

Strategie und Entwicklung von Elco

Maßgeschneiderte Serviceleistungen

Um sich vom Wettbewerb zu differenzieren setzt Elco-Geschäftsführer Ulrich Staudinger verstärkt auf Serviceleistungen für Heizungsfachhandwerker. Dazu gehört auch das neue Fernüberwachungssystem Remote Solution



2005 Vorsitzender der Geschäftsführung der Elco GmbH Deutschland ist. „Neben dem Vollsortiment 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. Auf den weiteren Plätzen folgen Lieferservice, Preise/Konditionen sowie Produkte/Produktentwicklung.

Die befragten Endkunden wünschen sich Warmwasserkomfort, platz sparende Gerätebauweise und attraktives Design, Fernbedienoptionen, lange Gewährleistungszeit sowie geringen Wartungsbedarf und sofortigen Notfallservice.

Auf der ISH 2005 wurde die neue Markenstrategie der Elco Heating Solutions angekündigt. Kernteile sind der Fokus auf den Heizungsbauer sowie die Entwicklung des Unternehmens vom (Einzel-)Produktanbieter hin zum Lösungsexperten. Mitte November wurden dazu interessante Details von der neuen Elco-Geschäftsführung vorgestellt. Vor allem im Servicebereich hat man ehrgeizige Pläne.

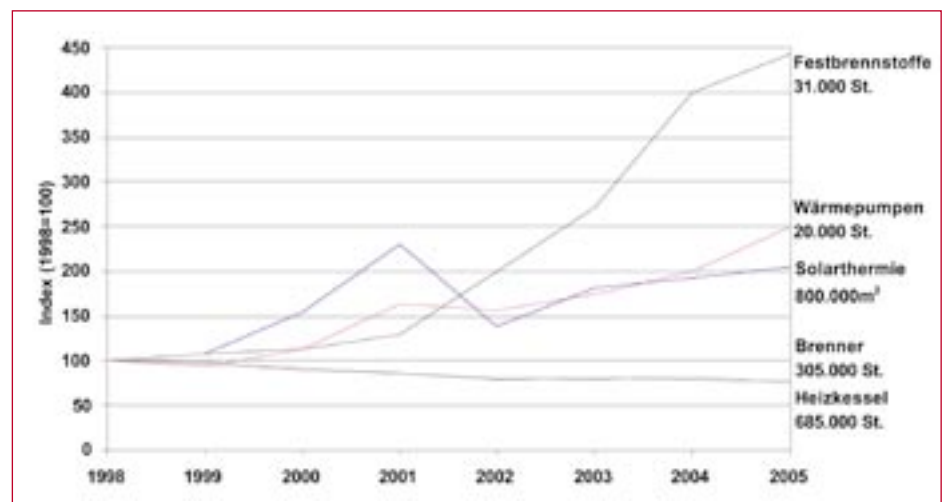
Die deutsche Heizungsbranche leidet im Kesselkerngeschäft in diesem Jahr unter zweistelligen Umsatzrückgängen. Lichtblicke gibt es nur in den Marktbeichen Solartechnik, Wärmepumpen, Holz-/Holzpellets sowie Brenner. Neben diesen Entwicklungen sind allgemeine Trends zu beobachten, wie Kompaktlösungen in allen Leistungsbereichen, Produkte mit großem Modulationsbereich sowie bedienfreundliche Geräte gefragt.

Was Handwerker wirklich wollen

„Die Beachtung solcher Entwicklungen ist Grundlage für ein erfolgreiches Agieren im Markt. Dies allein ist unserer Einschätzung nach jedoch nicht ausreichend“, erklärte Ulrich Staudinger, der seit dem 1. September

Pelletkessel und Wärmepumpe

Um diesen individuellen und vielfältigen Anforderungen gerecht zu werden, muss ein



Marktentwicklung im Heiztechnikbereich in Deutschland von 1998 bis 2005 (Quelle: Elco bzw. BDH 10/2005)

entsprechendes Produktsortiment zur Verfügung stehen. Darauf aufbauend werden von den Kunden immer mehr kompakte Plug-and-Play Lösungen gefragt. Deshalb bringt das Unternehmen weitere Produkte für dieses Segment auf den Markt (z.B. wandstehende, kompakte Brennwertgeräte wie den Thision Compact B). Ein weiteres Ziel ist, das umfangreich bestehende Programm im Bereich Solarsysteme mit der eigenproduzierten Auron-Röhre auszuweiten. In den Bereichen Wärmepumpe und Pelletkessel soll es ebenfalls neue Produkte geben.

Fernüberwachung per Handy

Seit Oktober neu im Servicepaket ist das auf Internet und Mobilfunknetz gestützte Fernüberwachungssystem Remote Solution. Störungsmeldungen erhält der Heizungsfachmann ohne Zeitverzögerung und als Volltextmeldung direkt auf den PC und/oder aufs Mobiltelefon. Eine Fern-Analyse der Fehlermeldung ist möglich.

Der Zugang zu Remote Solution erfolgt über das Internetportal www.elco-remote.net. Vom PC aus kann dann auf die jeweilige Anlage zugegriffen werden. Es ist weder eine spezielle Software noch ein zusätzlicher Tele-

Rundum-Sorglos-Pakete mit Garantieverlängerungs-Wert:

- Inbetriebnahme der neuen Heizung
- 24-Stunden Störungsbehebung, 365 Tage im Jahr
- ELCO Original-Ersatzteile
- Je nach Paket garantierter Nachteinsatz
- Je nach Paket Wartungsservice enthalten
- Paketlösungen für bis zu 5 Jahre

Rundum-Sorglos-Paket 1

5 Jahre Service & Sicherheit plus
3 kostenlose Wartungen

Rundum-Sorglos-Paket 2

3 Jahre keine Reparaturkosten plus
1 kostenlose Wartung

Rundum-Sorglos-Paket 3

3 Jahre keine Reparaturkosten

Individuelle Wartungspakete:

- Bis zu zwei Wartungen im Jahr
- 24-Stunden Störungsbehebung, 365 Tage im Jahr
- Rabatt auf ELCO Original-Ersatzteile
- Sanierungsbonus
- Spezialangebote für Wohnungswirtschaft, Gewerbe, Industrie und öffentliche Einrichtungen
- Individuelle Zusatzleistungen nach Absprache

Wartungs-Paket
Classic

Wartungs-Paket
Comfort Plus

Wartungs-Paket
Comfort

Die Elco-Heizsysteme lassen sich um individuell zugeschnittene Wartungs- und Servicepakete erweitern. Der Heizungsfachhandwerker kann hierbei entscheiden, welche Leistungen er selbst durchführen möchte

Die Elco GmbH im Überblick

• **Firma:** Die Elco GmbH bietet Heiztechniksysteme sowie umfassende Service-Dienstleistungen für die installierten Systeme an. Partner sind SHK-Handwerksbetriebe. Die Elco GmbH hat Schwesterfirmen in Österreich, der Schweiz, Holland, Belgien und Frankreich.

• **Historie:** 1928 erfolgte die Gründung der ersten Elco-Gesellschaft in der Schweiz; 1989 Übernahme der Klöckner Wärmetechnik GmbH; 1996 Übernahme der gesamten Elco-Gruppe durch die Preussag AG und Integration in die Wolf Klima- und Heiztechnik GmbH; 2001 erfolgte die Übernahme der gesamten Elco-Gruppe durch die italienische MTS Group (Merloni TermoSanitari SpA). MTS beschäftigt 7100 Mitarbeiter und hatte 2004 einen Umsatz von 1,03 Milliarden Euro

• **Daten:** 600 Mitarbeiter; der Umsatz in 2004 lag bei 87,9 Millionen Euro und für 2005 rechnet man mit 89 Millionen Euro

• **Hauptsitz** der deutschen Marktorganisation: Elco GmbH, Dreieichstraße 10, 64546 Mörfelden-Walldorf, Telefon (0 61 05) 96 80, Fax (0 61 05) 96 81 19, www.elco.net

fonanschluss nötig. Um mit der Heizungsanlage beim Kunden kommunizieren zu können, benötigt diese eine Remote Box (eine Schnittstelle und ein Modem zur Datenübertragung per Mobilfunk). Laut Unternehmensangaben nutze diese automatisch alle verfügbaren Mobilfunknetze. Zudem sei das Produkt an allen Elco Öl-Heizsystemen sowie an allen Brennern mit 7-poligem Anschluss einsetzbar.

Bei Bedarf kann der Heizungsfachhandwerker die Störmeldungen an Elco in der Nacht, am Wochenende oder zur Abdeckung von Urlaubszeit und Auslastungsspitzen weiterleiten. Außerdem verspricht der Hersteller für Remote Solution „kalkulierbare Betriebskosten durch eine günstige Jahrespauschale“.

Innerhalb von vier Stunden vor Ort

Darüber hinaus können die Heizsysteme um individuell zugeschnittene Wartungs- und Servicepakete erweitert werden. Diese erlauben eine Betreuung der Produkte über den gesamten Lebenszyklus, dienen der Kostenabsicherung und geben Funktionsgarantien. Angeboten werden sollen diese Pakete vom Fachhandwerker an dessen Kunden. Der Handwerker entscheidet dabei, ob er die Wartungsleistung ganz oder nur teilweise (mit Unterstützung durch Elco) durchführt.

Auf Wunsch übernimmt Elco auch die komplette Abwicklung.

Der Hersteller bietet seinen Handwerkerkunden auch folgenden Serviceleistungen an:

- Montagehilfe auf Abruf
- Inbetriebnahme nach Wunsch
- Elektroverdrahtung
- 24-Stunden-Notdienst (365 Tage im Jahr). Damit können die Betriebe z.B. Urlaubszeiten, Krankheitsausfälle und andere temporäre Engpässe überbrücken.

Um einen solch umfassenden Service bieten zu können, plant Elco in naher Zukunft, das schon heute große Vertriebs- und Servicenetz (320 Servicemitarbeiter) weiter auszubauen. Interessant ist, dass die Serviceteams derzeit von 30 Servicemeistern geleitet werden, die in Problemfällen sofort reagieren und eigenständige Entscheidungen treffen können.

Ebenfalls optimiert werden soll der Kundendienst über die Telefon-Hotline. Derzeit gehen täglich etwa 1 000 Anrufe ein.

Zusätzliche Ersatzteillager und neue Logistikkonzepte sollen für eine noch schnellere Verfügbarkeit von Zubehör und Teilen sorgen und die Abläufe beschleunigen. Laut Unternehmensangaben sind bereits heute die Servicemitarbeiter innerhalb von vier Stunden (in 75 % aller Fälle) und – in Kooperation mit TNT – die Komponenten sowie Ersatzteile in zwei Stunden vor Ort. JW