

Ausgabe Nr. ISH 26/23 | Düsseldorf, 28. Juni 2023 | 44. Jahrgang | ISSN 1431-3375

Vom 17. bis 25. Juni steppte in Berlin der Bär. Die Special Olympics World Games waren für alle ein Riesenerfolg – vor allem für die Sportler, und das ist die Hauptsache. Die Highlights der Branche: ■ NRW fordert Unterstützung zurück – was tun? ■ Gezielt weiblichen Nachwuchs ansprechen ■ Neue Gesichter in der Label-Führung. – Doch zunächst, verehrte Leserin, geehrter Leser, geht es auf die Überholspur:

SmartCheck – interessante Hilfe bei der Bestandssanierung?

Unter dem Titel 'Neue Dienstleistung bei Wärmepumpen' berichtete Ihr 'mi'-Team in ISH 18/23 erstmals von dem Unternehmen **optivendo**/Hamburg und seinem Angebot der Prozessoptimierung bei der Vermarktung von Wärmepumpen. Anfang Mai versprachen wir Ihnen, weitere Informationen zu liefern. Es folgten einige Gespräche mit den Verantwortlichen bei den Hanseaten, die Folgendes erbrachten:



Guido Orthaus, Mitglied der Geschäftsleitung, fasst das Angebot von optivendo mit einem Satz zusammen: „*Unser Service: Die outgesourcte 'erste Vor-Ort-Aufnahme' für die energetische Sanierung bei Bestandsimmobilien.*“ **Es geht um die Behandlung von sogenannten qualifizierten Leads, die bislang gar nicht oder nur unzureichend nachverfolgt wurden, und aus denen im Anschluss kein Auftrag generiert wurde.** SmartCheck liefert valide Daten an die Verarbeiter via Frontend-Schnittstelle und gewährleistet dabei die Prüfung auf Vollständigkeit und ggf. Nachbesserung. Kurzfristig wird eine Kontaktaufnahme mit dem Kunden vereinbart, wobei dessen Anliegen nicht nur eruiert, sondern auch dokumentiert und bewertet wird.

Bis zu 2.500 SmartChecks im ersten Jahr sind technisch und personell durchführbar. **Für Sie im Handwerk ist vermutlich die Durchführung eines Vor-Ort-Termins nach der erfolgreichen Qualifizierung im ersten Schritt die größte Zeitersparnis.** Dabei wird die Ist-Aufnahme im Heizungskeller des Kunden durchgeführt. Die Planung und Koordination dieses Termins geschieht in enger Abstimmung mit dem Team 'vor Ort'. Relevante Daten und Informationen werden mittels eines Aufnahmebogens erfasst. Danach prüft optivendo anhand einer Checkliste die Machbarkeitsanforderungen. Nach dieser Erstanalyse wird gemeinsam mit dem Fachhandwerk das weitere Vorgehen festgelegt. Dabei liegen sämtliche kundenseitigen Daten und Informationen bereits vor und sind konsolidiert. Die Daten werden digital und DSGVO-konform bereitgestellt, so dass Ihnen im Prinzip ein so gut wie fertiger Auftrag übergeben wird.

Einen weiteren Vorteil beschreibt Guido Orthaus folgendermaßen: „*SmartCheck ist einsetzbar für jede mögliche Wärmeerzeugungslösung: Wärmepumpe, Fern- und Nahwärme,*

Pelletheizung. Die Lead-Bearbeitung erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber, so dass keine Kunden mehr verloren und die richtigen Potenziale gehoben werden können.“

Klingt das interessant? Angesichts des Fachkräftemangels allerorten und der dadurch begrenzten eigenen personellen Ressourcen könnte das Outsourcen der Lead-Bearbeitung Ihre Auftragsabwicklung beschleunigen – und zwar erheblich. Überall wird von 'Industrialisierung der Auftragsabwicklung' bei der Heizungssanierung, speziell bei der Wärmepumpe gesprochen. **Ein nicht unerheblicher Teil der Prozesskette wird dabei von Ihnen selbst oder von Mitarbeitern durchgeführt, die an anderer Stelle produktiver eingesetzt werden könnten.** Viele von Ihnen lassen sich Erstgespräche bei den Kunden natürlich nicht gern aus der Hand nehmen. Das können wir verstehen. Allerdings glauben wir auch, dass das mundgerechte 'Servieren' von Aufträgen auch Ihrem Zeitmanagement entgegenkommt. Optimal wäre sicherlich eine Verbindung von optivendo zu einem oder mehreren der Hersteller, die Wärmepumpen im Angebot haben und auch über eine Vielzahl mitunter brachliegender Leads verfügen. Aber so weit sind wir noch nicht. Das weiß auch Guido Orthaus:



Guido Orthaus
© optivendo

„*Wir sind sicher, dass wir ein Tool entwickelt haben, das allen Beteiligten im professionellen Vertriebsweg helfen kann. Um auf der einen Seite die Kundeninteressen möglichst optimal zu bedienen und auf der anderen Seite die ökologischen Erfordernisse zu befriedigen, die von der Bundesregierung vorgegeben werden, braucht es an der ein oder anderen Stelle professionelle Hilfe von außen. Wir bieten mit SmartCheck ein solches Tool an.*“

optivendo selbst ist seit 2010 in der strategischen Unternehmensberatung auf Entwicklung und Umsetzung von Vertriebs- und Markteintrittsstrategien zur Erschließung neuer Geschäftsfelder spezialisiert. Erfahrungen aktiver Partner in der Implementierung sowie in der Optimierung und Digitalisierung von

Ihr direkter Draht zur Redaktion Installation Sanitär/Heizung: +49 (0) 211 6698-119

■ Fax: +49 (0) 211 6698-350 ■ E-Mail: ish@markt-intern.de ■ www.markt-intern.de/ish



Serviceprozessen der Kunden liegen in beachtlicher Anzahl vor. SmartCheck ist dabei ein 'neues Kind', das aus einem persönlichen Erlebnis eines der Geschäftsführer entwickelt wurde. Ihr 'mi'-Team hält für Sie jederzeit Augen und Ohren offen und stellt Ihnen – wie heute – neue Konzepte vor, die kurz- und mittelfristig Ihren Geschäftsalltag beeinflussen können.

Für Sie gilt: ■ Prüfen Sie gedanklich, ob die Prozesskette vom ersten Kundenkontakt bis zur Abnahme einer Heizungs-

anlage nach Ihren Vorstellungen verläuft ■ Für den Fall, dass insbesondere in der Phase vor dem konkreten Angebot Ihrer Meinung nach zu viel Zeit verstreicht, haben Sie zwei Möglichkeiten: Selber machen oder outsourcen ■ Sollten Sie sich für die zweite Variante entscheiden, haben Sie nun eine zusätzliche Option ■ Unsere Empfehlung deshalb: Prüfen Sie jede Möglichkeit, die Ihnen hilft, Zeit und/Geld zu sparen. Die Kontaktdaten zu den Hamburgern haben wir Ihnen bereits in ISH 18/23 mitgeteilt.