

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.

## Label Service Sticker generiert Auftrag direkt im System

# ZEITSPARENDE LÖSUNG FÜR SHK-BETRIEBE

Mit einer bedeutenden Neuerung setzt die Softwarefirma Label Software nach eigenen Angaben 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 Vorkontakt Kundenaufträge direkt in der Branchensoftware Labelwin generieren. Das spart richtig viel Zeit. Der große Vorteil für die SHK-Betriebe: Kein lang-

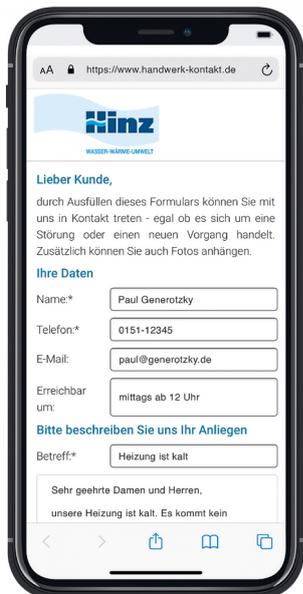
wieriges hin- und her telefonieren mit dem Kunden, einfache Terminfindung und Datendokumentation. Auch bei Ausführung des Auftrags hat der Monteur alle relevanten Daten auf seinem Smartphone dabei.

### 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 im 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 Website 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



Der Kunde wird aufgefordert, den Grund für seine Kontaktaufnahme anzugeben. Einzutragen sind nur wesentliche Daten, wie Name, Telefonnummer und Betreff. Zusätzlich wird die Abfrage der Kostenübernahme direkt auf der Website geklärt. Hat der Kunde das Formular ausgefüllt, schickt er es ab.

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, heißt es weiter.

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.“

Gerald Bax, Geschäftsführer von Label Software ([www.label-software.de](http://www.label-software.de)), 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 das Potenzial 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. 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, 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 auf diese Weise verknüpft werden. Interessierte finden ein Video zum Label Service Sticker unter <https://label-software.de/servicestickervideo> und alle weiteren Informationen unter [www.label-software.de/servicesticker](http://www.label-software.de/servicesticker). ■



Hier kann der Prozess direkt ausprobiert werden. Dazu einfach diesen QR-Code scannen und den Label Service Sticker testen.



Hier ein anschauliches Video zur Nutzung von Label Service Sticker mit „Meister Willy“.

**Si** ONLINE

Weitere aktuelle Brancheninfos gibt es auch unter [www.si-shk.de](http://www.si-shk.de) im Bereich „Büro & Baustelle“.