

MULLER
pneus

DER DIGITALISIERTE KUNDENSERVICE IM HANDWERK

„WIR WOLLTEN UNSEREN KUNDEN EINE MÖGLICHST EINFACHE UND PERSONALISIERTE ERFAHRUNG MIT SO WENIG REIBUNGSPUNKTEN WIE MÖGLICH BIETEN.“

SEIT ÜBER 20 JAHREN DREHT SICH BEI MULLER PNEUS ALLES UM DEN REIFENSERVICE. UM SICH VON DER MASSE ABZUHEBEN HAT DAS UNTERNEHMEN BESCHLOSSEN SEINEN KUNDENSERVICE KOMPLETT ZU ÜBERDENKEN UND ZU DIGITALISIEREN. ROMAIN MULLER, GESCHÄFTSFÜHRER UND GRÜNDER VON MULLER PNEUS S.À R.L., BERICHTET VON SEINEN ERFAHRUNGEN BEI DER EINFÜHRUNG EINES DIGITALISIERTEN KUNDENSERVICE.

» Wann und vor allem wieso haben Sie sich dazu entschieden, Ihren Kundenservice zu digitalisieren?

Nachdem wir 2012 unser Einzelhandels- und Großhandelsgeschäft voneinander trennten, stellten wir fest, dass wir im Großhandel, indem wir Reifen und Felgen online an Geschäftskunden verkaufen, recht hohe technische Anforderungen hatten. Daraufhin begannen wir 2013 mit einem Mitarbeiter, der eine Ausbildung als Programmierer hatte unsere eigenen IT-Lösungen zu entwickeln. Das erste Projekt bestand darin die Pakete der verschiedenen Lieferanten digital und automatisiert zu empfangen und zu verwalten. Da dieses Projekt unmittelbar nach seiner Umsetzung erfolgreich war, beschloss ich, einen weiteren Programmierer einzustellen, um die gesamte Geschäftstätigkeit des Online-Großhandels zu digitalisieren. Hierbei sollten die Artikeldaten aller Lieferanten wie Preis, Lagerbestand des Lieferanten, Standort der Ware und vieles mehr in unsere Datenbank importiert, standardisiert und miteinander verglichen werden, um dem Kunden immer das bestmögliche Angebot unterbreiten zu können.

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit der Digitalisierung unseres Großhandelsgeschäfts stellte ich in unserem Einzelhandelsgeschäft, dem Reifenservice der Firma Muller Pneus, fest, dass die von uns verwendete Softwarelösung viel zu kompliziert und schwerfällig war.

Da unser Geschäft bei Muller Pneus in zwei Saisons unterteilt ist standen wir oft vor dem Problem, dass wir beim Wechsel von Sommer- oder Winterreifen mit Anrufen überhäuft wurden, was selbstverständlich manchmal zu Fehlern führte. Dies wollten wir in Zukunft durch eine digitalisierte Kundenhistorie und ein standardisiertes Arbeitsverfahren so weit wie möglich vermeiden und darüber hinaus unsere internen Arbeitsabläufe optimieren.

» Wie kann man sich den digitalisierten Kundenservice bei Ihnen vorstellen?

Der Schwerpunkt liegt auf dem Kundenservice und dem Kundenerlebnis, vom Erstkontakt bis hin zur Reifenmontage.

Das System besteht aus zwei Teilen, dem sichtbaren Verfahren für die Kunden und den firmeninternen Arbeitsschritten für uns.

Was die Kunden betrifft, so haben wir auf unserer Website ein Terminformular für bestehende und neue Kunden integriert, in dem wir den Kunden alle für uns relevanten Fragen stellen, um so die Arbeit während des Termins zum Reifenwechsel oder zur Montage neuer Reifen zu optimieren. Nur die notwendigen Fragen werden gestellt und keine Informationen gesammelt, die wir bereits haben. Wir wollten unseren Kunden eine möglichst einfache und personalisierte Erfahrung mit so wenig Reibungspunkten wie möglich bieten. Beim Montagetermin sammeln wir mit Hilfe einer 3D-Lasermessung und einer hochauflösenden Kamera Informationen über den Reifenverschleiß. Vor jeder Saison schicken wir dem Kunden einen Link über den er diese Daten abrufen kann. Wenn die Reifen gewechselt werden müssen wird eine Auswahl an Produkten vorgeschlagen, die den Kriterien des Fahrzeuges entsprechen. Die Kunden müssen dann nur noch ihre Bestellung aufgeben und einen Termin in einer unserer Werkstätten vereinbaren. Dank unseres Systems können wir unseren Kunden nun einen Service anbieten, der im Durchschnitt 16 Minuten von der Annahme bis zur Montage der Reifen in der Werkstatt dauert.

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

Der zweite und bei weitem wichtigste Teil spielt sich im Hintergrund ab und betrifft die internen Abläufe des Unternehmens, wie zum Beispiel der Vertrieb, der Kundendienst, das Erstellen von Angeboten und Rechnungen, die Buchhaltung, aber auch der Einkauf neuer Waren, die Ressourcenplanung, Arbeitsplanung, Zeiterfassung und die Personalverwaltung.

» **Wie haben Ihre Mitarbeiter diese Änderungen aufgenommen?**

Zu Beginn standen die Mitarbeiter dem Projekt etwas skeptisch gegenüber, da es sich um eine große Veränderung der Arbeitsabläufe handelte. Außerdem fragten sich einige, ob ihre Arbeit nach der Einführung des neuen Systems überhaupt noch benötigt würde. Nach zwei bis drei Monaten waren die Mitarbeiter von der neuen Arbeitsweise überzeugt und alle noch bestehenden Zweifel waren überwunden, da sie sahen, dass die Arbeit nach der Einführung des neuen Verfahrens einfacher wurde und den Arbeitsalltag erleichterte.

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

Digitalisierung bedeutet Automatisierung und Automatisierung bedeutet: Was passiert wann...? Diese Fragen habe ich mir im Laufe der dreijährigen Entwicklungsphase immer wieder in Bezug auf die unterschiedlichsten Prozesse, Probleme und Arbeitsschritte gestellt, denen wir in unserem

Unternehmen täglich begegnen. Die genaue Ausarbeitung der Prozesse ist für den Erfolg eines Digitalisierungsprojektes von entscheidender Bedeutung. Es sind Fragen, die sich in jedem Unternehmen tagtäglich stellen, über die man sich aber in der Regel keine tiefgreifenden Gedanken macht.

Darüber hinaus haben wir das Projekt nicht schrittweise umgesetzt, sondern wollten alle Geschäftsprozesse während der Entwicklungsphase digitalisieren.

Die zweitgrößte Herausforderung kam in den ersten Monaten nach der Einführung des Systems, denn als Geschäftsführer muss man trotz anfänglicher Schwierigkeiten die Ruhe bewahren, das Projekt weiterhin befürworten und dies den Mitarbeitern vermitteln.



» **Welche Vorteile bringt Ihnen die Digitalisierung des Kundenservice?**

Das neue System ermöglicht Probleme mit Lieferengpässen und Fehlbestellungen zu vermeiden. Die Fehlerquote wurde seit Einführung des Systems beträchtlich gesenkt. Ein weiterer Vorteil ist, dass der Kunde seine Bestellung jederzeit online aufgeben kann. Dank dessen konnten wir ein kontinuierliches Geschäftswachstum verzeichnen, und dies, ohne neue Mitarbeiter in der Verwaltung einzustellen. Natürlich haben wir auch an Effizienz, Genauigkeit und vor allem an Zeit gewonnen, um uns auf das Wesentliche konzentrieren zu können.

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

Wenn ein Unternehmen ernsthaft ein Digitalisierungsprojekt in Angriff nehmen möchte, kann ich nur jedem raten sich ausreichend Zeit zu nehmen, um darüber nachzudenken, was man erreichen möchte und ob dies wirklich relevant für den betrieblichen Alltag ist. Die Analyse der Sinnhaftigkeit der Digitalisierung ist äußerst wichtig. Man digitalisiert, um Prozesse zu vereinfachen und dieses Ziel darf nicht verfehlt werden. Es darf auf keinen Fall um der Digitalisierung willen digitalisiert werden. Es muss ein Ziel geben und dieses Ziel muss erreicht werden.

IN 5 SCHRITTEN ZUR UMSETZUNG

01. Interne Prozesse definieren

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

02. Partner finden

Ob einer Ihrer eigenen Mitarbeiter oder eine externe Firma: Finden Sie jemanden der sich für die Technik interessiert und beauftragen Sie ihn mit der Entwicklung des Tools.

03. Lösung testen

Beauftragen Sie einen Mitarbeiter damit die Lösung zu testen. Dies ermöglicht es Ihnen direktes Feedback zu erhalten und sicherzustellen, dass die Lösung den täglichen Anforderungen entspricht. Gegebenenfalls können Sie dann Anpassungen vornehmen bevor Sie das neue System in den Unternehmensalltag integrieren.

04. Mitarbeiter ausbilden

Bereiten Sie Ihre Mitarbeiter auf die Änderungen vor. Erklären Sie ihnen, warum sich die Arbeitsweise ändern wird, welche Vorteile dies mit sich bringt und organisieren Sie Weiterbildungen. Nehmen Sie die Sorgen Ihrer Mitarbeiter ernst und versuchen Sie gemeinsam Lösungen zu finden.

05. Kontinuierlich verbessern

IT-Lösungen müssen ständig angepasst werden. Deshalb ist es wichtig, mit der Lösung zu arbeiten, sie kontinuierlich zu verbessern und interne Prozesse anzupassen.

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