

Freiraum für die Kundengewinnung

Aktivitäten managen

Schlechte Betriebsorganisation, chaotische Planung und vergessene Termine kosten den Handwerksunternehmer Geld und werten das Image des Betriebs bei den Kunden ab. Wie ein Softwaremodul Freiraum für die aktive Kundenbindung und -gewinnung schafft, zeigt der folgende Beitrag.

Aufgrund der Veränderung des Büroalltags, weg von den einfachen Schreibtätigkeiten und hin zum Organisieren, Informieren und Dokumentieren, ist oft eine Umstellung oder auch Umorganisation notwendig. Entsprechende Softwaremodule helfen den Handwerksbetrieben bei der Einrichtung einer strukturierten Büro-Organisation und Kommunikation. Dazu gehört z. B. das „Aktivitäten-Management“ von KWP, das in der Handwerker-Software „kwp-bnWin.net“ integriert ist. Es vereinfacht die Ablage und die vorgangsbezogene Archivierung von Fax- und E-Mail Nachrichten.

Kunde im Mittelpunkt

Was muss ein Aktivitäten-Management-System im Handwerk leisten? Im Mittelpunkt steht der Kunde, dem Projekte, Aufträge, Wartungsverträge etc. zugeordnet sind. Rund um den Kunden und die „Vorgänge“ gibt es aktuelle Informationen, auf die entsprechend reagiert werden muss. So erhält der Handwerksbetrieb

z. B. vom Planer per E-Mail eine Änderung der geplanten Bauausführung. Diese ist im neuen Plan dokumentiert, der als E-Mail-Anhang versandt wurde. Bereits im Posteingang des E-Mail-Programms markiert man eingegangene Nachrichten und legt diese per Knopfdruck als „Aktennotiz“ zum entsprechenden Projekt/Kunden im „Aktivitäten-Management“ ab. Die Info ist nun für alle Mitarbeiter transparent im KWP dokumentiert. Der Mail-Anhang gelangt automatisch ins „Archivsystem“.

Die „Aktivitäten“ kann man sich z. B. zu einem bestimmten Zeitpunkt vom System wieder vorlegen lassen, als Aufgabe an einen Kollegen delegieren oder als Information verteilen. Der Verlauf der „Aktivität“ ist so bis zur Erledigung lückenlos dokumentiert und jederzeit nachvollziehbar.

Es können auch ganze Aufgaben-Gruppen, sogenannte Checklisten, ausgelöst werden. So sind z. B. beim Auftragseingang eines Projekts bestimmte Aufgaben auszuführen: Der Projektleiter muss die Arbeiten terminieren; der Lagerist muss das Material beschaffen; die Sekretärin erstellt eine Baustellenmappe usw. Solche Einzeltätigkeiten lassen sich in einer zeitlichen Abfolge als Checkliste zusammenfassen. Bereits beim Auftragseingang werden die entsprechenden Aufgaben dann an die richtigen Stellen verteilt. Über das angelegte Projekt sind alle Einzel-Aktivitäten übersichtlich zusammengefasst und mit dem jeweiligen Status dokumentiert.

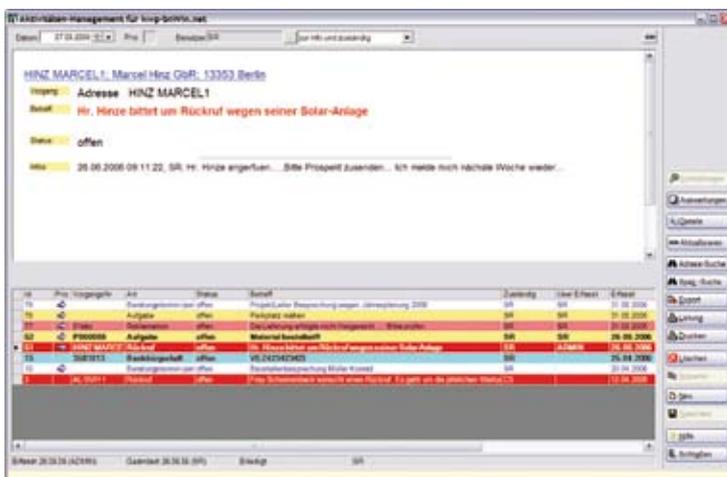
Effektiv und effizient

Um Abläufe, wie z. B. den Anruf eines potenziellen Kunden, zu standardisieren und ohne



großen Aufwand abarbeiten zu können, ist es wichtig, feste Vorlagen oder Formulare zu definieren. Terminbestätigungen, Anschreiben an Interessenten, Werbebriefe, Anmeldebögen etc. sind direkt in der Software hinterlegt und können per Knopfdruck aus einer „Aktivität“ heraus erzeugt werden. Mit einem derart optimierten Ablauf lässt sich eine Interessenten-Anfrage rasch abarbeiten. Um zeitnah beim Interessenten nachzufassen, wird die „Aktivität“ auf ein Wiedervorlage-Datum gelegt. Auch Reklamationsfälle lassen sich so effektiv bearbeiten: Der Eingang der Reklamation wird dem Kunden schriftlich mit einem vordefinierten Formular bestätigt. Durch die nachvollziehbare Dokumentation aller Vorgänge innerhalb einer Aktivität (inklusive der Bilder, Texte und der ergriffenen Maßnahmen), sind die Hintergründe und die Abwicklung einer Reklamation schnell zu erkennen. Quasi als Abfallprodukt einer durchgängigen und lückenlosen Dokumentation erhält man interessante Auswertungen für die aktive Steuerung und Planung im Handwerksbetrieb (z. B. Erfolgsquote bei den Angeboten, Reklamationen bei bestimmten Produkte).

Es wird in einem gut organisierten Betrieb mit standardisierten Abläufen nicht nur Zeit und Geld gespart: Das positive betriebliche Erscheinungsbild stärkt das Vertrauen der Kunden und der Interessenten – und dies sogar bevor die handwerkliche Leistung erbracht wird.



Das „Aktivitäten-Management“ von KWP vereinfacht die Ablage und die vorgangsbezogene Archivierung

KWP Informationssysteme
84030 Landshut
Telefon (08 71) 70 08-0
Telefax (08 71) 70 08-34
www.kwp-info.de

