

NEUER SERVICE STICKER:

Auftrag direkt im System generiert

Störung an der Anlage? Label stellt eine zeitsparende Lösung für SHK-Betriebe vor: Mit einer bedeutenden Neuerung setzt Label Software ein weiteres Zeichen im Bereich der digitalen Auftragsabwicklung und Kundenkommunikation im Handwerk: Mittels eines an der Anlage des Kunden angebrachten Service Stickers lassen sich zukünftig ohne telefonischen Vorabkontakt Kundenaufträge direkt in der Branchensoftware Labelwin generieren. Der Vorteil für die SHK-Betriebe: Kein langwieriges hin- und hertelefonieren mit dem Kunden, einfache Terminfindung und Datendokumentation. Auch bei Ausführung des Auftrags hat der Monteur alle relevanten Daten auf seinem Smartphone dabei ... | VON CLAUDIA JESSE



„Das System ist sehr intelligent und individuell nutzbar. Labelwin kann zum Beispiel an der Tages- und Uhrzeit erkennen, ob der Auftrag in der Zentrale oder bei dem diensthabenden Notdienstmonteur aufblinken soll. Das kann jeder Betrieb sich nach seinen Bedürfnissen einstellen.“ Gerald Bax, Label Software

Und so funktioniert es: An jeder Anlage bringt der Mitarbeiter einen beliebigen Service Sticker aus seinem Vorrat an. Diesen verbindet er direkt per App oder im Nachgang mit der Anlage und der Kundenadresse in Labelwin. Hat der Kunde nun ein Anliegen oder eine Störung, genügt es, wenn er den Sticker scannt. Auf seinem Smartphone oder Tablet öffnet sich eine Seite mit dem Logo seines SHK-Unternehmens. Freundlich wird der Kunde aufgefordert: „Lieber Kunde, bitte wählen Sie zunächst den Grund für die Kontaktaufnahme.“ (Beratung, Notdienst/eiliger Auftrag, Angebot/Anfrage, Beratung). Einzutragen sind nur wesentliche Daten, wie Name, Telefonnummer und Betreff. Zusätzlich wird die Abfrage der Kostenübernahme direkt auf der Webseite geklärt.

Hat der Kunde das Formular ausgefüllt, dann schickt er es ab. In Echtzeit wird in Labelwin automatisch ein Kundendienstauftrag generiert – so als wäre er manuell erfasst worden. Der Vorteil für den Kunden ist, daß er das zu jeder beliebigen Zeit machen kann. In frei festzulegenden Notdienstzeiten und wenn der Kunde ‚eilig‘ gewählt hat, steht der Auftrag dem Notdienst-Mitarbeiter sofort in der Handwerk-App Label Mobile 2.0 zur Verfügung. Im Auftrag sind alle relevanten Daten zum Kunden, zur Anlage und die vom Kunden erfaßten Daten hinterlegt. Fragen wie: „Wo kann der Monteur anrufen“ und „Wann ist der Kunde erreichbar?“ gibt es nicht mehr. Und natürlich ist auch sofort klar, ob der Kunde überfällige offene Posten hat.



Hat der Kunde ein Anliegen oder eine Störung, genügt es, daß er den Label Service Sticker scannt. Auf seinem Smartphone oder Tablet öffnet sich eine Seite mit dem Logo seines SHK-Unternehmens.

Günter Hinz, Geschäftsführer der Hinz GmbH aus Köln und Label-Kunde seit 2011 ist einer der ersten Kunden mit den Label Service Stickern. Er ist überzeugt: „Unser Notdienst ist an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr erreichbar. Auch an Rosenmontag und Weihnachten. Durch die neue QR-Code-Funktion haben wir den Auftrag automatisch im Kundendienst und können sofort reagieren. Das ist eine schöne Sache, bei der man einfach fundiert und sauber Informationen bekommt. Wir wissen, welche Anlage es ist, welches Haus, welcher Kunde und so weiter. Das ist auf jeden Fall ein sehr spannendes Tool. Nicht nur für den Notdienst, sondern für den gesamten Kundendienstbereich. Es geht bisher einfach unheimlich viel Zeit drauf für Anrufe, Rückrufe, auf Anrufbeantworter zu sprechen, weil man nicht erreichbar ist, für das wechselseitige Hinterhertelefonieren.“

Der Service Sticker hat das Potential zur stetigen Weiterentwicklung. „Als nächster Schritt ist geplant, daß der Techniker mit seinem Handy per Scan besondere Informationen wie Handbuch, Explosionszeichnungen und Reparaturanleitungen und die Historie zur Anlage erhält“, erklärt

Gerald Bax. Er ist regelmäßig mit Kunden im Austausch, die immer wieder Ideen und Anregungen zur Verbesserung der Software haben. „Ohne das Feedback unserer Kunden wäre eine Weiterentwicklung von Label schwer möglich. Nur durch sie erkennen wir die Stellen, wo es hakt und können Fehler beheben und Neuerungen entstehen lassen“, so Bax. Der Service Sticker-Scan funktioniert nicht nur im Bereich Heizung, auch beliebige weitere Anlagen aus den Bereichen Elektro, Klima oder Kälte können so verknüpft werden. <<

Noch Fragen?

www.label-software.de/servicesticker

Demo-Video:

<https://we.tl/t-NbfN514VP3>

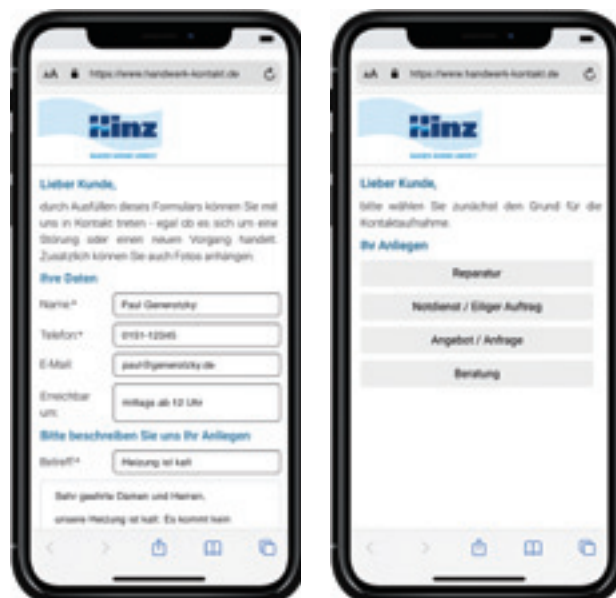


Bild oben rechts: Der Kunde wird aufgefordert, den Grund für seine Kontaktaufnahme anzugeben.

Bild oben links: Einzutragen sind nur wesentliche Daten, wie Name, Telefonnummer und Betreff. Zusätzlich wird die Abfrage der Kostenübernahme direkt auf der Webseite geklärt. Hat der Kunde das Formular ausgefüllt, schickt er es ab.