, die nicht dokumentiert war. Danach konnten wir dieses Werkzeug auch allen Kundendienst-Monteuren zur Verfügung stellen.

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

**Adlunger:** Wir haben die Datenbank im Rahmen eines Erfahrungsaustausches kennen gelernt. Es gab einige Kollegen, die damals bereits damit gearbeitet haben und Positives berichteten. Das war für uns Grund genug, uns die Anwendung näher anzusehen.

**Si:** Welche Auswirkung hat die Datenbank auf Ihre Büroorganisation?

**Adlunger:** Die Kommunikation zwischen Büro und Kundendienst hat sich verbessert. Mit Hilfe der Datenbank sind unsere Damen im Büro in der Lage, auch ohne technische Aus-

bildung dem Kundendienst-Monteur die entscheidenden Informationen in den Arbeitsbericht zu schreiben und häufig auch 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.

**Si:** Bemerkt der Kunde eine Verbesserung an Ihrem Heizungskundendienst?

**Adlunger:** In vielen Fällen können wir jetzt 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 im ersten Gespräch mit einer Menge Fachkompetenz begegnen.

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

**Adlunger:** Für den Endkunden ändert sich nicht viel. Er wurde früher und



Jan Steffen Adlunger ist einer von drei Geschäftsführern der Gelsenbad Heizung und Sanitär GmbH in Gelsenkirchen.

wird auch heute im Notdienst selbstverständlich bedient. Allerdings gab es früher häufiger Telefonanrufe vom Notdienstmonteur an den Chef mit technischen Rückfragen. Das ist zurückgegangen.

**Si:** Wie sehen Sie den Einsatz von KDTechnikern mit wenig Erfahrung in Verbindung mit der Datenbank?

**Adlunger:** Die Datenbank ist relativ selbsterklärend und intuitiv bedienbar. Bei neuer Technik gibt es am Anfang immer Berührungsängste. Wir haben beispielsweise eine interne Schulung zum Thema veranstaltet und bereits nach einer Stunde fühlten sich alle Kundendienst-Monteure ausreichend geschult, um die Datenbank selbstständig einsetzen zu können. Sollte doch eine Frage auftauchen, lässt die sich schnell im Einzelgespräch klären.