

Der vertrauliche Brancheninformations- und Aktionsbrief ■ aktuell ■ kritisch ■ unabhängig ■ anzeigefrei ■ international

Ausgabe Nr. ISH 51/15 | Düsseldorf, 16. Dezember 2015 | 36. Jahrgang | ISSN 1431-3375

„Einen neuen Film gemacht ich habe“, lautet die Kurz-Einführung von Yoda zum neuen 'Krieg der Sterne'-Blockbuster. Kämpferisch wie immer bleibt Ihr 'mi'-Team auch über den Jahreswechsel an Ihrer Seite: ■ Ein Cartoon nimmt Einfluss auf die Branche ■ Neue Rolle für Stefan Möllenhoff ■ Allianz Freie Wärme 'unter Dampf'. – Doch zunächst, verehrte Leserin, verehrter Leser, „ein gutes Konzept wir Ihnen zeigen“:



Digitalisierung im Fachhandwerk – kleine Schritte in die richtige Richtung

Sie als Fachhandwerker müssen sich immer öfter mit Online-Anbietern wie **Reuter**/Mönchengladbach oder **Thermondo**/Berlin auseinandersetzen. Nicht immer fällt das leicht, denn insbesondere die Heizungsbauer unter Ihnen hatten wenig Zeit, sich auf diesen Fight vorzubereiten und wurden erstmal



kalt erwischt. Bleiben wir mal bei den Wärmeezeugern: Der Berliner Innungsfachbetrieb **Thermondo** – als

Synonym für viele andere – nimmt für sich in Anspruch, das Angebot an die Kunden besonders schnell 'rauszuhauen'. Reagiert ein Kunde nicht sofort, wird er mit einem wahren Trommelfeuer aus Marketingmaßnahmen eingedeckt, bis er entweder das Handtuch wirft und unterschreibt, oder sich wegduckt und die Werbeangriffe ins Leere laufen lässt.

Letzteres passiert häufiger als Sie denken, denn durch die Zusendung immer aggressiverer Mails gehen die Berliner ihren Kunden zunehmend auf den Keks. **Das ist Ihre Chance zurückzuschlagen – sachlich, kompetent, effizient und immer das Wohl Ihrer Kunden im Auge!** Natürlich gehört es dazu, Angebote auch zeitnah abzugeben. Dabei erwartet ein Endverbraucher nicht, dass Sie so schnell sind wie **Thermondo**. Aber es sollte nicht viele Wochen oder gar Monate dauern, bis Sie ihm Zahlen präsentieren. Zaudern bringt durch Ihren eigenen 'technischen K.O.' nur Ihren Wettbewerbern Vorteile. Aber Sie haben ein Instrument an der Hand, mit dem Sie den Kampf um den Kunden selbst bestimmen können. Ihre 'Führhand' ist die Kompetenz vor Ort bei der Lösung von Problemfällen. **Ihr 'mi'-Team zeigt Ihnen heute, wie Sie und Ihre Monteure mit der schnellen und fachgerechten Behebung von Störfällen beim Kampf um neue Kunden nach Punkten deutlich aufholen:**

Dazu können Sie sich in der Wissensdatenbank **stoercode.de** bedienen. Ihr Kollege **Albert Kohl** von **Kohl Wasser + Wärme GmbH**/Bobingen entwickelte die Idee vor rund acht Jahren. Unterschiedliche Heizsysteme haben verschiedene Stör-codes und die dazu passenden Maßnahmen. Das alles kann sich keiner merken, insbesondere dann nicht, wenn er

nicht nur für die Produkte eines Unternehmens Service und Wartung abwickelt, sondern für eine Vielzahl von Herstellern. **stoercode.de wurde kontinuierlich weiterentwickelt und bietet heute Zugriff auf über 40.000 Stör-codes inklusive Lösungsmaßnahmen aller gängigen Heizungshersteller.** Fehlersuche und -behebung bei Heizungsstörungen werden ganz erheblich verkürzt. Ihre Mitarbeiter, die den Erstkontakt mit dem Kunden haben, können so bereits abklären, welches Ersatzteil bei der ersten Kundenanfahrt auf jeden Fall auf dem Fahrzeug sein muss, um das Problem zu lösen. **Albert Kohl** dazu gegenüber 'markt intern':

„Irgendwann entstand die Idee, diese Erkenntnisse auch anderen Kollegen zugänglich zu machen. Wir haben eine Datenbank geschaffen, in der sukzessive alle Hersteller der Branche mit nahezu allen Modellen, ihren Stör-codes und deren Behebung aufgenommen werden sollen. Darüber hinaus kann der Anwender auch auf eine Vielzahl von Bedienungsanleitungen zugreifen, die er direkt über die Homepage downloaded. Veröffentlicht werden auch Tipps und Tricks sowie News der Hersteller.“



Albert Kohl
© Kohl Wasser + Wärme

Das ist ja ein Knaller! **Sie und Ihre Monteure werden genauso aufgewertet wie die Damen und Herren Ihres Innendienstes.** Denn die sind es, bei denen der Endverbraucher anruft, sobald es kalt wird. Wenn die dann fragen, welche Störmeldung auf dem Gerät zu sehen ist, und der liest vor: „Fehler 1234 des Gerätes 'ABC' von Hersteller 'XYZ'“, dann geht es mit der Reparatur in der Regel extrem schnell. Das Kundendienstbüro ist auch der zentrale Kompetenzträger in diesem Punkt, wie **Jan Steffen Adlunger, Geschäftsführer Gelsenbad/Gelsenkirchen** erläutert:

„Mit Hilfe der Datenbank sind unsere Damen im Büro in der Lage, auch ohne technische Ausbildung dem Kundendienstmonteur die

Ihr direkter Draht zur Redaktion Installation Sanitär/Heizung: 0211 6698-119

■ Fax: 0211 6698-350 ■ E-Mail: ish@markt-intern.de ■ www.ish.markt-intern.de



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 Auftrags und der Handwerker über höhere Deckungsbeiträge. Auch das Telefonat zwischen Kunde 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.“



Jan Steffen Adlunger
© Gelsenbad

Adlunger und sein Team nutzen seit knapp einem Jahr stoercode.de. Nachdem der Kundendienstleiter die Datenbank zunächst auf Herz und Nieren geprüft und viele Störungsmeldungen simuliert und durchgespielt hat, hat er grünes Licht gegeben. Die meisten der Störungen, die anfallen können, sind dokumentiert. Noch einmal Jan Steffen Adlunger:

„Die Datenbank ist relativ selbsterklärend 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 Kundendienstmonteure ausreichend geschult, um die Datenbank selbstständig einsetzen zu können. Und sollte doch noch mal eine Frage auftauchen, lässt sich die schnell im Einzelgespräch auf dem kleinen Dienstweg klären.“

Imageproblem – die Branche leidet beinhart unter 'Werner'

Wissen Sie eigentlich noch, wo die Formulierung „Gas, Wasser, Sch ...“ herkommt? Nun, es ist rund 35 Jahre her, dass der Comiczeichner **Brösel** die Kultfigur **'Werner'** erfand. Der Held der Bildgeschichten erreichte schnell Kultstatus mitsamt seinem Lehrherrn **Meister Röhrig** und **Geselle Eckhard**. Mit viel 'Bölkstoff' tranken und kalauerten sich die drei sogar durch mehrere Filme. Was blieb, ist der Eindruck von stinkfaulen und stets betrunkenen Monteuren, die ihrem Chef auf der Nase herumtanzen, und die eher ein Haus abfackeln als einen auch nur halbwegs kompetenten Eindruck vermitteln können.

Zeit, dass sich was ändert! Sonst wird die Branche das schlechte Image, das sie auch vor 35 Jahren nicht verdient hatte, nie los! Deshalb freuen wir uns über jeden Kollegen, der die Chance ergreift, öffentlich aufzuzeigen, wie es wirklich im SHK-Gewerk funktioniert. Ihr Kollege **Georg Haaß/Mönchengladbach** hat es so in den Teil 'Digitale Wirtschaft' der **Rheinischen Post** vom 9. Dezember 2015 geschafft. Auch hier der Bezug zu Meister Röhrig und Co.:



„Bis heute kämpft Georg Haaß gegen dieses Klischee an, obwohl bei ihm längst die Zukunft eingezogen ist: Er hat seine In-

Natürlich ist das alles nicht zum Nulltarif zu haben. Schließlich hat Ihr Kollege Kohl viel Zeit und Geld investiert, um die Datenbank aufzubauen. **Die Basislizenz für bis zu zwei Nutzer, bestehend aus einer Büro- und einen mobilen Lizenz, kostet für Innungsmitglieder 29 € pro Monat – jede weitere 9 €.** Ab 10 bzw. 20 Lizenzen gibt es zusätzliche Rabatte, und Vertriebspartnerschaften mit Fachverbänden, z. B. in Nordrhein-Westfalen. Auf einen wichtigen Punkt kommt Albert Kohl jedoch noch einmal zurück, denn eine so tolle Geschichte findet natürlich sofort Interessenten – auch solche, die den Interessen von Heizungsbauern nicht immer aufgeschlossen gegenüber stehen:

„Als die App veröffentlicht wurde, kamen viele Anfragen von branchenfremden Firmen (Kaminkehrer, Hausmeisterservices usw.). Hier legen wir viel Wert darauf zu betonen, dass solche Anfragen nicht bedient werden. Wir wollen das SHK-Handwerk stärken und unterstützen – nicht mehr und nicht weniger!“

'mi'-Fazit: ■ Die Haltung von Albert Kohl verdient Respekt ■ Mindestens genauso viel Respekt verdient die Datenbank, die er mühselig aufgebaut hat ■ Sie sollten sich das ganze unter www.stoercode.de einmal anschauen, um weitere Details zu erfahren ■ Wir halten diese Wissensdatenbank für eine hervorragende Möglichkeit, Ihren Kunden den Kompetenzvorsprung sichtbar zu machen, den Sie in der Regel vor Online-Anbietern haben! – Gern stellen wir Ihnen in den nächsten Wochen weitere Konterstrategien gegen digitale Wettbewerber vor, denn 'mi' = mehr als Information!

stallateure mit Tablets und mobilen Druckern ausgestattet, das Computersystem mit den Datenbanken der Händler vernetzt, und demnächst sollen Kunden ihr neu geplantes Badezimmer vorab dank Datenbrille als virtuelle Realität erleben können ...“

Mit einem kleinen Schwenk zu den neuen digitalen Wettbewerbern **Thermondo** oder **EasyHeizung** geht es zu Chancen, die Handwerksbetriebe generieren können – vorrangig die Ersparnis bei der Arbeitszeit, die bei Haaß rund 2.500 Arbeitsstunden beträgt. Eine Zahl, die aufhorchen lässt, zumal der Fachkräftemangel im Handwerk voll durchschlägt. **Kathrin De Blois**, Tochter von Georg Haaß, erläutert die Vorteile: „Wir verkürzen die Prozesse durch den Einsatz von Technik so, dass unser Fachpersonal sich komplett auf seine eigentliche Arbeit konzentrieren kann.“ Haaß Haustechnik gehört zu den Unternehmen, bei denen die Monteure mit dem Tablet zum Kunden gehen, die Rechnung in dessen Beisein erstellen und ausdrucken. **Demnächst werden auch mobile EC-Kartenlesegeräte auf den Fahrzeugen sein.** Zukunftsmusik? Keineswegs!

'mi'-Fazit: ■ Nutzen Sie jede Gelegenheit, sich mit Technik-Redakteuren Ihrer regionalen Tageszeitung zu unterhalten ■ Mit ein bisschen Glück kommt ein toller Imageartikel heraus, der Ihnen zusätzliche Kundschaft ins Haus holen kann ■ Stellen Sie in diesen Gesprächen nicht nur Ihre eigene