



Thermischer Komfort, neu definiert

Der Kunde ist König. Gut, zu wissen, wenn er zufrieden ist.

Man kennt sie, die Terminals zur Messung der Kundenzufriedenheit: Bunte Smileys, wahlweise auch Schmollies, laden dazu ein, der Freude über eine soeben erhaltene Leistung durch Antippen Ausdruck zu verleihen oder eben auch dem Ärger Luft zu machen, wenn's schief gegangen ist. Was hat das nun mit dem thermischen Komfort zu tun? Versuch einer Erklärung:

Immobilienverwaltungen sollte es durchaus interessieren, ob ihre Kunden (mit ihnen) zufrieden sind, und es gibt verschiedene Möglichkeiten, das herauszufinden. Die einfachste: Man lässt es einfach bleiben und erspart sich lästige Aufgaben, etwa die Beauftragung eines hydraulischen Abgleichs der Heizungsanlage, weil Bewohner im

Haus klagen, dass die oberen Etagen nicht warm werden. Spätestens bei der nächsten Nebenkostenabrechnung ist dann aber mit Beschwerden über die Heizkosten zu rechnen.

Wer macht schon alles richtig?!

Besser: Man passt den richtigen Moment für eine Kundenbefragung ab. Geeignet ist ein warmer Frühlingstag, an dem man eigentlich nicht anders kann, als sich wohlzufühlen. Und dann entscheide man sich auch für das richtige Medium. Ein Fragebogen per Post? Die Aura des Altmodischen haftet einem damit über Jahre an. Zudem wird nicht mit sehr vielen Antworten zu rechnen sein. Clever ist heutzutage digital. Viele Dienstleister bieten entsprechende Leistungen an, die natürlich ihren Preis haben, für den letztlich bunte Tortendiagramme die gute Leistung des Auftraggebers bestätigen.

Richtig clever, weil es Probleme nachhaltig löst, ist es, um die Bewertung des thermischen Komforts in den Wohnräumen zu bitten. Bewohner geben während des Aufenthalts in den Räumlichkeiten über eine digitale Benutzeroberfläche ihr Urteil ab. Die gekonnte Auswertung birgt viel Potenzial, nämlich die Erfassung individueller Präferenzen in Bezug auf den thermischen

Komfort zu einer sogenannten ComfortID und eine Kategorisierung des Bewerter.

Das individuelle Wohlfühlklima selbst bestimmen

Was das bringt? Anstatt sich als Verwaltung mit der Feineinstellung der Heizkurve oder mit dem hydraulischen Abgleich zu beschäftigen, gibt man den Bewohnern einer Immobilie ein Werkzeug an die Hand, mit dem sie ihr Problem selbst lösen, indem sie auf ihre individuell berechnete dynamische Komforttemperatur zugreifen. Sind bereits elektronische Heizkörperthermostate installiert, wird das Raumklima automatisch angepasst, ansonsten manuell.

Interessanter Nebeneffekt: Es wird weniger Beschwerden über Heizkostenabrechnungen geben, weil ComfortID das Heizverhalten optimiert und Smartphone-gestützt die Heizung auch drosselt, wenn man nicht zu Hause ist.

Bei all dem ist ComfortID interoperabel, also herstellerunabhängig einsetzbar. Und das bedeutet, dass man sich damit nicht nur zu Hause auf seine Wohlfühltemperatur freuen kann, sondern auch auf Reisen. Das Raumklima im nächsten Hotelzimmer ist dann schon bei Anreise auf die persönlichen Präferenzen eingestellt.

DER AUTOR



DR. QUIRIN HAMP

Der Gründer von www.ComfortID.org ist Architekt eines der größten virtuellen Kraftwerke.