



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des SHK-Familienbetriebs Gunter Karl.

Bild: Gunter Karl

Kundendaten und -vorgänge bei Anruf bereits präsent

Die Kundenzufriedenheit ist in Handwerksunternehmen eine Grundlage für den wirtschaftlichen Erfolg. Aus zufriedenen Kunden loyale Kunden zu machen und aus loyalen Kunden begeisterte Botschafter zu gewinnen, ist somit Ziel für viele SHK-Betriebe. Die Firma Gunter Karl hat sich der „Herausforderung Kunde“ gestellt und setzt bei ihrem Kundenbeziehungsmanagement auf die Branchensoftware „Labelwin“, die bei Anruf des Kunden diesen automatisch erkennt und am PC-Bildschirm über alle Vorgänge informiert.

In Bielefeld, dem ostwestfälischen Oberzentrum, ist der Firmensitz der Gunter Karl GmbH. Die stark mittelständisch geprägte Region ist die Heimat vieler erfolgreicher Familienunternehmen. Allen voran die Dr. August Oetker KG, die zu einem der größten international tätigen deutschen Familienkonzerne gehört und nur einen Katenzprung von der Gunter Karl GmbH entfernt liegt.

Seit 1930 gibt es den Fachbetrieb für die gesamte Haustechnik, der von Christiane Karl-Gerhards und ihrem Mann Lukas

Gerhards in der dritten Generation als Geschäftsführer geleitet wird. Die Dipl. Ingenieurin für Ver- und Entsorgungstechnik bringt die Philosophie des Unternehmens auf den Punkt: „Wir sind für Sie da! Das ist die Botschaft an unsere Kunden. Und dieser Service fängt bereits am Telefon an.“

Automatische Anruferkennung

Morgens um 7.30 Uhr beginnt die telefonische Kundendienst- und Reparaturannahme bei der Firma Gunter Karl. Vier Leitungen sind freigeschaltet. Für die

kaufmännische Organisation setzt das Unternehmen bereits seit 1997 die Branchensoftware „Labelwin“ ein. Hinzu kommt eine Tapi-Schnittstelle (Telephony Application Programming Interface) für die Telefonanlage, die die Beschäftigten seit Februar dieses Jahres nutzen. Damit können gespeicherte Telefonnummern gewählt und Anrufer über ihre Nummern erkannt werden. „Mit dieser Kombination versetzen wir unsere Kunden immer wieder in Erstaunen“, berichtet Matthias Balthes, der als Assistent der Geschäftsführung u. a. für Softwarefragen zuständig ist. „Wir sind nun die ‚Wissenden‘, wie manche Anrufer uns schon tituliert haben“, fügt er schmunzelnd hinzu. Das Zauberwort heißt CRM (Customer Relationship Management). Bei „Labelwin“ aus dem Haus Label Software steckt dahinter allerdings mehr, als nur die Adressen mit Telefonnummern zu verwalten. Bei Anruf werden alle Vorgänge mit einem Kunden unmittelbar zur Verfügung gestellt – sowohl die alten, als auch die aktuellen.

Von der Theorie zur Praxis

Um 7.45 Uhr kommt der erste Anruf herein. Durch die Verbindung des Telefons mit dem Computer öffnet sich sofort eine Maske mit der Kundenadresse. Matthias Balthes weiß nun, wer anruft. Der Kunde reklamiert eine Reparaturrechnung. Mit dem Button „Dokumente“ sieht Matthias Balthes eine Liste aller Dokumente des Kunden, markiert die Rechnung und lässt sich eine PDF-Datei anzeigen. Mit einem anderen Button ist der vom Kunden unter-



Matthias Balthes setzt beim Kundendienst auf CRM. Bei der Organisation mit der Software „Labelwin“ bedeutet das, dass alle Vorgänge mit einem Kunden direkt zur Verfügung stehen – sowohl die alten, als auch die aktuellen.

schriebene Auftragszettel sichtbar, sodass der Klärung des Problems nichts mehr im Wege steht.

Matthias Balthes arbeitet mit einem Headset und zwei Bildschirmen, so wie die anderen vier Büromitarbeiter auch. Er stellt fest: „Wichtig ist bei allen diesen Geschichten, dass die Informationen ohne spezielle Datenerfassung zur Verfügung stehen. Alle Vorgänge entstehen bei der normalen Benutzung und werden im CRM letztlich nur angezeigt. Natürlich können vom CRM aus auch alle neuen Vorgänge ausgelöst werden: ein Angebot, ein Brief,



Label-CRM-Maske. Bei einem Anruf werden hier alle relevanten Informationen angezeigt. Aus der Maske können zudem neue Vorgänge ausgelöst werden, wie ein Angebot, ein Brief, eine Rückrufbitte oder ein Reparaturauftrag.

eine Rückrufbitte, ein Reparaturauftrag etc. Das ist mit zwei Bildschirmen sehr übersichtlich. Und wenn während der Bearbeitung im CRM ein anderer Kunde anruft, dann öffne ich eben ein zweites CRM-Fenster mit der anderen Adresse.“

Erneut klingelt das Telefon. Kundendienstleiter Axel Last nimmt das Gespräch an und hört sich die Ausführungen eines ungeduldigen Kunden an. Dieser fragt nach, wann denn endlich der versprochene Rückruf komme. Er warte schon ewig. Axel Last sieht in der Aufgabenverwaltung (Button rot, weil aktiver Vorgang), dass der Kollege Balthes es drei Mal versucht hat und zuletzt die Ehefrau gebeten hatte, dass es der Kunde selbst noch einmal versuchen solle. Schnell ist die angespannte Situation entschärft und ein neuer Kundendiensttermin gefunden.

„Guten Morgen. Firma Gunter Karl. Sie sprechen mit Matthias Balthes!“ – ist als vereinheitlichte Begrüßungsformel vom

Nebenschreibtisch zu hören. Der Anrufer, ein Kunde, will einen Reparaturauftrag erteilen. Der Gas- und Wasserinstallateur sieht in der CRM-Maske mit dem roten Button „Aufträge“ sofort, dass der Hausmeister die Störung schon gemeldet hat und für wann der Techniker eingeplant ist. „Im Logbuch sehe ich umgehend alle Reparaturen der Vergangenheit. Ich weiß genau, wer, wann und weshalb beim Kunden war. Wenn ich einen Termin festlegen möchte, dann habe ich auf meinem Bildschirm einen übersichtlichen Kalender mit den freien Terminen und kann diese direkt festmachen“, beschreibt Matthias Balthes die Abläufe.

Währenddessen nimmt Sandra Witte das Gespräch einer anderen Kundin entgegen. In der CRM-Maske sieht sie gleich, dass es überfällige offene Posten gibt. Angezeigt ist die Summe der offenen und der überfälligen Rechnungen. Die Mitarbeiterin spricht die Kundin vorsichtig auf die überfälligen Rechnungen an. Diese streitet ab und behauptet, keine Rechnung bekommen zu haben. Sandra Witte ruft sich die Rechnung auf und sendet das PDF-Dokument noch während des Telefonats als E-Mail-Anhang an die Kundin raus.

Axel Last spricht noch mit einem Kunden, der eine defekte Pumpe hat. Es geht um die Garantiefrage. Auch hier kann die CRM-Maske direkt helfen, indem der Kundendienstleiter den Button für „berechnete Artikel“ drückt und als Suchbegriff „Pumpe“ eingibt. Sofort wird der Eintrag mit der

zuletzt verkauften Pumpe gezeigt – mit Rechnungsdatum. Bei dem Button „Einkäufe“ erscheint, wann und von wem die Pumpe geliefert wurde. Die Frage ist beantwortet, es ist tatsächlich noch Garantie auf der Pumpe und es wird alles in die Wege geleitet.

Zufriedene Kunden

„Wir haben eine klare Firmenphilosophie und einen festgeschriebenen Unternehmenskodex“, erklärt Chefin Christiane Karl-Gerhards. Diese stehen nicht nur auf dem Papier, sondern werden von den 20 Beschäftigten tagtäglich gelebt. Einer der Leitsätze heißt: „Wir wollen immer besser werden. Allen unseren Interessenpartnern sind wir in der qualitativen und schnellen Abwicklung unserer Dienst- und Handwerksleistung, im persönlichen Umgang miteinander und in der verantwortlichen Handlungsweise gegenüber Vorbildern.“ Die computergestützte Organisation des Unternehmens sei ein Baustein, um dieses Ziel zu erreichen. „Arbeits erleichterung, Übersichtlichkeit und Dokumentation sind hierbei die wichtigsten Schlüsselworte“, erklärt die Chefin und sagt abschließend: „Das Ziel ist die Kundenzufriedenheit, denn nur ein zufriedener Kunde ist ein guter Kunde.“ ■

Bilder, soweit nicht anders angegeben: Label Software

www.label-software.de
www.gunterkarl.de



Christiane Karl-Gerhards mit Sohn Simon – die Geschäftsführerin setzt auf eine qualitative und schnelle Abwicklung der Dienst- und Handwerksleistung in ihrem Unternehmen. Arbeits erleichterung, Übersichtlichkeit und Dokumentation durch die richtige Branchensoftware sind dabei wichtige Schlüsselworte.