

## LEASINGVERTRÄGE IM HANDWERK

„WIR WOLLTEN EIN 100 % DIGITALES TOOL SCHAFFEN, VON DER ANFRAGE BIS ZUR ONLINE-ZAHLUNG, DAMIT DER KUNDE SELBSTSTÄNDIG IST UND DIE PREISE SOFORT SIEHT.“

**NACH MEHR ALS 25 JAHREN TÄTIGKEIT IM MARKT FÜR PROFESSIONELLE UND PRIVATE SICHERHEIT, WOLLTE SICH GENISTA S.À R.L. DURCH DIE EINFÜHRUNG EINER NEUEN MARKE, gALARM, VON DER MASSE ABHEBEN. DAS UNTERNEHMEN DIFFERENZIERT SICH DURCH DIE VERKNÜPFUNG VON DIGITALISIERUNG, PERSONALISIERUNG UND ZUGÄNGLICHKEIT. JHANG BIEVER, LEITER VON DIGITALISIERUNGSPROJEKTEN, ENTHÜLLT DIE DETAILS DIESER IDEE.**

### » Wann und vor allem wieso haben Sie sich dazu entschieden Produkte als Leasing anzubieten?

Diese Idee war schon länger in den Köpfen der Geschäftsführer vorhanden und hat sich während des ersten, durch die Gesundheitskrise erzwungenen, Lockdowns konkretisiert. Während dieser Zeit hatten die Teams Zeit den aktuellen Markt zu analysieren, angemessene Entscheidungen zu treffen, die Baumstruktur aufzubauen und sich auf die verschiedenen Phasen der Einführung zu konzentrieren. Ziel war es, ein komplettes und für jeden zugängliches Angebot zu erstellen.

### » Wie kann man sich das Produktleasing vorstellen?

gAlarm bietet seinen Kunden Einbruch-alarmsysteme im Leasingvertrag an. Die verschiedenen Sicherheitsvorrichtungen werden in einem monatlichen Abo angeboten. Die Pakete bestehen aus den wichtigsten Vorrichtungen, um die Sicherheit einer kleinen Fläche zu gewährleisten. Anhand des Onlinekonfigurators haben Kunden die Möglichkeit nach Bedarf Komponenten hinzuzufügen. Darüber hinaus bietet der Leasingvertrag Zugang zu weiteren Dienstleistungen, die im Angebot enthalten sind, wie z. B. kostenlose Installation, jährliche Wartung

und Zugang zur mobilen Anwendung. gAlarm hat vor kurzem die Möglichkeit hinzugefügt einen Vertrag für Fernüberwachung abzuschließen. Dieser Service wird von einem externen Partner verwaltet.

Die Vertragsbedingungen des Leasingvertrags sind online als Musterversion verfügbar. Der endgültige Vertrag hingegen wird bei der Online-Bestellung automatisch generiert und mit den Kontaktdaten des Kunden sowie der Zusammensetzung seines Alarms ausgefüllt. Unabhängig des gewählten Pakets verpflichtet sich der Kunde für eine Mindestlaufzeit von drei Jahren und der Vertrag wird stillschweigend von Jahr zu Jahr verlängert.

### » Wie sind Sie vorgegangen, um die Leasingplattform zu erstellen? Mussten interne Prozesse angepasst werden?

Wir haben uns zur Umsetzung des Projektes mit Partnern unseres Vertrauens, die unsere Philosophie und unsere DNA verstehen, umgeben. Drei Unternehmen saßen am Tisch: das MARCOM-Team von Genista, eine Agentur für digitale Kommunikation und das Unternehmen, das unsere Internetseite entwickelt hat. Parallel hierzu haben wir noch einen Juristen hinzugerufen, um die Kontrakte zu verfassen und so den Nutzern gegenüber legal zu sein.

Wir haben uns ständig in die Haut eines Interessenten versetzt, der ein Einbruchschutzsystem wünscht, um so einen möglichst kohärenten und realitätsnahen Prozess zu entwickeln. Wir wollten ein 100 % digitales Tool schaffen, von der Anfrage bis zur Online-Zahlung, damit der Kunde selbstständig ist und die Preise sofort sieht. Auch wenn der Kunde selbstständig bestellen kann, spürten wir bei dieser Art von Produkt einen echten Bedarf an Begleitung. Deshalb haben wir vor kurzem einen Techno-Verkaufsmitarbeiter eingestellt, der ausschließlich für die Entwicklung von gAlarm zuständig ist.

### » Wie verwalten Sie die Leasingverträge?

Mit der Web-Entwicklungsfirma konnten wir ein Backoffice entwickeln, in dem alle notwendigen Informationen zentralisiert sind. Es ist über die Plattform my.genista.lu zugänglich. Es gibt einen Administrator- und einen Kundenzugang. Dieser kann hier alle Dokumente wie Verträge, Zusatzvereinbarungen und Rechnungen finden. Bei jeder Angebotsanfrage oder Auftragsbestätigung wird der Vertrag mit den verschiedenen Artikeln, Optionen und notwendigen Klauseln automatisch generiert. Die Zahlung erfolgt entweder per Kreditkarte direkt online oder per Einzugsermächtigung.

**Haben Sie noch Fragen? Möchten Sie weitere Informationen zu den bestehenden Angeboten erhalten?**

Kontaktieren Sie die Abteilung eHandwerk der Chambre des Métiers:  
Tel 42 67 67 - 219 / 305 / 306 / 307 E-Mail ehandwerk@cdm.lu

Für weitere Informationen können Sie gerne unsere Internetseite besuchen:

[cdm.lu/ehandwerk](https://cdm.lu/ehandwerk)

Der Kaufprozess ist relativ einfach. Der Kunde konfiguriert sein System selbst, gibt seine Informationen wie die Installationsadresse, seinen Vor- und Nachnamen ein und wählt anschließend aus, ob er einen Kostenvoranschlag erhalten oder seine Bestellung durch Angabe seiner Bankdaten bestätigen möchte. Eine automatische E-Mail wird an unser internes Team geschickt, damit wir uns mit dem Kunden in Verbindung setzen können, um ihm entweder weitere Informationen zu geben oder einen Termin für die Installation zu vereinbaren.

#### » **Wie haben Ihre Kunden auf das Angebot reagiert?**

Wir haben gutes Feedback zum Produktdesign erhalten. Das Programm ist sehr intuitiv und insbesondere die mobile App, über die die Alarmanlage gesteuert werden kann. Wir sind mit unseren ersten Installationen zufrieden, sowohl auf der Seite der Programmierung/Installation als auch auf der Seite der Nutzer.

#### » **Sind Sie anfangs auf Schwierigkeiten gestoßen?**

Wir haben schnell erkannt, dass die menschliche Präsenz eine wichtige Rolle im Kaufprozess spielt. Auch wenn wir einen online Chat eingerichtet hatten, war eine physische Begleitung mehr als notwendig. Wir hatten ein Tool entwickelt, mit dem der Kunde selbstständig eine Bestellung aufgeben konnte. Zum Verständnis: Unsere Kommunikation drehte sich um „Ich gebe eine Bestellung auf“. Im Laufe des ersten

Jahres hatten wir den Wortlaut geändert, um den Schwerpunkt stärker auf „Ich möchte ein Angebot erhalten“ zu legen.

#### » **Welche Vorteile hat Ihnen dieses neue Angebot gebracht?**

Dieses Angebot hat es uns ermöglicht unsere Onlinepräsenz weiterzuentwickeln. Es gibt uns die Möglichkeit Genista und seine anderen Produkte hervorzuheben. Intern hat es uns ermöglicht unsere Art zu kommunizieren aus einem anderen Blickwinkel zu sehen und einen innovativen Ansatz in unsere Prozesse zubringen.

Das Leasing stellt auch für unsere Kunden Vorteile dar. Es ermöglicht ihnen ihr Budget unter Kontrolle zu haben und über mehrere Monate zu verteilen. Zudem haben sie Zugang zu anderen Dienstleistungen, die im Preis inbegriffen sind.



Es erleichtert auch den Austausch und der Kunde schätzt die Nähe zu unseren Teams. Wie bei einem Telefonabonnement sind manche Kunden begeistert von „all inclusive“.

#### » **Können Sie Kollegen und Kolleginnen, die ähnliche Wege gehen wollen, Tipps geben?**

Die wichtigsten Ratschläge, die wir anderen Unternehmen, die auch diesen Weg einschlagen möchten, geben können, sind:

- Sich mit den richtigen Partnern umgeben. Es ist von entscheidender Bedeutung, professionelle, vertrauenswürdige Dienstleister zu haben.
- Akzeptieren, dass die erste Version des Projektes nicht die beste ist. Alles braucht einen Anfang. Seien Sie sich bewusst, dass Sie irgendwann loslegen müssen.
- Von Anfang an besonders aufmerksam sein, was den Markttrend, Ihr Produkt, seine Entwicklung und die Reaktion der Kunden betreffen. Anschließend reaktiv sein, um die notwendigen Änderungen vorzunehmen.
- Minimieren Sie nicht den menschlichen Aspekt in den verschiedenen Prozessen. Die Digitalisierung darf auf keinen Fall die Kundenbeziehung ersetzen. Auch wenn sie es uns ermöglicht bestimmte Aspekte zu vereinfachen, wird der Kunde immer eine Begleitung benötigen und dies in jeder Phase seines Kaufs.
- Die internen Prozesse gut verknüpfen. Wer muss wann welche Aufgabe übernehmen.

## IN 5 SCHRITTEN ZUR UMSETZUNG

### 01. **Interne Prozesse definieren**

Nehmen Sie sich Zeit interne Prozesse zu definieren und aufzuschreiben. Binden Sie Ihre Mitarbeiter und Kunden mit ein. Nur so können Sie eine online Plattform entwickeln, die Ihren Bedürfnissen und den Erwartungen der Kunden entspricht.

### 02. **Partner finden**

Ob einer Ihrer Mitarbeiter oder ein externes Unternehmen, finden Sie jemanden der technisch interessiert ist und beauftragen Sie ihn mit der Entwicklung des Tools.

### 03. **Onlineplattform testen**

Beauftragen Sie einen Mitarbeiter damit die Applikation zu testen. Dies ermöglicht es Ihnen direktes Feedback zu erhalten und sicherzustellen, dass die Plattform den Anforderungen des Alltags gerecht wird. Gegebenenfalls können Sie dann noch Anpassungen machen, bevor sie online geht.

### 04. **Mitarbeiter schulen und Kunden begleiten**

Bereiten Sie Ihre Mitarbeiter auf die Änderungen vor. Erklären Sie Ihnen, warum die Arbeitsmethode ändern wird, welche Vorteile dies mit sich bringt und organisieren Sie Weiterbildungen. Nehmen Sie die Sorgen Ihrer Mitarbeiter ernst und probieren Sie Lösungen zu finden. Begleiten Sie Ihre Kunden in der Nutzung der Plattform und leiten Sie sie.

### 05. **Kontinuierlich verbessern**

Plattformen sollten ständig angepasst werden. Darum ist es wichtig, mit der Plattform zu arbeiten und kontinuierlich Verbesserungen der Plattform und der Prozesse vorzunehmen.

#### **Haben Sie noch Fragen? Möchten Sie weitere Informationen zu den bestehenden Angeboten erhalten?**

Kontaktieren Sie die Abteilung eHandwerk der Chambre des Métiers:  
**Tel** 42 67 67 - 219 / 305 / 306 / 307 **E-Mail** ehandwerk@cdm.lu

Für weitere Informationen können Sie gerne unsere Internetseite besuchen:

[cdm.lu/ehandwerk](http://cdm.lu/ehandwerk)