



Kundenbindung „sehr gut“: Alle relevanten Daten stehen bei einem Kundenanruf sofort zur Verfügung

Das Vertrauensverhältnis ist oft wichtiger als der Preis, da geht es dem Handwerker genauso wie dem Kunden. Wir alle kaufen ohne auf „den letzten Euro“ zu achten dort, wo wir uns gut aufgehoben und persönlich betreut fühlen. Welche Unterstützung hierbei ein Software-gestütztes Kunden-Informations-System (KIS) leisten kann, zeigt der folgende Artikel.

Software unterstützt Auftragsabwicklung

Kundendaten sofort verfügbar

Bei der Vielzahl der Kunden, die ein Handwerksbetrieb hat, fällt es schwer, die Kunden tatsächlich alle zu kennen und individuell zu betreuen. Die persönliche Note ist nur dadurch zu erreichen, dass alle wichtigen/relevanten Informationen über einen Kunden gesammelt werden und diese bei Bedarf (z. B. Kundenanruf) auch rasch verfügbar sind. In der EDV lautet der Fachbegriff dafür „KIS“ – Kunden-Informations-System.

Kundenbindung „ungenügend“

Spielen wir doch einfach mal zwei Beispiele von Kundenanrufen durch:

Büro: „Heizungsbau Schröder, guten Tag.“
Anruferin: „Grinzel hier, guten Tag. Bei mir muss die Heizung gewartet werden. Ich möchte, dass der gleiche Mann wie letztes Mal kommt.“

Büro: „Wissen Sie denn den Namen des Monteurs noch?“

Anruferin: „Nein, das war so ein netter, kleiner dunkelhaariger ...“

Büro: „Tja, da kommen mehrere in Frage. Aber die Einsatzplanung macht der Chef. Ich weiß nicht, wen er dann schickt. Je nachdem, wer gerade Zeit hat ...“

Anruferin: „Wann kann das denn stattfinden?“

Büro: „Wie gesagt, die Planung macht der Chef, er meldet sich dann bei Ihnen. Geben Sie mir doch bitte Ihre Telefonnummer, er ruft Sie bald an.“

Anruferin: „Unter der Nummer 1 23 45 bin ich erreichbar, aber von 13 bis 15 Uhr bin ich oft weg.“

Büro: „Okay, wir melden uns dann.“

Bei Gesprächen, die so oder so ähnlich ablaufen, erwartet man schon, dass es fol-

gendermaßen weitergeht: Der Chef ruft nach einer Woche an, erreicht die Kundin erst beim dritten Versuch und hält dann den Termin nicht ein.

Kundenbindung: Note 6.

Kundenbindung „sehr gut“

Zweites Beispiel:

Büro: „Heizungsbau Schröder, guten Tag. Mein Name ist Marie Kunz, was kann ich für Sie tun?“

Anruferin: „Grinzel, guten Tag, bei mir muss die Heizung gewartet werden. Ich möchte, dass der gleiche Mann wie letztes Mal kommt.“

Büro: „Ich schaue mal gerade ... [5 Sek. Pause] Das war am 13. 6. 2003. Unser Herr Witzig war bei Ihnen. Frau

Grinzel, hier gibt es eine Notiz, dass die Heizungspumpe etwas brummt. Hat sich das geändert oder sollen wir sie jetzt austauschen?“

Anruferin: „Manchmal brummt sie so stark, dass mich das schon nervt. Was kostet denn die Neue?“

Büro: „Einen kleinen Moment ... [3 Sek. Pause] Das ist eine Wilo E 30/1-5, die kostet [3 Sekunden] 186,97 Euro und ca. 30 Minuten Einbau, also 25 Euro Lohn, zusammen also 145 Euro plus Mehrwertsteuer. Wenn der Monteur ohnehin da ist, sparen Sie die zweite Anfahrt.“

Anruferin: „Ja, dann soll er die auswechseln. Wann passt es denn?“

Die Software „Labelwin“ ermöglicht dem Handwerksbetrieb u. a. den Zugriff auf die Daten der Kundenhistorie, die Vergabe von Kundendienstterminen sowie die Kalkulation von Material/Lohn

The screenshot displays the 'Labelwin' software interface. The top window shows customer data for 'Grinzel, Walter' and order details for a boiler maintenance service. A smaller window shows a notification about a boiler issue. Below, a table lists service history entries.

Antrag	Termin	Mitarbeiter	Auftraggeber	Status	Uhrzeitpunkt	Inhalt/Anmerkungen
03-0021	03.04.2004	Hans	GRINZEL, WAL	best.		Kanovolt erneuert (Kann auf die Terrasse)
03-0041	05.05.2003	Wolfgang	GRINZEL, WAL	best.		Abgasklappe prüfen (Blitz)
03-0042	13.06.2003	Franz	GRINZEL, WAL	best.		Wartung des Ölkanals und der Heizung
04-0130	22.09.2004	Franz	GRINZEL, WAL	abged.		Heizkörperventil im Badzimmer erneuert
04-0130	04.11.2004	Franz	GRINZEL, WAL	offen		Wartung des Ölkanals und der Heizung

Büro: „Nächsten Montag gleich um 8 Uhr, da Herr Witzig bis Freitag Urlaub hat. Geht das bei Ihnen?“ – Anruferin: „Ja prima.“
Kundenbindung: [Note 1](#)

Anforderungen an die Software

Was ist erforderlich, damit das zweite Gespräch so stattfinden kann? Hier die Anforderungen:

- Die Kundin muss über die Adressdatei blitzschnell gefunden werden. Am schnellsten geht dies über die Telefonnummer oder noch besser über eine automatische Anrufererkennung (Tapi-Schnittstelle)
- Über eine Kundendiensthistorie muss sofort sichtbar sein, wer wann und wegen welcher Arbeit beim Kunden war
- Über die Hinterlegung von Anmerkungen bei der Adresse müssen aktuelle Infos sofort bei Aufruf einer Adresse erscheinen (13. 6. 04, Pumpe brummt, ggf. bei nächster Wartung auswechseln)
- Über die Liste der in Rechnung gestellten Materialien muss schnell ein Bauteil gefunden werden (Suchfunktion Pumpe)
- Über eine beim Kunden hinterlegte Kalkulationsmethode muss jeder Mitarbeiter blitzschnell einen Verkaufspreis ermitteln können
- Damit sofort ein Termin vereinbart werden kann, muss das Büro sofort die Termine der Kundendiensttechniker sehen können (Balkendiagramm) und das Recht haben, Termine zu vereinbaren

Was kann ein Handwerksbetrieb aus diesen Beispielen lernen? Betrachten Sie Ihren Betrieb einmal mit den Augen eines Kunden. Bitten Sie gegebenenfalls mal einen Kunden bei Ihrem Betrieb anzurufen und hören Sie mit. Setzen Sie sich mit dem bei Ihnen eingesetzten Computerprogramm auseinander, oft steckt mehr darin, als bisher genutzt wird. Scheuen Sie sich auch nicht, Ihrem Softwarelieferanten auf die Füße zu treten. Denn nur eine gute Kundenbindung bietet die Chance für das Überleben Ihres Betriebes.



Unser Autor **Dipl.-Ing. Gerald Bax** ist Gründer und Geschäftsführer des mittelständischen Softwarehauses Label

Software Gerald Bax GmbH, 33607 Bielefeld. Die Firma gibt es seit 1985. Oberstes Ziel ist es, die Büroarbeit im Handwerk optimal zu organisieren, um den Unternehmenserfolg zu steigern; Telefon (05 21) 13 76 77, Telefax (05 21) 13 76 80, www.label-software.de