

SHK-Handwerksbetrieb Helmut Zink setzt auf Fernwirktechnik

Kundenbetreuung online



Kreativ und innovativ nennt sich der Heizungsbauer Zink. Da darf die Fernüberwachung von Kundenanlagen nicht fehlen

Die Mikroelektronik ermöglicht nicht nur perfekte Heizungsregelungen. Mit der digitalen Technik läßt sich auch die Fernüberwachung und Fernwartung der Kundenanlagen komfortabel realisieren. Wie dies in der Praxis aussehen kann, zeigt das folgende Beispiel des SHK-Handwerksbetriebes Helmut Zink.

Beim SHK-Handwerksbetrieb Helmut Zink, der rund 20 Mitarbeiter beschäftigt, sind „Online-Kunden“ längst selbstverständlich. „Als Buderus zur Ergänzung ihrer Regeltechnik ein Fernwirkmodul auf den Markt brachte, waren

wir einer der ersten Betriebe, der diese Art der Kundenbetreuung erprobte“, erzählt Seniorchef Helmut Zink.

Kreativer Heizungsbauer

Der innovative Unternehmer war immer schon ganz vorne, wenn es um neue Techniken ging. Gleich nach der Ölkrise in den 70er Jahren betätigte sich Helmut Zink als Pionier der Solar- und Wärmepumpentechnik, „mit eigenen Kreationen und eigener Produktion“, wie er sich stolz erinnert. Damals arbeitete Zink mit Wissenschaftlern zusammen und übernahm sogar Forschungsaufträge. Auch heute setzt der „kreative Heizungsbauer“, wie auf dem Firmenprospekt steht, auf innovative Technik. Der Betrieb in Unterensingen bei Nürtingen ist bekannt für energiesparende, umweltfreundliche Heizungssysteme und kundenspezifische Lösungen. So hat man sich u. a. auf die Installation von Wärmepumpen mit Erdwärme spezialisiert und überwacht die sensible Technik beim Kunden per Fernabfrage. Die Software dafür ist ebenfalls im eigenen Haus entstanden: „Damit erhält der Kunde Gewißheit über die Wirtschaftlichkeit seiner Heizung“, erklärt Helmut Zink.

Darüber hinaus sammelt er selbst weitere Erfahrung mit der Nutzung der Erdwärme, die im Sommer auch zur Kühlung eingesetzt werden kann.

Bei Wärmepumpen ist die Fernüberwachung obligatorisch. Bei konventionellen Heizungsanlagen wird sie ebenso angeboten und kommt hauptsächlich in der Industrie, im Gewerbe, in Schulen und in Mehrfamilienhäusern zum Einsatz: „Das rechnet sich, weil der Kunde am Personal spart und die Heizungsanlage trotzdem kompetent betreut wird“, bringt Helmut Zink die Vorteile auf den Punkt. „Wo sich diese nicht in Mark und Pfennig ausdrücken, entscheidet sich kaum ein Betreiber für die Fernwirktechnik. Häuslesbauer sehen in der Mehrinvestition heute noch kaum einen Vorteil. Alleine der schnelle Service ist für die meisten noch kein Argument. Den setzt der Kunde auch so voraus.“

Schalten per Telefon

Der SHK-Handwerksbetrieb setzt die „Logamatic“-Fernwirkmodule von Buderus ein. „Wir haben rund 40 Kundenanlagen aufgeschaltet, von denen wir Störmeldungen empfangen und die wir am Computer überprüfen können“, gibt Helmut Zink eine Größenordnung. Interessant ist, daß sich damit auch Störmeldungen anderer Gewerke – wie vom Aufzug oder von der Klimaanlage – aufschalten und entsprechend weiterleiten lassen. Ein Bereitschaftsmanagement sorgt für einen schnellen Service rund um die Uhr. Für technische Möglichkeiten ist man bei der Helmut Zink GmbH sensibilisiert: „Wir sind erfahren in der Gebäudetechnik und installieren z. B. Einzelraumregelungen mit Bustechnik, wofür unsere Leute selbstverständlich geschult werden“, betont Helmut Zink. Das Fernwirkmodem „Logamatic“ ist mit den Regelungen „Logamatic der Serien 2000 und 4000“ verbunden. Über die Parametrierungssoftware werden Anrufziele, Meldetexte etc. des Fernwirkmodems vor Ort oder per

Telefonverbindung parametriert. Fremdregelungen und Komponenten, die eigentlich nicht zur Heizungsanlage gehören, können über separate Ein- und Ausgänge des Fernwirkmodems angesteuert und überwacht werden. Der Anschluß von Wärmemengen- und Gaszählern mit potentialfreien Ausgang ist über externe Eingänge möglich. Das Fernwirkmodem bietet die Möglichkeit der Ferneinwirkung per Telefon auf bis zu fünf Schaltausgänge sowie auf die Betriebsart Tag/Nacht des Regelgerätes (DTMF-Fernwirken). Zusätzlich kann ein Ausgang für eine Sammelstörmeldung genutzt werden. Meldungen über Betriebsstörungen werden an eine oder mehrere Stellen direkt weitergeleitet, an den PC (Leitstelle mit „Logamatic ECO-Mastersoft“), Telefax-Gerät, Textmeldung auf Mobiltelefon D1, D2 und e-plus und auf Cityruf-Empfänger. Über den sogenannten Historiespeicher können die Daten der „Logamatic“-Regelung über mehrere Stunden aufgezeichnet und für weitere Überprüfungen graphisch und tabellarisch dargestellt werden.

HH

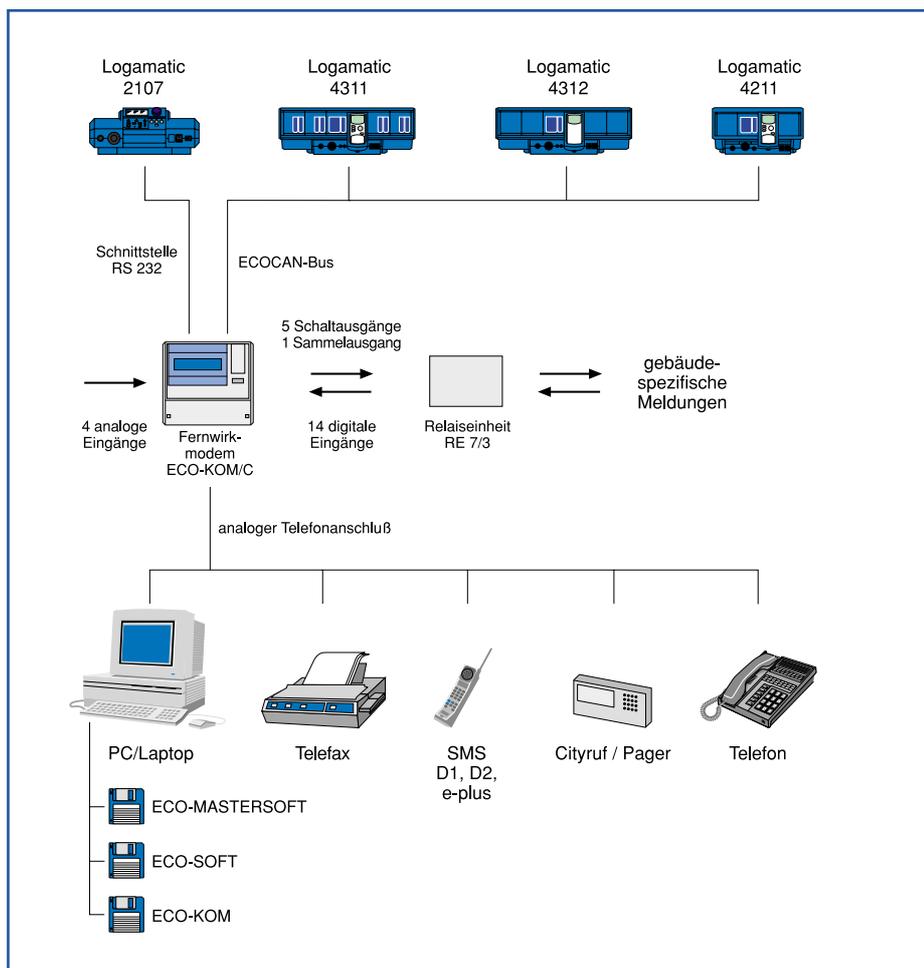


Bild: Buderus

Verschiedene Möglichkeiten der Fernüberwachung in Verbindung mit „Logamatic“-Regelungen