

Betrieb | Betriebsführung | 25.09.2015

## Infos per QR-Code

### Vorteile durch digitale Medien

Mit moby.cards können Handwerksbetriebe ihren Mitarbeitern sowie Kunden Informationen und technische Merkmale des installierten Gerätes direkt vor Ort bereitstellen. Damit lassen sich der Zustand des Gerätes oder die letzte Wartung mit Texten, Fotos, Videos, Audios, Dokumentdateien und vielem mehr protokollieren und dokumentieren. Der QR-Code-Aufkleber ist der Zugang zu Informationen über die Anlage.

» Bildergalerie



**Bild 1:** Eine Anlage mit dem QR-Code von moby.cards. Über den Code erhält man z.B. Informationen zur Anlage. Aktualisierungen sind dabei kein Problem.

Quelle: Hans Sack GmbH & Co. KG

<http://www.hanssack.de>

Man stelle sich folgendes Szenario vor: Bei einem Kunden fällt die Heizungsanlage aus. Was ist der erste Schritt? Der Griff zum Telefon. Aber, wen anrufen und was sagen? Fragen über Fragen, auf die es im ersten Augenblick keine Antworten gibt: Wie heißt der (damalige) Handwerksbetrieb? Wie ist seine Telefonnummer? Was ist das für eine Anlage? Glücklicherweise ist, wer in diesem Moment einen Ordner aus dem Regal ziehen kann und sofort alle Antworten parat hat. Dies ist jedoch nicht der Regelfall. Also: Was tun und wie kann man auf einfachem Weg dieser Problematik begegnen? Dies war die Frage, die wir uns bei der Entwicklung von moby.cards-business gestellt haben. Denn mit der business-Ausführung stellt moby.cards (<https://www.moby.cards/>) ein Werkzeug für unternehmensnahe Anwendungen bereit.

#### Was ist moby.cards

moby.cards ist eine Informations- und Dokumentationsplattform, mit der man jeden Gegenstand um eine digitale Nachricht erweitern kann. Kernstück des Systems ist ein Code, den heutzutage (fast) jeder kennt und der mit jedem handelsüblichen mobilen Gerät erfasst (gescannt) werden kann: der QR-Code.

Mit moby.cards wird aus diesem Code ein Werkzeug, mit dem für viele Anwendungen digitale Nachrichten erstellt werden können. Sei es ein Blumenstrauß zum Muttertag, ein Buch zum Firmenjubiläum oder ein Geschenk zum Kindergeburtstag: Zu jedem Ereignis kann eine digitale Nachricht aus Texten, Bildern Audios, Videos uvm. beigefügt

werden; erstellt vor Ort (beim Kauf der Karte) mit dem Smartphone oder am PC.

Für moby.cards ist keine separate App erforderlich. Es funktioniert auf jedem handelsüblichen und internetfähigen mobilen Gerät sowie im Browser stationärer Geräte (PC) – und das 24 Stunden pro Tag.

Zudem können die digitalen Nachrichten jederzeit geändert, aktualisiert, neu hinzugefügt oder in ihrer Reihenfolge geändert werden. Das Einzige, was also zusätzlich zu moby.cards benötigt wird, ist ein QR-Code-Scanner. Dieser wird in vielen Smartphones bereits als Zubehör mitgeliefert. Falls nicht, muss er über den entsprechenden Store heruntergeladen werden.

moby.cards-Codes gibt es als QR-Code-Aufkleber und QR-Code-Grafiken. Wahlweise im moby.cards-Design oder im Design (Corporate Identity) des Kunden. Der Kunde bestimmt, wie er die Codes einsetzt und welche Art Codes er verwendet, wie z.B. witterungsbeständige und wasserfeste Codes im Anlagen- oder Außenbereich. Im Businessbereich bietet moby.cards breitgefächerte und anwendungsorientierte Lösungen an, mit denen moby.cards nicht nur zu Informationszwecken, sondern auch zur Optimierung von Dokumentationsabläufen eingesetzt werden kann.

## Einsatz im Handwerksbereich

Betrachtet man Arbeitsabläufe und Dokumentationsaufgaben, so sind diese sehr ähnlich und lassen sich in wenige Bereiche aufteilen:

- Installation eines Geräts oder einer Anlage,
- Dokumentation der wichtigsten Angaben und
- Information für Wartungsfälle bereit halten.

Besondere Anforderungen stellen sich hier vor allem im Handwerksbereich. Denn dort sind der „Ort des Geschehens“ und der Ort für die Dokumentation sowie Nacharbeit räumlich völlig getrennt: „Draußen“ wird z.B. in einem Neubau eine Heizungsanlage installiert und zu Hause im Büro folgt am PC der Schriftverkehr.

Um den Arbeitsablauf zu optimieren, wandte sich moby.cards an die Hans Sack GmbH & Co. KG ([www.hanssack.de](http://www.hanssack.de)) in Flensburg. Ein Fachbetrieb für Heizung, Lüftung und Sanitär mit über 50 Jahren Erfahrung. Dort wurden mit dem Geschäftsführer Thorsten Wendt und seinen Mitarbeitern die verschiedenen Einsatzmöglichkeiten diskutiert und moby.cards für den Einsatz im Handwerksbereich optimiert. Angefangen von der Verwendung eines speziellen QR-Codes für den witterungsunabhängigen Einsatz bis hin zum Bereitstellen von Dateien in den wichtigsten Formaten wie z.B. Word, Excel oder pdf.

Als hilfreich hat sich dabei die Möglichkeit von moby.cards erwiesen, Informationen sowohl auf mobilem Wege, also mit Smartphone oder Tablet, hinzuzufügen und zu bearbeiten als auch am PC. Für den Handwerker bedeutet dies: Egal wo er ist, ob vor Ort, im Auto unterwegs oder im Büro, er kann überall und zu jeder Zeit auf moby.cards zugreifen.

Wie so ein Ablauf im Betriebsalltag aussehen kann, zeigt folgendes praxisnahes Beispiel im Zusammenhang mit der Installation einer Heizungsanlage (Bild 3). Bei der indirekten Hausstation mit Differenzdruckregler und aufgesetztem Motorventil wurde ein QR-Code aufgeklebt. Bild 1 zeigt, wie der QR-Code auf einer Anlage platziert werden könnte – die Daten wurden jedoch zu Demonstrationszwecken geändert, da es sich um eine reale Anlage handelt.

Der einfachste und in der Praxis bewährte Ablauf gliedert sich in folgenden Arbeitsschritten:

## Erster Arbeitsschritt

### „Vor Ort“

Nach dem Aufkleben des QR-Codes werden diesem nur die wichtigsten Inhalte zugefügt. Dies sind z.B. die Angaben

- zur Art der Anlage,
- über den Namen des Kunden und dessen Kundennummer,
- sowie ein Bild der Anlage.

Danach erfolgt die Registrierung.

## Zweiter Arbeitsschritt

### „Im Büro“

Die Angaben können nun sofort oder zu einem späteren Zeitpunkt am PC ergänzt oder geändert werden.

Welche Eingaben vorgenommen oder welche Inhalte hinterlegt werden, bleibt dem Nutzer/Handwerker/Unternehmen vorbehalten. Er entscheidet auch, ob er den Zugang zu moby.cards – und somit zu den hinterlegten Inhalten – seinem Kunden freigibt.

Im gezeigten Beispiel sind es z.B. folgende Inhalte: Art der Anlage, Name des Kunden und Kundennummer, Angaben zur Anlage, Angaben zu speziellen Baugruppen usw.

Bei einer Freigabe des Zugangs für den Kunden (betrifft nur das Lesen der Inhalte) wäre es für diesen dadurch einfach, im Falle einer Störung schnell und unkompliziert alle erforderlichen Kontaktdaten zu erhalten und sämtliche Informationen, die für eine Meldung wichtig sind, anzugeben. Dies verbessert und vereinfacht den Kundenservice und erhöht die Kundenbindung.

#### Info

Unabhängig von Inhalten sind folgende Eigenschaften und Möglichkeiten hervorzuheben:

- Der QR-Code „enthält“ immer die aktuellen Inhalte.
- Inhalte können sowohl am Smartphone als auch am PC geändert oder neu hinzugefügt werden.
- Die Inhalte können jederzeit aktualisiert, geändert oder neue hinzugefügt werden.
- Kombination und Reihenfolge der Inhalte sind beliebig und jederzeit änderbar.
- Werbeinformationen können in Form von Kampagnen eingefügt werden. Diese wiederum können zeitlich begrenzt oder nur zu bestimmten Zeiten aktiviert werden.