STOERCODE.DE

*Heizungen schneller reparieren.*

Stoercode.de
Inhaber: Albert Kohl
Gutenbergstraße 6
86399 Bobingen

Tel. +49 (0) 8234 / 95983777
Fax +49 (0) 8234 / 95983866

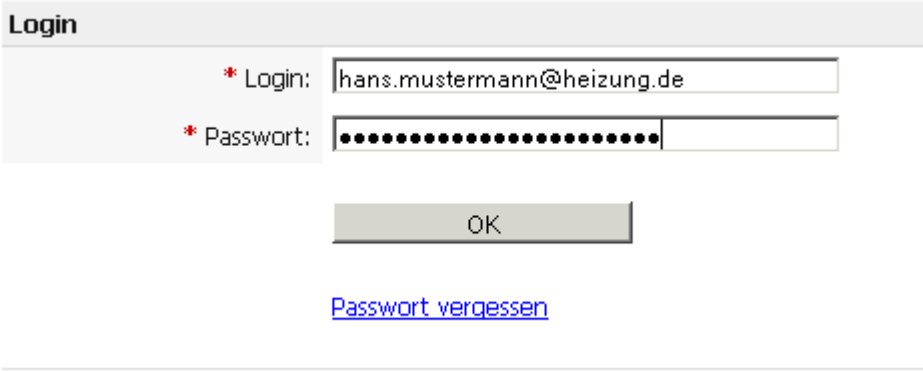
E-Mail: info@stoercode.de

# Inhalt

Anmelden ..... 3
Passwort vergessen ..... 3
Startseite – Störcode-Datenbank ..... 4
Fehlersuche Variante 1: über Explorer ..... 5
Fehlersuche Variante 2: über die Schnellsuch-Box ..... 5
Fehlersuche Variante 3: über ‚Erweiterte Suche‘ ..... 6
Allgemeine Suche über ‚Eine Frage stellen‘ ..... 7
Ansicht eines Störcodes ..... 8
Nachrichten ..... 9
Downloads ..... 10
Glossar ..... 11
Home ..... 11
Mobile Ansicht ..... 11
Mein Konto ..... 11
Abmelden ..... 12
Tips für das Kundendienst-Büro ..... 12

# Anmelden

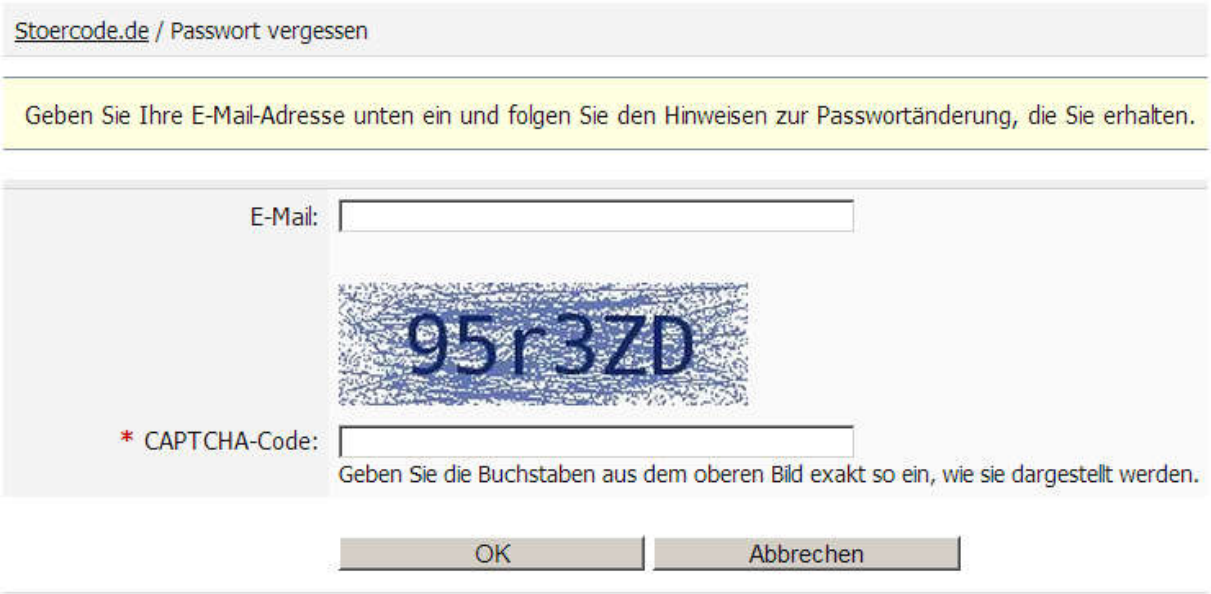
Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an.




⇨ Bitte beachten Sie: bei Nichtaktivität erfolgt der automatischer Ablauf der Sitzung nach 60 Minuten. Sie müssen sich dann wieder erneut anmelden.

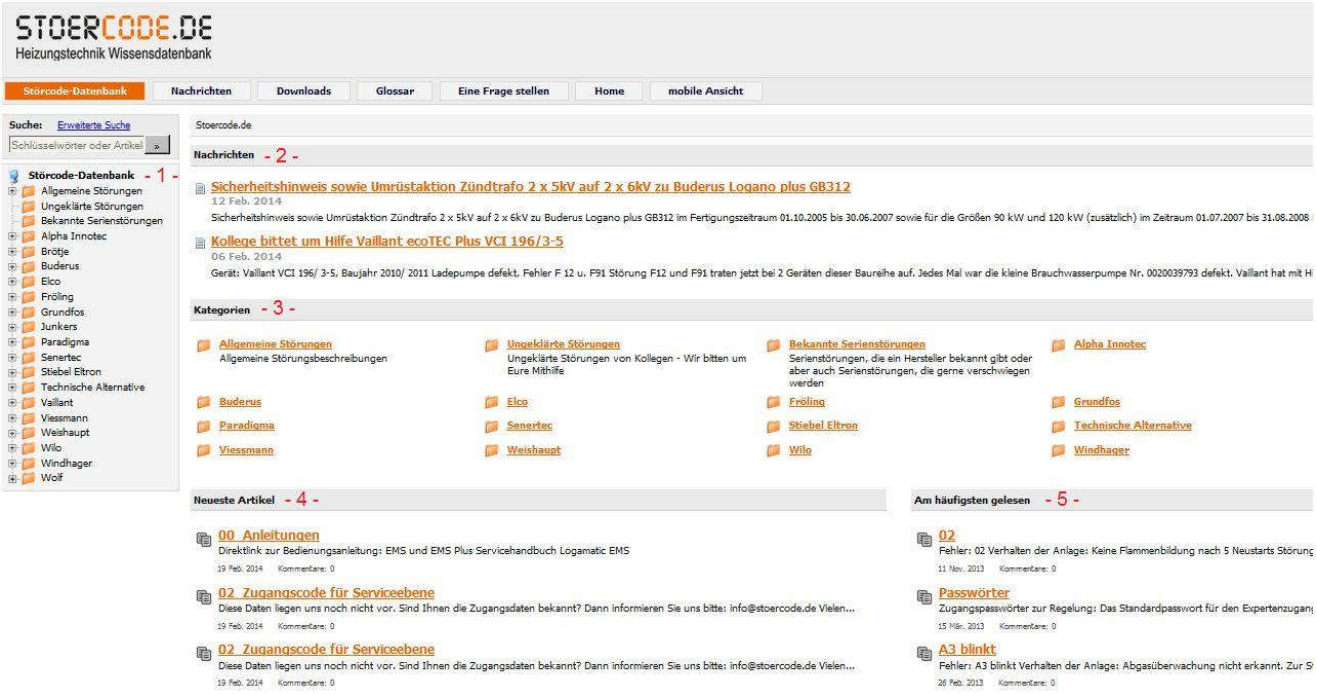
# Passwort vergessen

Wenn Sie das Passwort vergessen haben, dann können Sie über Passwort vergessen ein neues Passwort anfordern. Hierzu folgen Sie den Anweisungen:



# Startseite – Störcode-Datenbank

So sieht Ihre Startseite aus, die sogenannte ‚Störcode-Datenbank', sobald Sie sich angemeldet haben. Auf der linken Seite werden alle verfügbaren Hersteller in der Explorer-Ansicht aufgelistet - 1 -. Sie können sich zudem über die neuesten Nachrichten - 2 - informieren. Über die Rubrik ‚Kategorien' - 3 - werden nochmals die Hersteller dargestellt und im unteren Bereich der Seite können Sie die neuesten Artikel - 4 - und am häufigsten gelesenen Artikel - 5 - lesen.

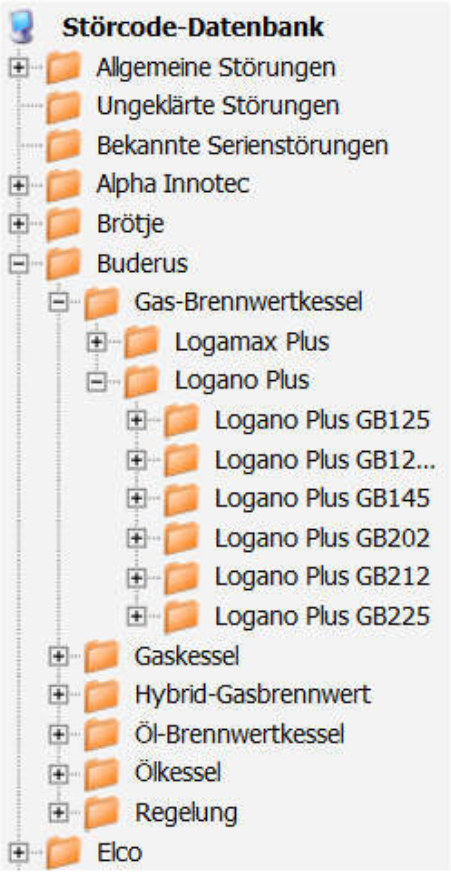



Die in der obersten Leiste aufgeführte Navigation

wird in den späteren Abschnitten näher erklärt.

## Fehlersuche Variante 1: über Explorer

Sie haben mehrere Möglichkeiten, nach einem Fehler zu suchen. Eine Variante ist die Suche über die Explorer-Ansicht auf Ihrer linken Bildschirmseite.




Die gelisteten Hersteller auf der linken Seite sind nach folgendem System aufgebaut:

Hersteller – Geräteart – Gerätetyp – ggf. weitere Unterkategorie

Besitzt ein Ordner Unterordner, so wird dies durch ein vorangestelltes Plus bzw. Minus angezeigt.

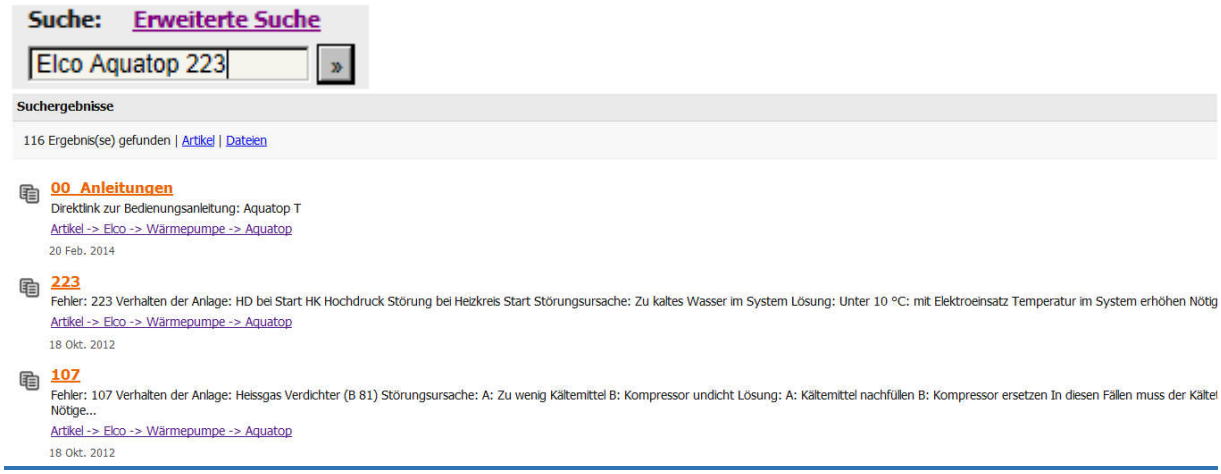
- Um alle Ordner einzublenden, klicken Sie auf das Plus.

- Um eine übersichtlichere Darstellung zu erhalten, klicken Sie auf das Minus.

So können Sie gezielt den benötigten Gerätetyp und die entsprechenden Fehlercodes finden.

## Fehlersuche Variante 2: über die Schnellsuch-Box

Die Schnellsuch-Box sucht nach Titeln, Inhalten und Meta-Informationen wie z.B. Schlüsselwörter und Beschreibungen. Sie durchsucht Artikel, Dateien und Nachrichten und zeigt passende Suchergebnisse an.



## Fehlersuche Variante 3: über ‚Erweiterte Suche'

Die Erweiterte Suche bietet Ihnen zusätzliche Optionen. Sie ermöglicht Ihnen, die Suche zu verfeinern, indem die Suche auf Artikel, Dateien oder Nachrichten eingeschränkt werden kann, durch die Angabe spezifischer Kategorien, Artikel-Typen und Schlüsselwörter.

Der beste Weg zu einem guten Ergebnis ist die Eingabe aller vorhandenen Informationen, um die Suche einzugrenzen. Das bedeutet, geben Sie Hersteller – Gerätetyp – Störcode – weitere Informationen ein. Sie erhalten eine Übersicht aller damit in Verbindung stehenden Fehlermeldungen und mit einem Klick auf die jeweilige Fehlermeldung kommt man auf die entsprechende Anleitung.

### *Bitte beachten Sie die nachfolgenden Tipps für die Suche:*

**Die folgenden Beispiele zeigen, wie Sie einige Suchoperatoren verwenden können:**

---

**Apfel Banane**
Findet Zeilen, die mindestens eins der beiden Wörter enthalten.

**+Apfel+Saft**
Findet Zeilen, die beide Wörter enthalten.

**+Apple Macintosh**
Findet Zeilen, die das Wort 'Apfel' enthalten. Zeilen, die außerdem noch das Wort 'Macintosh' enthalten, werden höher eingestuft in den Suchergebnissen.

**+Apple -Macintosh**
Findet Zeilen, die das Wort 'Apple' enthalten, aber nicht 'Macintosh'.

**+Apple ~Macintosh**
Findet Zeilen, die das Wort 'Apple' enthalten. Zeilen, die außerdem noch das Wort 'Macintosh' enthalten, werden niedriger eingestuft in den Suchergebnissen als solche, die das Wort nicht enthalten. Dies ist eine weniger strikte Suchmethode als '+apple -macintosh', bei der Zeilen, die 'Macintosh' enthalten gar nicht erst in den Ergebnissen angezeigt werden.

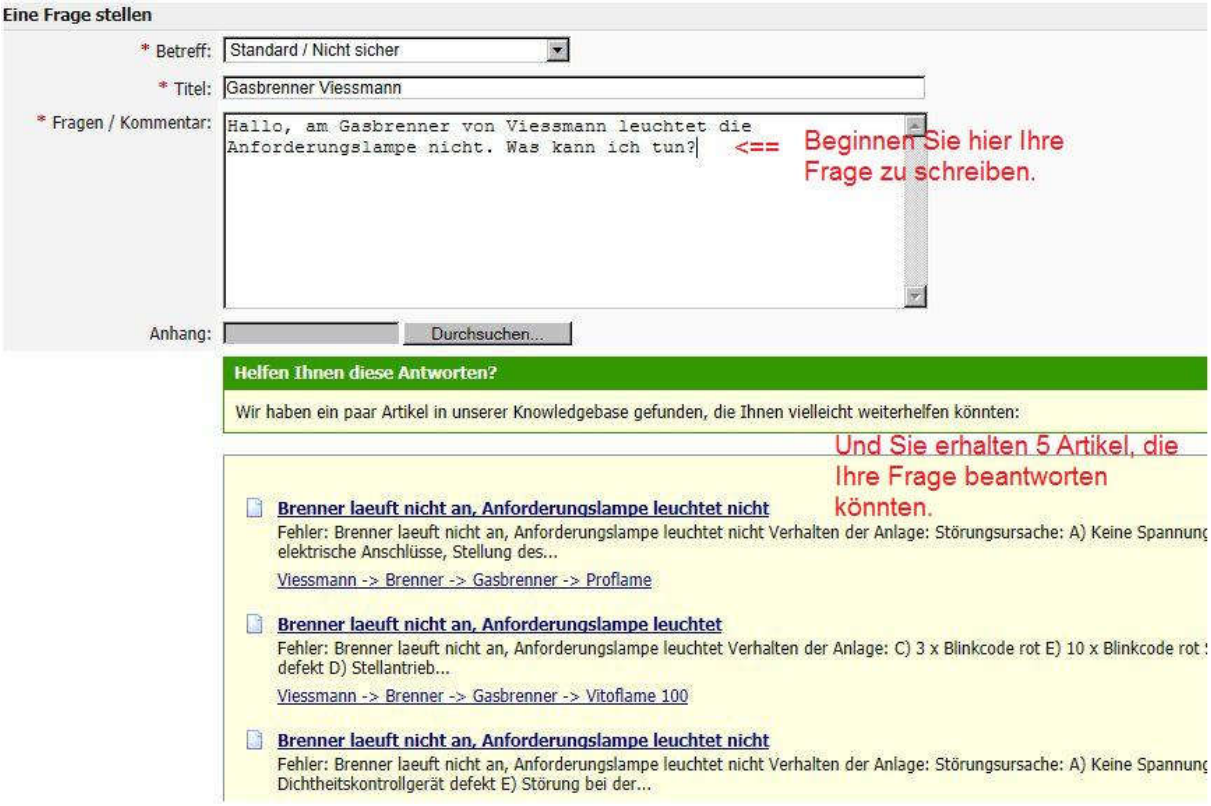
**+Apfel +(>Birne <Strudel)**
Findet Zeilen, die die Wörter 'Apfel' und 'Birne' oder 'Apfel' und 'Strudel' (in beliebiger Reihenfolge) enthalten, stuft aber 'Apfel Birne' höher ein als 'Apfel Strudel'.

**Apfel***
Findet Zeilen, die Wörter wie 'Apfel', 'Apfelsaft', 'Apfelmus' oder 'Apfelkuchen' enthalten.

**"Äpfel, Birnen und Orangen"**
Findet Zeilen, die die genaue Phrase 'Äpfel, Birnen und Orangen' enthalten (zum Beispiel wird 'Äpfel, Birnen und Orangen schmecken mir' angezeigt, aber nicht 'Äpfel, Birnen, Pfirsiche und Orangen').

# Allgemeine Suche über ‚Eine Frage stellen'

Wenn Sie immer noch nicht die gewünschten Informationen finden, können Sie „Eine Frage stellen". Während der Eingabe Ihrer Frage bringt das System mögliche Artikel, die Ihre Frage beantworten könnten.




Klicken Sie auf einen Artikel und überprüfen Sie, ob er Ihre Frage beantwortet. Wenn Sie keine passende Antwort in dieser Liste finden, können Sie noch Dateien in den Anhang legen, falls Sie ergänzende Fotos, Videos, pdf's oder ähnliches haben, die für Ihre Frage relevant sein können. Dann klicken Sie auf ‚Senden', um Ihre Frage per E-Mail an unsere Experten zu senden. Diese können Ihnen entweder die Frage beantworten oder Ihre Frage wird im Forum*) eingestellt - neutral, ohne Nennung eines Namens. Dort können alle Kollegen dieses Problem sehen, in der Hoffnung, dass ein Kollege diesen oder einen ähnlichen Fehler schon bearbeitet hat, und einen guten Tipp geben kann, wie die Lösung Ihres Problems aussehen kann. Am Ende, wenn die Lösung gefunden ist, wird diese in die Datenbank ein gepflegt, sodass der nächste, bei dem dieses Problem wieder auftaucht, auf diese Lösung zugreifen kann.

*) Das Forum befindet sich derzeit noch im Aufbau. Sobald es funktionsfähig ist, wird diese Anleitung ergänzt.

## Ansicht eines Störcodes

In der Regel wird der Fehler angezeigt unter Angabe des Verhaltens der Anlage, der Störungsursache, der Lösung und der ggf. benötigten Ersatzteile.

**F E5**

**Fehler: F E5**

**Verhalten der Anlage:**
Fehler im Bereich Feuerungsautomat

**Störungsursache:**
Interner Systemfehler und EMV

**Lösung:**
Feuerungsautomat entriegeln.
Falls der Fehler weiterhin auftritt, Feuerungsautomat austauschen.

**Nötige Ersatzteile:**
ggf. Feuerungsautomat

Dieser Artikel war:

Abonnieren
Per E-Mail versenden
Kommentar hinzufügen

Sie haben die Möglichkeit diesen Artikel zu bewerten. Klicken Sie hierzu auf die grau angezeigten Sternen bei „Dieser Artikel war:“ Sie können dann zwischen 1 (nicht hilfreich) und 5 (hat mein Problem gelöst) Sterne vergeben. Wenn Sie möchten, können Sie noch einen Kommentar hinzufügen – dann klicken Sie nur noch auf „Senden“ – wir von stoercode.de freuen uns auf Ihr Feedback.

Möchten Sie über Ergänzungen zu diesem Fehlercode informiert werden? Dann klicken Sie auf Abonnieren, und Sie bekommen automatisch eine Benachrichtigung, falls dieser Artikel mit neuen Informationen bearbeitet wird.

Sie können diesen Artikel Per E-Mail versenden.

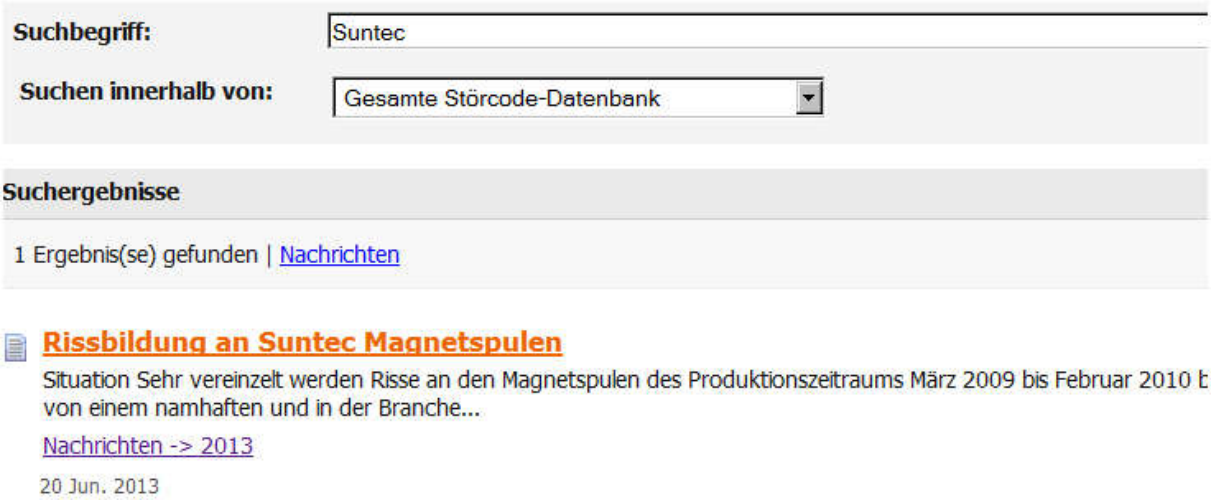
Ergänzungen, Tipps und Tricks o.ä., die für diesen Fehlercode wichtig und hilfreich sind, können Sie über Kommentar hinzufügen. Diese Kommentare werden von uns überprüft und dann veröffentlicht.

# Nachrichten

Die neuesten Hersteller-Informationen, Rückrufaktionen und erweiterte Fehlermeldungen finden Sie unter „Nachrichten“:

Mit einem Klick auf die Überschrift erscheint die vollständige Beschreibung der gewünschten Nachricht. Falls Ihnen Nachrichten vorliegen, die in unserer Datenbank noch fehlen, schicken Sie uns diese zu – wir werden sie gerne ergänzen.

Auch in dieser Rubrik haben Sie die Möglichkeit, nach Begriffen zu suchen:

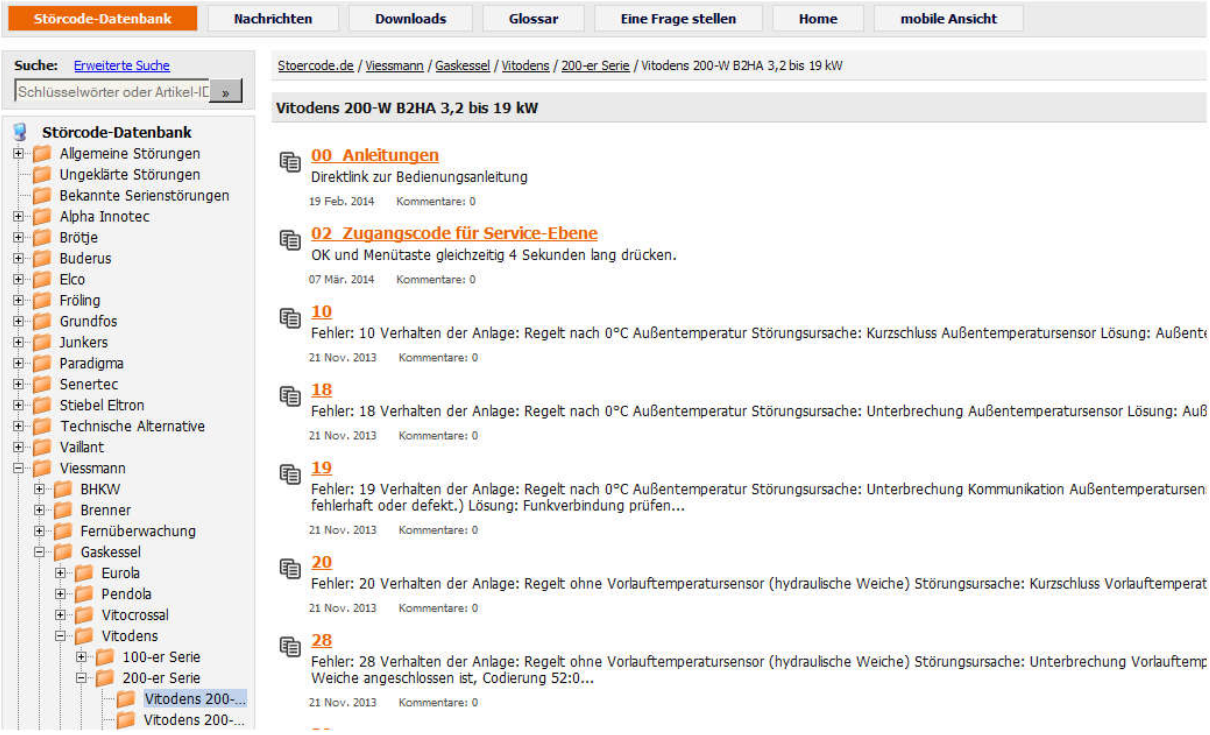


# Downloads

In dieser Rubrik erhalten Sie eine Fülle an Bedienungsanleitungen. Auf der linken Seite sehen Sie wieder die gewohnte Auflistung der Hersteller:

Durch Anklicken der Datei auf der rechten Seite erfolgt der Download des gewünschten Dokuments.

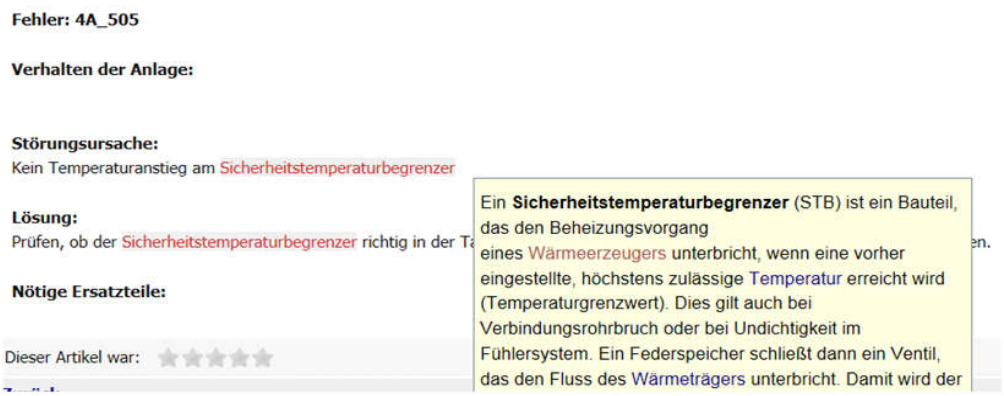
Alle Bedienungsanleitungen sind auch in der Störcode-Datenbank direkt den Geräten zugeordnet. Hier werden zudem – soweit bekannt – die Zugangscodes für die Service-Ebene angezeigt.



## Glossar

Im Glossar werden verschiedene Definitionen in der Wissensdatenbank aufgelistet, ähnlich einem Wörterbuch.

Findet sich ein Glossar-Begriff in einem Artikel wieder, so wird der Begriff rot in dem Artikel hervorgehoben. Wenn Sie mit der Maus über den Glossar-Begriff gehen, sehen Sie ein Fragezeichen. Wenn Sie auf das Wort klicken, wird die Definition in einer gelben Box angezeigt:



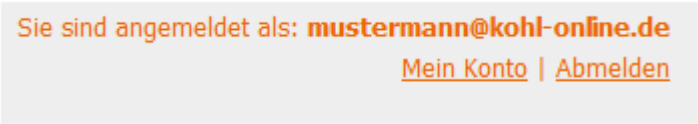

## Home

Hier gelangen Sie auf die Homepage der stoercode.de.

## Mobile Ansicht

Sie möchten wissen, wie der Zugang zur stoercode.de auf Ihrem Smartphone aussieht? Dann klicken Sie auf Mobile Ansicht und melden sich mit Ihren Daten an. Sie können nun alle Bereiche in der mobilen Ansicht durchsehen.

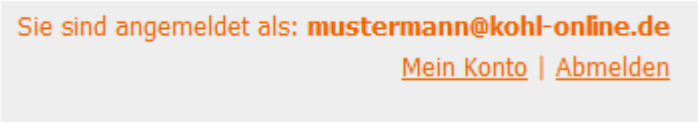
## Mein Konto




Unter Profil verwalten Sie Ihr Konto und Ihre Kontaktinformationen. Möchten Sie Ihr Passwort ändern? Auch dies können Sie hier erledigen.

Bei den Abonnements verwalten Sie Ihre Abonnements.

## Abmelden




Nach Beendigung Ihrer Recherche auf stoercode.de melden Sie sich bitte immer über den Button Abmelden ab. Bei Nichtaktivität erfolgt der automatischer Ablauf der Sitzung nach 60 Minuten. Sie müssen sich dann wieder erneut anmelden.

## Tips für das Kundendienst-Büro

Ein Hauptaugenmerk bei der Nutzung von stoercode.de sollte bereits in Ihrem Kundendienst-Büro liegen! Hier werden bei der Auftragsannahme gleich alle relevanten Daten beim Kunden abgefragt und auf www.stoercode.de eingegeben. Dem Kunden kann noch am Telefon die Lösung seines Problems genannt werden: „Der Zündtrafo ist defekt. Den haben wir auf Lager – der Techniker kann gleich heute zu Ihnen kommen und den Fehler beheben.“ Somit haben Sie einen beeindruckten Kunden und einen gut informierten Techniker, der die Arbeiten schnell und effizient ausführen kann, da ihm die komplette Störungsbeschreibung mit entsprechender Lösung und ggf. Ersatzteil vorliegt.

Die Vorteile:

+ Zufriedener Kunde
+ Hoher Deckungsbeitrag
+ Keine Reklamation
+ Positive Weiterempfehlungen