



Wenn der Kunde mithilft

Kräfte sparen in der SHK-Praxis mit der „Foto-Anforderung“

Mit einer praxisorientierten Neuerung hatte **Label Software** im vergangenen Jahr ein 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. Jüngst hat das Softwarehaus diesen Ansatz mit der Funktion „Foto-Anforderung“ erweitert.

1a+1b Beim Service „Foto-Anforderungslink“ von Label Software macht der Kunde selbstständig Fotos vom jeweiligen technischen Problem bzw. Detail. Die so erstellten Bilder landen dann automatisch im richtigen Kundendienst-Auftrag/-Ticket. (Fotos: Label Software)

So funktioniert der von Label Software im Jahr 2021 eingeführte „Service Sticker“ 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.

Ein Bild sagt mehr...

Nun hat Label Software eine praktische Neuerung bzw. Erweiterung dieses Ansatzes präsentiert: den „Foto-Anforderungslink“. Fehlen im Kundendienstauftrag Informationen, können „Labelwin“-Anwender ihren Kunden damit einfach einen Link per Mail oder auch per SMS zukommen lassen, um benötigte Bilder oder Daten anzufordern. Der Kunde klickt daraufhin auf seinem Handy auf den Link und fotografiert auf der sich öffnenden Webseite das jeweilige technische Problem. Nach Betätigen des Absende-Buttons werden die Fotos beim SHK-Fachbetrieb im Büro automatisch zu dem entsprechenden Auftrag oder im Ticketsystem abgelegt. Damit stehen sie auch dem Notdienst-Monteur in seiner mobilen App „Label Mobile“ sofort zur Verfügung. Bei Bedarf kann der Kunde direkt zu den Fotos auch noch Erklärungen hinzufügen.

Die Anwenderin Anke **Löser** vom Gebäudeenergie-technik-Unternehmen **Löser + Anspach** in Koblenz hat die neue Funktion der Fotodokumentation bereits im Einsatz und zeigt sich überzeugt: „Unsere Kunden können über die Webseite die gewünschten Fotos einschicken und sie werden sofort dem passenden Auftrag zugeordnet. Besser geht es nicht! Was für uns besonders wichtig war, ist die Tatsache, dass der Fotoversand DSGVO-konform stattfindet. Da hatten wir mit »WhatsApp« zum Beispiel immer sehr große Probleme.“

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

Impressum

heizungsjournal

57. Jahrgang

Herausgeber:

Elke Oechsner

Verlag:

Heizungs-Journal Verlags-GmbH
Marie-Curie-Straße 5, 71364 Winnenden
Fon (0 71 95) 92 84-01
Verlag@heizungsjournal.de
www.heizungsjournal.de

Geschäftsleitung:

Elke Oechsner

Anzeigen und Werbung:

Elke Oechsner
Fon (0 71 95) 92 84-15
Oechsner@heizungsjournal.de

Norbert Barth
Fon (0 71 95) 92 84-16
Barth@heizungsjournal.de

Anschrift: siehe unter Verlag
Gültig ist Anzeigentarif Nr. 18

Redaktion:

B. Eng. Jörg Gamperling, Chefredaktion
Marie-Curie-Straße 5, 71364 Winnenden
Fon (0 71 95) 92 84-14
Gamperling@heizungsjournal.de

Dipl.-Ing. Robert Donnerbauer
Journalist für Wirtschaft und Technik
Schulstraße 2a, 35066 Frankenberg (Eder)
Fon (0 64 51) 2 48 11
Donnerbauer@heizungsjournal.de

Erscheinungsweise 2022:

9-mal jährlich: Februar, März, April, Juni, August,
September, Oktober, November, Dezember.
1 Sonderheft Installationstechnik Heizung: Juni

Vertrieb:

Susanne Jung Tel. (0 71 95) 92 84-10

Abonnementpreis Print Inland/Ausland	€ 99,00
in Kombination mit SanitärJournal	€ 144,00
Abonnementpreis ePaper	€ 81,00
in Kombination mit SanitärJournal	€ 117,00
Abonnementpreis Print und ePaper	€ 117,00
in Kombination mit SanitärJournal	€ 180,00
Einzelheft	€ 12,00
Sonderheft Installationstechnik Heizung	€ 12,00

Auslieferung:

www.tga-contentbase.com

Alle Preise zuzüglich Versandkosten
(Inlandspreise inkl. gesetzl. gültiger MwSt.)
Mitglieder des B.KWK erhalten die Zeitschrift
im Rahmen Ihrer Mitgliedschaft.

ISSN 0722 - 690X

Informationsgemeinschaft
zur Feststellung der
Verbreitung von Werbeträgern



Gerichtsstand Mannheim:

Alle Rechte vorbehalten, Nachdrucke, auch auszugsweise, bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Verlages. Für unverlangt eingereichte Manuskripte übernimmt der Verlag keine Gewähr. Mit Namen oder Signet des Verfassers gekennzeichnete Artikel stellen die Meinung des Autors und nicht unbedingt die der Redaktion dar. Der jeweilige Autor ist für den wissenschaftlichen bzw. sachlichen Inhalt seines Beitrages verantwortlich.

Mit der Annahme eines Artikels erhält der Verlag das ausschließliche Recht zur Verbreitung und Vervielfältigung. Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zur Annahme, dass im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutzgesetzgebung solche Namen als frei zu betrachten wären und deshalb von jedermann benutzt werden dürfen.

Sollte in dieser Zeitschrift direkt oder indirekt auf Gesetze, Vorschriften oder Richtlinien (z. B. DIN, VDI, VDE) Bezug genommen oder aus ihnen zitiert worden sein, so kann der Verlag keine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität übernehmen. Es empfiehlt sich, gegebenenfalls die vollständigen Vorschriften oder Richtlinien in der jeweils gültigen Fassung hinzuzuziehen.

