

INTERNETDATENBANK KENNT STÖRCODES

# Hilfe aus dem WWW



Bild: Waldemar / thinkstock

StörCodes auf dem Display moderner Wärmegeräte zeigen nicht unbedingt im Klartext an welcher Fehler im System vorliegt

Wohl keiner durchblickt den Dschungel von Zigtausenden StörCodes, die täglich auf den Displays defekter Heizungsanlagen angezeigt werden. Daher entstand die Idee, sich von einer zentralen Stelle im Netz dieses Wissen aufs Handy beamen zu lassen.



## Der grundsätzliche Aufbau der Datenbank ist logisch und intuitiv zu bedienen

Mit „Error 36“ oder „F5“ verbindet der jeweilige Hersteller von Wärmeerzeugern eine bestimmte Fehlermeldung. Aber auch von einem erfahrenen Monteur ist es zu viel verlangt, jeden Fehlercode zu kennen und zu wissen, wie diese Störung zu beseitigen ist – bei geschätzten 60 000 StörCodes über alle Hersteller, Heizungsarten und -modelle hinweg. Oft ist beim Kunden die Bedienungsanleitung nicht mehr vorhanden oder sie hilft nicht weiter. Aufwendige und zeitraubende Rückfragen beim Hersteller werden nötig – und nicht einmal hier gibt es immer Gewissheit, ob man eine Lösung geliefert bekommt. Schon gar nicht zu Notdienstzeiten am Wochenende oder nachts.

## ERSTE LÖSUNGSANSÄTZE

Albert Kohl aus Bobingen bei Augsburg hatte schon vor rund acht Jahren die Idee, für die unterschiedlichen Heizsysteme StörCodes und die dazugehörigen Entstörungsmaßnahmen zu dokumentieren. Er baute zunächst betriebsintern eine Datenbank auf, in die die Monteure die Probleme und ihre Lösungen einspeisten.

„Irgendwann entstand die Idee, diese Erkenntnisse auch anderen Kollegen zugänglich zu machen“, erzählt Kohl. „Wir haben eine Datenbank geschaffen, in der sukzessive alle Hersteller der Branche mit nahezu allen Modellen, ihren StörCodes und deren Behebung aufgenommen werden sollen.“ Neben den StörCodes kann der Techniker auch auf eine Vielzahl von Bedienungsanleitungen zugreifen, die er direkt über die Homepage herunterlädt. Es werden Tipps und Tricks sowie News der Hersteller veröffentlicht.

## EINE APP KANN ES RICHTEN

Im Herbst 2012 begann die Umsetzung und Programmierung der Datenbank als Internetplattform mit einfacher Bedienung und starker Suchfunktion. Mittlerweile sind rund 40 000 StörCodes und ihre Behebung gespeichert, wöchentlich kommen rund 200 hinzu.

Der Clou: Kohl ließ die Anwendung nicht nur für den Internetzugriff über PC oder Notebook, sondern auch als App für alle Smartphones (Android und Apple) mit Internetbrowser programmieren. So kann der Monteur praktisch direkt im Heizungskeller alle wichtigen Informationen über sein Handy abrufen und den Defekt schnell und effizient beseitigen. Die App ist webbasiert, ein Internetzugang ist notwendig, denn die Datenbank ist zu groß, um auf dem Handy installiert zu werden.

Die andere Möglichkeit für noch mehr Kundenservice: Das Büro fragt den anrufenden Kunden gleich nach dem Fehlercode; so kann sich der Monteur optimal vorbereiten und gleich die richtigen Ersatzteile und Werkzeuge mitnehmen.

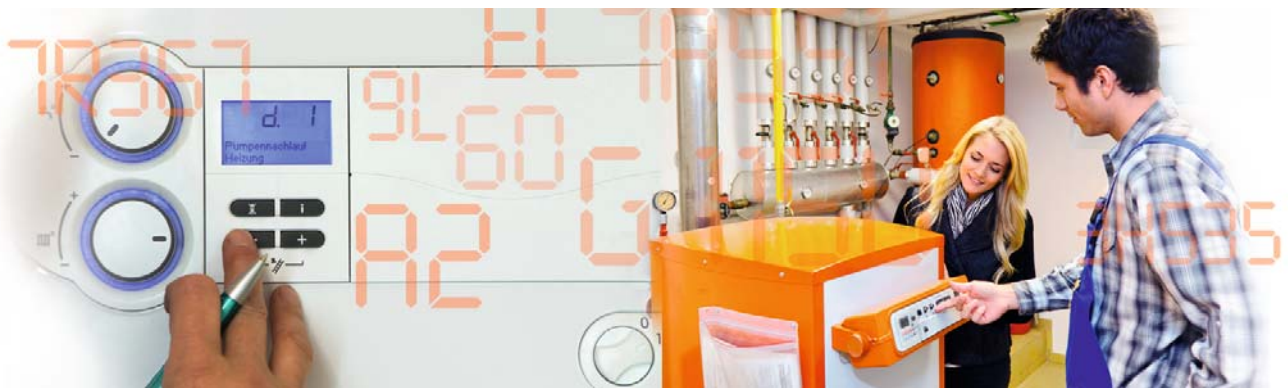
## VORTEILE VON STOERCODE.DE

- + Schnelle Fehlersuche und Lösung des Problems
- + Keine aufwendige Recherche beim Hersteller
- + Keine Wartezeiten, stattdessen Zeitersparnis und Effizienzgewinn
- + Wettbewerbsvorteil
- + Hohe Kundenzufriedenheit

## DIE DATENBANK WÄCHST

„Meine Vision ist, dass wir bis Ende 2016 so gut wie alle Hersteller mit den wichtigsten Heizsystemen, Modellen und ihren StörCodes erfasst haben“ sagt Kohl. Bisher finden sich dort Viessmann, Stiebel-Eltron, Junkers, Vaillant, Buderus, Paradigma oder Senertec, doch der Datenbestand wächst schnell. „Die Datenbank wird ständig erweitert und gepflegt und wir hoffen auf rege Teilnahme der Kollegen in der Community, denn oft hat ein erfahrener Heizungsbauer Tipps und Kniffe, die selbst der Hersteller nicht kennt.“

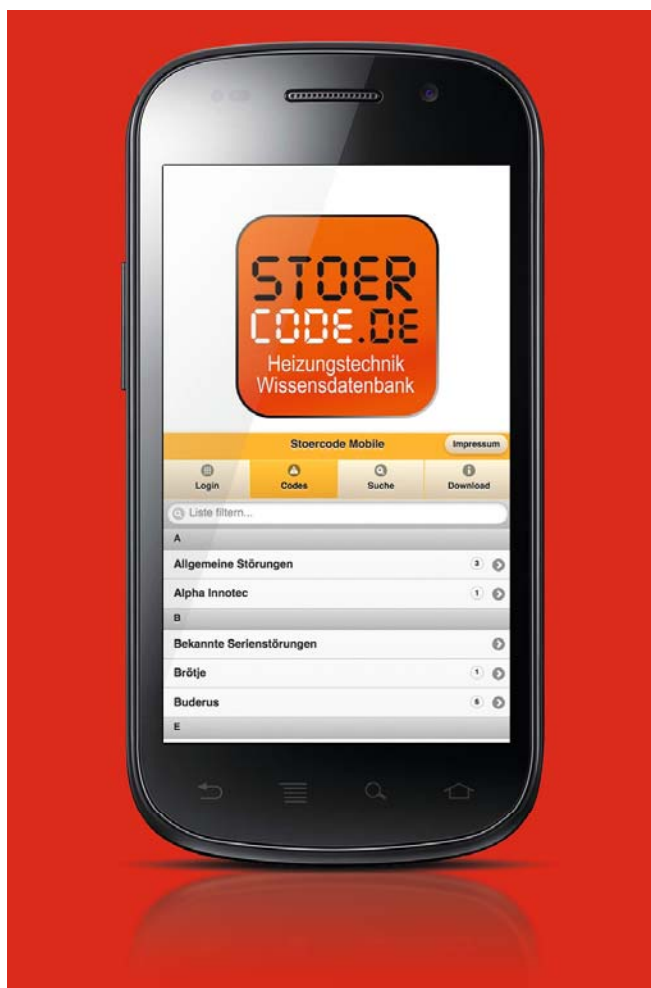
Die Nutzer sind auch eingeladen, Probleme zu beschreiben, die in stoercode.de noch nicht erfasst sind. Daraufhin wird recherchiert und eine Lösung gesucht. Oder andere Kollegen kennen sie bereits und tragen sie ins Forum ein. Alle Forumsbeiträge werden von einem Fachmann geprüft, bevor sie im



Eine ständig angepasste, immer verfügbare Datenbank mit gängigen Fehlercodes

Portal freigeschaltet sind. „Wir möchten vermeiden, dass Unsinniges gepostet wird“, erklärt Kohl.

Nähere Informationen inklusive Video-Erläuterungen finden Sie auf [www.stoercode.de](http://www.stoercode.de).



Die App ist für Android und auf iTunes einfach verfügbar, die monatlichen Kosten sind überschaubar und staffeln sich, je nach Betriebsgröße

## INTERVIEW MIT JAN STEFFEN ADLUNGER, GESCHÄFTSFÜHRER DER GELSENBAD HEIZUNG UND SANITÄR GMBH

**Redaktion SBZ Monteur:**

Herr Adlunger, bitte stellen Sie sich kurz vor.

**Jan Steffen Adlunger:**

Ich bin einer von drei Geschäftsführern der Gelsenbad Heizung und Sanitär GmbH in Gelsenkirchen. Wir bieten dem Kunden alles, was mit schönen Bädern und modernen Heizungen zu tun hat. Bei insgesamt etwa 40 Mitarbeitern kommt da natürlich auch und gerade im Bereich Heizungskundendienst und Störungsbeseitigung einiges an Arbeit zusammen.

**Redaktion SBZ Monteur:**

Sie haben stoercode.de seit knapp einem Jahr in Benutzung. Wie sind Ihre Erfahrungen mit der Datenbank?

**Adlunger:**

Die Erfahrungen sind sehr positiv. Zunächst hat unser Kundendienstleiter im Büro die Datenbank auf Herz und Nieren geprüft und etliche Störungsmeldungen simuliert und durchgespielt. Sein Ergebnis: Es gab kaum eine Störung, die bei stoercode.de nicht dokumentiert war. Danach konnten wir dieses Werkzeug mit gutem Gewissen auch allen Kundendienst-Monteuren zur Verfügung stellen.

**Redaktion SBZ Monteur:**

Was war der Hauptgrund, sich für stoercode.de zu entscheiden?

**Adlunger:**

Wir haben die Datenbank im Rahmen eines Erfahrungsaustausches kennengelernt. Es gab einige Kollegen, die damals bereits mit stoercode.de gearbeitet haben und Positives be-

## FÜR JEDERMANN VERFÜGBAR?

Als die App veröffentlicht wurde, kamen viele Anfragen von branchenfremden Firmen (Kaminkehrer, Hausmeisterservices usw.). Hier legt Albert Kohl viel Wert darauf zu betonen, dass solche Anfragen nicht bedient werden. Er will den Ausbau mit dem Fachhandwerk vorantreiben, die Zugänge exklusiv für SHK-Betriebe anbieten, um damit das SHK-Handwerk zu stärken und zu unterstützen.

richteten. Das war für uns Grund genug, die Anwendung einmal näher anzusehen.

### Redaktion SBZ Monteur:

Welche Auswirkung hat die Datenbank auf Ihre Büroorganisation?

### Adlunger:

Die Kommunikation zwischen Büro und Kundendienst hat sich deutlich verbessert. Mithilfe der Datenbank sind unsere Damen im Büro in der Lage auch ohne technische Ausbildung dem Kundendienst-Monteur die 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 Auftrages und der Handwerker über höhere Deckungsbeiträge.

### Redaktion SBZ Monteur:

Bemerkt der Kunde eine Verbesserung an Ihrem Heizungskundendienst?



**Jan Steffen Adlunger, einer von drei Geschäftsführern der Gelsenbad Heizung und Sanitär GmbH in Gelsenkirchen.**

### Adlunger:

Wie gesagt: In vielen Fällen können wir jetzt direkt anhand des Fehlercodes und den in der Datenbank hinterlegten Beschreibungen direkt die passenden Ersatzteile zum Kunden mitbringen. Aber auch das Telefonat zwischen Kunden 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.

### Redaktion SBZ Monteur:

Wie wichtig ist Ihnen der Zugriff auf die Datenbank am Wochenende? Bringt das Arbeitserleichterung mit sich?

### Adlunger:

Für den Endkunden ändert sich nicht viel. Er wurde früher und wird auch heute im Notdienst selbstverständlich bedient. Allerdings gab es früher häufiger mal Telefonanrufe vom Notdienstmonteur an den Chef mit technischen Rückfragen. Das ist zurückgegangen, seit wir stoercode.de einsetzen.

### Redaktion SBZ Monteur:

Wie sehen Sie den Einsatz von KD-Technikern mit noch wenig Erfahrung in Verbindung mit der Datenbank?

### 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 Kundendienst-Monteure ausreichend geschult, um die Datenbank selbstständig einsetzen zu können. Und sollte doch noch mal eine Frage auftauchen, lässt die sich schnell im Einzelgespräch auf dem kleinen Dienstweg klären.

### Redaktion SBZ Monteur:

Vielen Dank für das Gespräch! ■



## DICTIONARY

Störcode, Fehlercode	=	diagnostic trouble code
Fehlersuche	=	troubleshooting
Entstörung	=	anti-jamming
selbsterklärend	=	self-explanatory