

Digitalisierung im Handwerk

Teil 3: Wie unterstützt Digitalisierung die zeitgemäße und effiziente Kundenkommunikation?

Digitalisierung im Handwerk? Es geht voran! Aber wie sieht ein Digitalisierungsprojekt in der Praxis aus? DigiWerk zeigt anhand von Best Practices, wie sich Prozesse in unterschiedlichen Unternehmensbereichen digitalisieren lassen. Die Projekte wurden innerhalb von SHK-Betrieben umgesetzt. Die Ergebnisse spiegeln die tatsächlichen Erfahrungen der Unternehmen wider – und geben anderen Betrieben die Möglichkeit, für ihre eigenen Digitalisierungsvorhaben zu lernen. Ein beliebter Ansatzpunkt: die Terminvereinbarung.

Herausforderung Terminvereinbarung

Zum Alltag im SHK-Unternehmen gehört die Terminabsprache. Egal ob Reparatur, Wartung oder Angebotserstellung – viele Kontakte zwischen Kunden und Unternehmen laufen auf die Festlegung eines Termins hinaus. In der Regel ist der individuelle Kontakt mit dem Kunden notwendig, um Zeit- und Materialaufwand einzuschätzen und die Mitarbeiter ein-

planen zu können. Beim Einsatz von Wartungsverträgen und entsprechenden Wartungsterminen ist dies allerdings nicht der Fall. Denn alle notwendigen Informationen zur Durchführung der Wartung sind bereits im Vorfeld bekannt. Außerdem gelten Wartungen nicht als dringende Aufgaben – wie z. B. ein Rohrbruch – und können mit viel Vorlauf geplant werden. Das sind gute Vorausset-

zungen, um in die digitale Kundenkommunikation einzusteigen!

Ein kurzer Anruf beim Kunden und der Wartungstermin ist abgestimmt? Ganz so einfach ist es in der Praxis nicht. Die Kunden sind nicht immer erreichbar und organisieren vieles, wenn am Abend oder am Wochenende Zeit dafür ist. Die Terminvereinbarung für die eigentlich gut planbare Wartung erfordert dann meist mehrere Anrufe, Bitten um Rückruf, E-Mails oder gar Briefe. Diesen hohen Zeitaufwand für die Mitarbeiter kann eine digitale Lösung reduzieren.

Digitale Lösung Online-Tool

Eine Online-Terminvereinbarung bringt hier deutliche Vorteile sowohl für das Unternehmen als auch für seine Kunden. Statt die Termine telefonisch abzustimmen, plant der Kunde die Termine selbstständig über eine Web-Oberfläche. Die für den Kunden auswählbaren Termine lassen sich im Vorfeld einschränken. So kann das Unternehmen Vorlauf-tage, buchbare Zeitfenster, Lücken für Fahrtzeiten und viele weitere Einstellungen vornehmen, um das Terminsystem an die betriebliche Organisation anzupassen. Für die Umsetzung des Digitalprojekts erwirbt das Unternehmen in der Regel ein fertiges Online-Terminsystems, das es bereits ab 30 Euro im Monat auf dem Markt gibt. Die Systeme der zahlreichen Anbieter unterscheiden sich hinsichtlich Funktionsumfang und Preis. Hier lohnt sich ein Vergleich. Das Unternehmen nutzt die kostenlosen Testmöglichkeiten der Anbieter und findet so das Terminsystem, das am besten zur Unternehmensorganisation und bestehenden IT-Struktur passt.

Die Online-Terminvereinbarung bietet Vorteile für das Unternehmen und seine Kunden.

Für die Kunden ist ein solches Tool ein großer Komfort- und Flexibilitätsgewinn. Sie sind nicht mehr an die Öffnungszeiten des Unternehmens gebunden und können Termine vereinbaren, wenn es gerade passt. Umgekehrt sparen das Unternehmen und die Mitarbeiter Zeit für die Terminplanung.

Online-Terminvereinbarung im Praxistest

Im Rahmen des Projekts DigiWerk hat ein Praxispartner erste Tests mit einem Online-Terminsystem für seine Wartungstermine durchgeführt. Insgesamt wurden knapp 300 Kunden per E-Mail oder Post angeschrieben und aufgefordert, ihren Wartungstermin online zu planen. Daraufhin haben 20% direkt online einen Termin vereinbart. Diese sehr hohe Rücklaufquote wird mit zunehmender Digitalisierung in Zukunft noch weiter steigen.

Auch das Feedback der Mitarbeiter war durchweg positiv. Neben der Zeitersparnis lobten die Mitarbeiter die flexiblere Arbeitsgestaltung. Die vom Kunden gebuchten Termine können im Nachgang detailliert geplant werden, sobald dafür Zeit ist.

Das Unternehmen schätzt die mögliche Zeitersparnis für seine 1500 Wartungsverträge auf bis zu zehn Stunden pro Monat. In der Praxis werden zwar nie alle Termine über das Online-System gebucht. Eine Zeitersparnis stellt sich in der vorliegenden Konstellation jedoch bereits ab dem neunten Online-Termin ein. Noch wichtiger ist dem Unternehmen der Wettbewerbsvorteil: Es erreicht seine Kunden jetzt dort, wo diese bereits sind, nämlich online.

Mehr Informationen über die Online-Terminvereinbarung und weitere Best Practices gibt es auf der Projektseite.

Autor: Daniel Schöllgen,
Schöllgen Haustechnik

www.digiwerk-projekt.de

Artikelserie zum DigiWerk-Projekt

- IKZ 13/21 Welche konkreten Wettbewerbsvorteile lassen sich durch digitale Lösungen erzielen?
- IKZ 14/21 Wie lassen sich Wettbewerbsvorteile durch digitale Lösungen erzielen?
- IKZ 15/21 Wie unterstützt Digitalisierung die zeitgemäße und effiziente Kundenkommunikation?
- IKZ 16/21 Wie kann Branchensoftware eingesetzt und optimiert werden, um die Arbeit zu erleichtern? Wie ist die Nutzerfreundlichkeit der Software gewährleistet?
- IKZ 17/21 Wie unterstützen digitale Lösungen Betriebe, z. B. bei Beschaffung, Entnahme und Kostenbelastung der Baustellen?
- IKZ 18/21 Wie kann Software die betriebsinterne Kommunikation im Handwerk erleichtern?
- IKZ 01/22 Die Einführung digitaler Lösungen ist ein Change-Prozess. Wie lässt sich die Akzeptanz der Beschäftigten erreichen und der Change-Prozess möglichst effektiv gestalten?
- IKZ 02/22 Digitalisierung hat auch unerwünschte Nebenwirkungen wie Stress aufgrund von Zusatzbelastungen. Was können Handwerksbetriebe tun, um Stress zu reduzieren und seinen gesundheitlichen Konsequenzen vorzubeugen?

TYPISCH POWERBIRD®

Multifunktional wie ein Schweizer Taschenmesser



Die mobilen Lösungen von Powerbird® bieten eine Vielzahl an Funktionen, die Ihre alltäglichen Aufgaben einfacher und effizienter machen, wo auch immer Sie gerade im Einsatz sind.

- Zeiterfassung und Kundendienstaufträge
- CRM/Vorgangsmanagement und Inventur
- Materialanforderung und Werkzeugverwaltung
- Dokumenten- und Aufmaßerfassung
- u.v.m.

Hausmann Wymen

→ +49 2173 9364-80

→ kontakt@powerbird.de

→ www.powerbird.de

powerbird®
Die Software für Elektro- und Haustechnik