

## Elco: Individueller Service und Fernüberwachung

# Erreichbarkeit ein Muss

Elco<sup>1)</sup> will sich vom (Einzel-)Produktanbieter schrittweise zum Lösungsexperten mit Systemkompetenz entwickeln. Parallel zur Weiterentwicklung des Sortiments und der Integration bisheriger Produkte in Systeme oder Teilsysteme werden die Serviceaktivitäten ausgebaut: Unterstützung von 30 Meistern, 290 Servicetechnikern, 24-Stunden-Notdienst an 365 Tagen im Jahr, individuelle Rundum-Sorglos-Pakete. Und auf Wunsch wird nach der Montage die Anlage in Betrieb genommen oder auch vorher der Kessel mit reingetragen ...

Die Heizungsbranche leidet insgesamt unter der schwachen Konjunktur. Dennoch gibt es Lichtblicke: Das Jahr 2005 zeigt positive Tendenzen in den Marktberichen Solartechnik, Wärmepumpen, Holz und Holzpellets sowie Brenner. Negativ stellt sich dagegen der Heizkesselabsatz mit Rückgängen im zweistelligen Prozentbereich dar. Parallel zu diesen Entwicklungen setzen sich folgende Trends fort: Der Markt fordert Kompaktlösungen in allen Leistungsbereichen, Produkte mit großem Modulationsbereich sowie bedienfreundliche Geräte.

### Nur gute Produkte reicht nicht

„Die Beachtung solcher Entwicklungen ist Grundlage für ein erfolgreiches Agieren im Markt. Dies allein ist unserer Einschätzung nach jedoch nicht ausreichend“, erklärte Ulrich Staudinger, seit 1. September Vorsitzender der Geschäftsführung der Elco GmbH Deutschland, auf einer Fachpressekonferenz Anfang November. „Neben dem Volls Sortiment an technisch hochwertigen Produkten und maßgeschneiderten Systemen ist der Service ein wesentliches Entscheidungsmerkmal für eine positive Differenzierung zum Wettbewerb. Die Erfüllung von Kundenwünschen ist eine wesentliche Säule der Elco-Strategie: Die Wünsche unserer Kunden, die Wünsche des Marktes

zu kennen und in allen Betrachtungen weit nach vorne zu stellen.“

Von Elco durchgeführte Befragungen ergaben, dass den Heizungsbauern der Hersteller-Kundendienst besonders wichtig ist, gefolgt von Lieferservice, Preisen und Konditionen. Die Endkunden wünschen sich Warmwasserkomfort, Platz sparende Gerätebauweise und attraktives Design, Fernbedienoptionen, lange Gewährleistungszeit sowie geringen Wartungsbedarf und sofortigen Notfallservice. Um einen umfassenden Service bieten zu können, ist Erreichbarkeit ein Muss: Deshalb plant Elco in naher Zukunft, das schon heute große Vertriebs- und Servicenetz weiter auszubauen. Dazu gehören auch eine Optimierung des telefonischen Kundendienstes, zusätzliche Ersatzteil-Lager, Schulungsangebote und neue Logistikkonzepte.



Mit Elco Remote Solution ist eine Fernüberwachung rund um die Uhr möglich

Ulrich Staudinger: „Zukünftig möchte sich Elco zum bevorzugten Partner des Fachhandwerks entwickeln und ihm das Geschäft mit seinen Kunden deutlich vereinfachen.“

### Heizungs-Fernüberwachung

Neu im Elco-Servicepaket ist das gerade eingeführte, auf Internet und Mobilfunknetz gestützte, Fernüberwachungssystem Remote Solution. Mit ihm sind alle relevanten Informationen einer Heizungsanlage jederzeit und überall verfügbar. Störungsmeldungen erhält der Heizungsfachmann sofort als Volltextmeldung direkt auf den PC und/oder aufs Mobiltelefon. Eine Fern-Analyse der Fehlermeldung ist jederzeit möglich.

Der Zugang zu Remote Solution erfolgt passwortgeschützt über das Internetportal [www.elco-remote.net](http://www.elco-remote.net). Via PC kann ohne spezielle Software auf die jeweilige Anlage zugegriffen werden. Um mit der Heizungsanlage beim Kunden zu kommunizieren, verfügt diese über die so genannte Remote Box – eine Schnittstelle und ein Modem zur Datenübertragung per Mobilfunk. Der Festpreis für den Internetzugang inklusive aller Kommunikationskosten und der wählbaren Weiterleitungsfunktion zum Elco-Service runden das Angebot von Remote Solution ab.

Je nach Bedarf des Heizungsbauers beziehungsweise des Betreibers passen sich die Remote-Serviceverträge bei Laufzeit und Leistung an: von der einfachen Heizungsüberwachung und automatischen Störungsmeldung bis hin zum Rundum-Sorglos-Paket mit 24-Stunden-Bereitschaft, Störungsbehebung sowie kostenlosen Ersatz- und Verschleißteilen, regelmäßiger Wartung oder nur Nacht- und Wochenendbereitschaft. JV ←

<sup>1)</sup> Die Elco GmbH Deutschland mit einem Jahresumsatz von 87,9 Mio. Euro (2004) gehört seit 2001 durch die Übernahme der Elco-Gruppe von der Preussag AG zur MTS Group. Die MTS Group (Merloni TermoSanitari SpA) ist in den Marktberichen Warmwasser, Heizung und Klimaanlage sowie Komponenten mit einem Umsatz von 1,03 Mrd. Euro (2004) tätig. Zur ISH 2005 gab MTS die Vereinheitlichung der bisherigen Marken Elco Klöckner, Elcotherm, Elco-Mat und Elco unter der neuen Marke Elco Heating Solutions bekannt.