

Der Renolit-Folienservice macht's möglich:

Als „Folien-Doktor“ bundesweit vertreten

Hans Holtmann beschäftigt sich schon seit über 40 Jahren damit, Schäden an Fenstern und Türen zu beheben. Der Geschäftsführer der Holtikon® GmbH mit Sitz in Berlin hat hierfür ein Lizenzsystem entwickelt. Durch acht Fachpartner ist die Holtikon® mit ihrem umfassenden Dienstleistungsangebot bundesweit vertreten. Dabei ist die Reparatur beschädigter Dekorfolien-Oberflächen mittlerweile ein wichtiges Betätigungsfeld für die Lizenzpartner. Unterstützt werden sie dabei auch durch die Mitarbeiter des Folienservice des Folienproduzenten Renolit SE aus Worms. Diese liefern nicht nur die speziellen Reparaturfolien, sondern vermitteln in praktischen Schulungen Neueinsteigern das nötige Wissen, bieten Fortbildungen, helfen in schwierigen Fällen und bei unklarer Ursachenlage.

Unter den Ersten, die schon 2006 an einer dieser Schulungen teilgenommen haben, war auch Hans Holtmann, der Geschäftsführer der Holtikon® GmbH. Die Fachpartner des Holtikon®-Netzwerkes bieten ihren Kunden eine Fülle an Dienstleistungen, die von Standort zu Standort variieren können. Fester Bestandteil des Angebotes sind dagegen Reparaturen, die Nachrüstung von Beschlägen, die Behebung von Einbruchschäden, Wartung und Erneuerungen von Bauelementen aus Holz, Kunststoff und Aluminium wie Fenster, Türen, Rollläden, Insektenschutz.

„Die Folienreparatur ist für uns mittlerweile ein wichtiges Standbein. Dabei können wir ein eindeutiges Nord-Süd-Gefälle feststellen, weil die Fenster im Norden doch noch überwiegend weiß sind“, berichtet Holtmann. Repariert werden nicht nur Renolit-, sondern auch Hornschuch-Folien. Einer der Lizenzpartner hat einen seiner Mitarbeiter zusätzlich auch auf 3M-Folien geschult.



Dieses Fenster hat offensichtlich einen schweren Schlag abbekommen. Eine Reparatur durch einen geschulten Experten ist aber dennoch möglich.



Erst die Schramme verspachteln und verschleifen, dann sorgfältig absaugen und reinigen. Dann kann schon die Reparaturfolie von Renolit aufkaschiert werden.



Nach der fachmännischen Reparatur lässt nichts mehr auf den Schaden schließen.

Fotos: Repair & Protection V.O.F.

In der Kundenkartei finden sich neben Endkunden auch Versicherungen, Montagebetriebe, Fensterbauer und Profilverhersteller.

„Anfragen, die über unsere Internetseite hereinkommen, geben wir an gelistete Verarbeiter wie Holtikon® weiter. Zwingende Voraussetzung ist eine gewisse Erfahrung sowie positive Rückmeldungen von vorherigen

Aufträgen. „Sämtliche Mitarbeiter in der Holtikon®-Gruppe, die sich mit der Folienreparatur beschäftigen, haben die Schulung bei Renolit absolviert. Ich würde nie auf die Idee kommen, das selbst übernehmen zu wollen“, macht Holtmann deutlich.

Auf die Voraussetzungen angesprochen, die nötig sind, um Partner im Holtikon®-Netzwerk

zu werden, antwortet Holtmann: „Gute technische Fertigkeiten und Glanz in den Augen. Denn Reparatur und Wartung so mal nebenher, das geht nicht, da sollte man mit ganzem Engagement dabei sein.“

Entsprechend schwer ist es, neue Partner zu finden. Von über 100 Interessenten bleibe gerade einmal einer übrig. Holtmann favorisiert dabei Handwerks- und Tischlermeister. Diese sollten neben dem technischen Know-how auch Fähigkeiten und Interesse im Bereich Marketing, Vertrieb und Management mitbringen. Dabei werden die Lizenzpartner durch die Holtikon®-Zentrale in Berlin unterstützt.

Werkzeuge für eine beschleunigte Auftragsabwicklung

Holtikon® hat für seine Dienstleistungen im Laufe der Jahre einen Leistungskatalog mit Festpreisen für über 1.400 Arbeitsschritte entwickelt. Unterstützt wird das Ganze durch eine eigens entwickelte Softwarelösung, sodass dem Kunden in der Regel schon bei seinem Anruf mitgeteilt werden kann, was die Reparatur kostet. Seit 2013 steht zudem jedem Kunden mit dem Holtikon®-Reparaturkostenrechner ein kostenfreies Werkzeug im Internet zur Verfügung, mit welchem es möglich ist, rund um die Uhr den Preis für eine Reparatur selbst auszurechnen. Diese Lösung ist eigentlich für Endkunden gedacht, wird aber auch von Gutachtern gern genutzt. Sie soll durch eine Software abgelöst werden, die noch viel mehr können soll.

Für einen möglichst geringen Aufwand bei der Auftragsabwicklung steht mit dem web-



Hans Holtmann: „Neuen Partnern in unserem Lizenz-Netzwerk bieten wir zum Einstieg eine einwöchige Schulung.“

Fotos: baelemente bau

basierten Holtikon®-Auftragsmanager ein weiteres hilfreiches Instrument zur Verfügung. Über einen separaten Login-Bereich können Aufträge/Vorgänge schnell und unkompliziert sowohl vom Auftraggeber als auch Auftragnehmer eingegeben werden. Der Bearbeitungsstand lässt sich jederzeit nachverfolgen und es können auch Bilder beziehungsweise Dokumente hinterlegt werden. Darüber hinaus ist für alle Beteiligten eine Kommunikationsplattform integriert.

„Das durchschnittliche Volumen eines Reparaturauftrages liegt bei 150 Euro. Da gilt es solche Instrumente zu nutzen, um den Aufwand für die Auftragsabwicklung möglichst gering zu halten“, macht Holtmann deutlich.

Darüber hinaus hat Holtikon® drei Handbücher entwickelt und bietet in einer internen Wiki für seine Lizenzpartner unter anderem einen Downloadbereich, in dem Aufmaßhilfen, des Weiteren aktuelle Infos von Technik beziehungsweise Lieferanten und eine sogenannte Bedienungsanleitung für einen Holtikon-Fachbetrieb zu finden sind.

Das Unternehmen pflegt einen engen Erfahrungsaustausch mit den Mitarbeitern des Renolit-Folienservice. Jährlich im September werden im Rahmen einer zweitägigen Erfahrungstagung, an der alle Lizenz-Partner beteiligt sind, Fehlerquoten und Optimierungspotenziale besprochen und Erfahrungen ausgetauscht

Instandsetzung statt Fenstertausch

Beim Bearbeiten der Profile, beim Verladen, beim Vertragen oder beim Abbau des Gerüsts ... Ganz schnell hat die Oberfläche des neuen Kunststoff-Fensters eine Macke weg. Aber auch Einbrecher – ob nun erfolgreich oder nicht – hinterlassen ihre Spuren an Fenstern und Türen.

Ein kompletter Austausch der Fenster und Türen ist aber nicht nötig. Was es braucht, ist die spezielle Reparaturfolie von Renolit, das passende Werkzeug sowie ein gewisses handwerkliches Geschick, um die Schäden in einem überschaubaren Zeitrahmen zu reparieren. Wie das geht und auf was es dabei ankommt, wird von Renolit in einer eintägigen praktischen Schulung vermittelt.

Erst die Schramme verschleifen, dann sorgfältig absaugen und reinigen. Dann kann schon die Reparaturfolie von Renolit aufkaschiert werden. Zum Umlegen die Folie und das Profil noch einmal anwärmen, dann nur noch zuschneiden. Nur etwa eine halbe Stunde dauert es und das folierte Fenster schaut wieder aus wie neu. Vom dem hässlichen Kratzer, den PU-Schaum-Flecken, Einbruchsspuren ist nichts mehr zu sehen.

Weltweiter Kundenservice

Der Folienhersteller Renolit beschäftigt sich schon seit über 20 Jahren mit der Instandsetzung beschädigter Folienoberflächen. Anfänglich haben sich die Mitarbeiter von Renolit noch selbst um die Reparaturen gekümmert. Die Internationalisierung des Foliengeschäftes und die stetig steigenden Mengen an Folien haben aber sehr bald die Idee reifen lassen, die Zusammenarbeit mit Partnern zu suchen,



Die handwerklichen Fertigkeiten für die Reparatur von Folienoberflächen vermittelt der Renolit-Folienservice jetzt auch online. Foto: Renolit

die diese Aufgabe mit übernehmen könnten. „Ab 2006 haben wir dann erstmals Schulungen für Handwerksbetriebe angeboten, die sich mit der Folienreparatur beschäftigen wollten. Zunächst einmal, um zu prüfen, ob das auch bei den von uns geschulten Partnern funktioniert oder nur, wenn wir das selbst machen“, berichtet Harald Neunzehn, Leiter der Abteilung Folienservice Exterior Solutions bei Renolit. Diese wurde 2012 ins Leben gerufen. Zunächst einmal für den deutschen Markt, später dann für Europa und heute weltweit.

Aktuell werden jährlich 350 bis 400 Teilnehmer geschult. Darunter sind neben Kunden dienstmitarbeitern von Fensterbauern und Systemgebern auch Installationsbetriebe und andere Gewerke des Baubereiches sowie Reparaturbetriebe, die im Bereich Möbel oder Automobil tätig sind. „Immer wieder sind aber auch Mitarbeiter aus dem Vertrieb oder der Administration dabei, denen es darum geht, den Prozess zu verstehen“, berichtet Carsten Cluin, Mitarbeiter des Folienservice.

Die Schulungen bietet das Unternehmen mittlerweile auch weltweit in den Renolit-Niederlassungen an, sprich auch in Indien, den USA, Australien oder Südamerika, setzt dabei auf Online-Seminare. Die Teilnehmer werden dafür mit dem nötigen Material und Werkzeugen ausgestattet. „Zunächst führen wir die einzelnen Arbeitsschritte zur Reparatur vor, dann lassen wir uns den Ablauf von den Teilnehmern zeigen. So können wir auch über die große Distanz kontrollieren, ob der Prozess in allen Details auch tatsächlich verstanden wurde“, erklärt Neunzehn die Vorgehensweise. Auf Grund der positiven Erfahrungen will das Unternehmen künftig auch in



Harald Neunzehn: „In den Zeiten von Corona haben wir doppelt so viel wie sonst zu tun.“

Deutschland verstärkt auf Online-Seminare setzen. Die Teilnehmer erhalten ein Zertifikat, das sie zum Bezug und zur Verarbeitung der Reparaturfolien ermächtigt. Zudem fünf Meter Folie, mit der sie den Prozess nochmals einüben können, bevor es mit dem ersten Auftrag dann ernst wird.

Unterstützung auch vor Ort

„Auf Antrag sind wir bei den ersten Aufträgen mit dabei, geben Ratschläge und bieten Hilfestellung, legen aber nicht selbst Hand an“, macht Neunzehn deutlich.

Neben den Weiterbildungsaktivitäten hilft das Folienservice-Team auf Baustellen in ganz Europa, in Ausnahmefällen sogar weltweit. „Mechanische Schäden lassen sich in der Regel immer beheben. Schwierig wird es, wenn Chemie im Einsatz war. Was dazu führt, dass wir nach über zwanzig Jahren in diesem Geschäft



Carsten Cluin: „Bei den Schulungen erkennen wir sofort, welcher Teilnehmer von seinem Chef zu uns geschickt wurde und wer echtes Interesse an der Folienreparatur hat.“

trotzdem immer wieder vor neuen Rätseln stehen“, erläutert Neunzehn. Schon der falsche Einsatz von aggressiven Reinigern kann unliebsame Überraschungen nach sich ziehen, weil er sich auf die Substanz der Werkstoffe auswirkt. Deshalb steht der Folienprofi auch einer Reparatur in solchen Fällen skeptisch gegenüber, rät eher ab. „Für Überraschungen sorgen dabei wechselnde Rezepturen bei den Profilen, Dichtungen, Klebstoffen und Weichmachern“, ergänzt Cluin.

Zuschnitt auf Maß

Darüber hinaus bietet der Renolit-Folienservice einen Schneidservice für Sondermaße an. Geliefert wird ab einer Mindestmenge von 2,5 Quadratmetern, standardmäßig in Rollen von fünfzig Zentimeter Breite. Zu 80 Prozent wird jedoch der Schneidservice in Anspruch genommen und die Folie in Wunschbreite bezogen. Für die Folierung von Fassadenpaneelen stehen auch ein Meter breite Folienrollen zur Verfügung. Systemgeber hingegen bevorzugen große Längen mit fünfzig Laufmetern und mehr.

Die mittlerweile fünfzehnköpfige Belegschaft des Folienservice vermittelt aber auch das notwendige Know-how für eine sachgerechte Reinigung und Pflege von Folienoberflächen und vertreibt Serviceprodukte für die professionelle Anwendung. Sowohl die Serviceprodukte als auch die Reparaturfolien sind auch über den Renolit Online Shop erhältlich. ■



Der Renolit-Folienservice bietet einen Schneidservice für Sondermaße an. Geliefert wird ab einer Mindestmenge von 2,5 Quadratmetern.