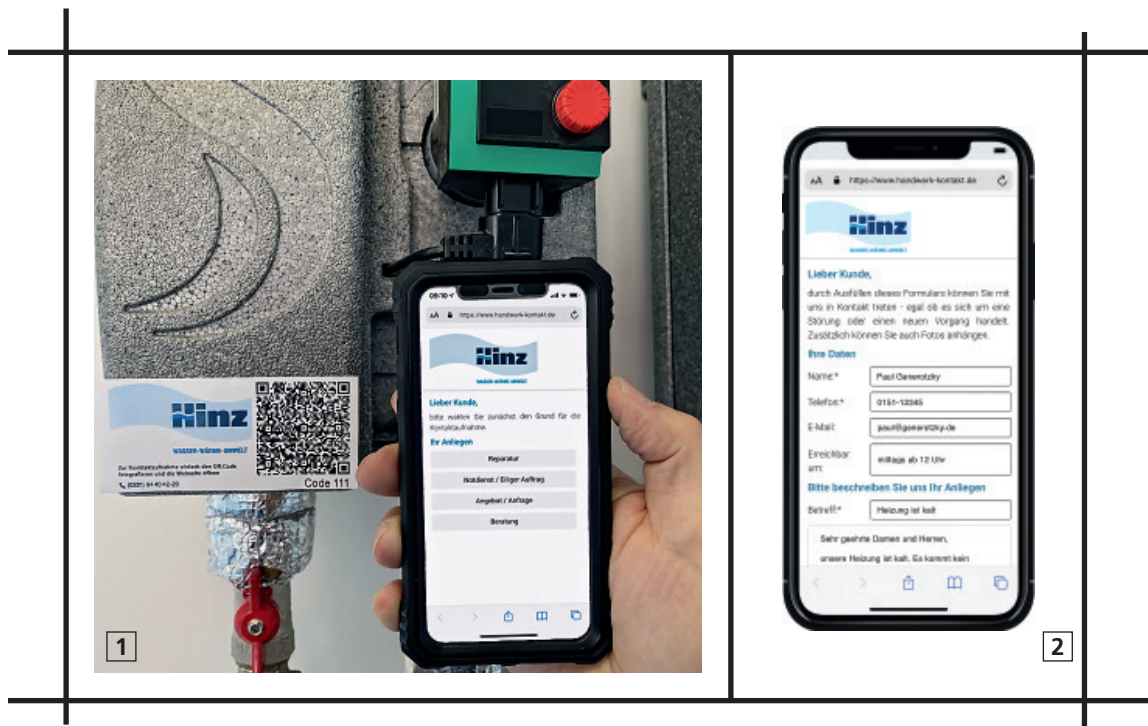


Störung? Gleich erledigt!

Effektiver agieren und Zeit sparen mit dem „Service Sticker“

Mit einer praxisorientierten Neuerung hat **Label Software** jüngst ein weiteres Zeichen im Bereich der digitalen Auftragsabwicklung und Kundenkommunikation im SHK-Fachhandwerk gesetzt: Mittels eines an der Anlage des Kunden angebrachten „Service Stickers“ lassen sich ohne telefonischen Vorabkontakt Kundenaufträge direkt in der Branchensoftware „Labelwin“ generieren. Auch bei der Ausführung des Auftrags hat der Monteur alle relevanten Daten auf seinem Smartphone dabei.



Und so funktioniert die Abwicklung im Detail: 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 in der Anlage, genügt es, wenn er diesen „Sticker“ scannt. Auf seinem Smartphone oder Tablet öffnet sich dann eine Seite mit dem Logo des jeweiligen SHK-Fachbetriebs. Freundlich wird der Kunde aufgefordert: „Lieber Kunde, bitte wählen Sie zunächst den Grund für die Kontaktaufnahme (Reparatur, 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, kann er es abschicken: In Echtzeit wird in „Labelwin“ automatisch

ein Kundendienstauftrag generiert – so als wäre er manuell erfasst worden. Der Vorteil für den Kunden ist, dass er diesen Vorgang zu jeder beliebigen Zeit auslösen kann. In frei festzulegenden Notdienstzeiten und wenn der Kunde den Betreff „Eiliger Auftrag“ 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?“ gehören damit der Vergangenheit an.

Erstes Feedback von Anwendern

Günter **Hinz**, Geschäftsführer der **Helmut Hinz GmbH & Co.** aus Köln und Label-Kunde seit 2011, war einer der ersten Anwender, der den „Service Sticker“ in der SHK-Praxis genutzt hat. Er ist überzeugt: „Unser Not-

1 Hat der Kunde ein Anliegen, genügt es, wenn er den Label-„Service Sticker“ scannt: Auf seinem Smartphone oder Tablet öffnet sich dann eine Seite mit dem Logo des jeweiligen SHK-Fachbetriebs und er wird aufgefordert, den Grund für seine Kontaktaufnahme anzugeben. Der „Service Sticker“ funktioniert natürlich nicht nur im Bereich Heizung, auch beliebige weitere Anlagen aus dem Spektrum Sanitär, Lüftung, Klima, Kälte oder Elektro können auf diese Weise verknüpft werden.

2 Einzutragen sind vom Kunden nur wesentliche Daten, wie Name, Telefonnummer und Betreff. Zusätzlich wird die Abfrage der Kostenübernahme direkt auf der Webseite geklärt. (Abbildungen: Label Software)

dienst 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, für das wechselseitige Hinterhertelefonieren.“

Gerald **Bax**, Geschäftsführer von Label Software, ergänzt: „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.“

Der „Service Sticker“ hat also 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, sowie die Historie zur Anlage erhält“, erklärt Gerald Bax. Der Firmengründer 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, an denen es hakt, und können Fehler beheben und Neuerungen entstehen lassen“, so Bax. ■

Weitere Informationen unter:
www.label-software.de/servicesticker

1/2 hoch