

Führungskräfte  
aller Unternehmen

Die Vorteile der digitalen  
Angebotserstellung  
kennen lernen



## VORTEILE EINER DIGITALEN ANGEBOTSERSTELLUNG

„WIR SUCHTEN NACH EINER LÖSUNG, DIE ES UNS ERMÖGLICHEN WÜRD, DEN ARBEITSAUFWAND ZU VERRINGERN UND DIE BERATUNGSQUALITÄT BEIZUBEHALTEN.“

**IMMER AUF DER SUCHE NACH NEUEN IDEEN, UM DEN ARBEITSALLTAG EFFEKTIVER ZU GESTALTEN, HAT SICH DIE FIRMA CHAUFFAGE SANITAIRE BARTHEL S.A ENDE 2018 DAZU ENTSCIEDEN IHRE ANGEBOTSERSTELLUNG DIGITAL ZU GESTALTEN. DURCH DIE ENTWICKLUNG EINER APP KÖNNEN JETZT NICHT NUR HEIZUNGSANGEBOTE UND KOSTENSCHÄTZUNGEN FÜR BADEZIMMER VOR ORT ERSTELLT WERDEN, SONDERN KUNDEN HABEN AUCH DIE MÖGLICHKEIT EINEN ONLINE-KONFIGURATOR ZU BENUTZEN, UM IHR TRAUMBADZIMMER ZU GESTALTEN. DER GESCHÄFTSFÜHRER, DANIEL BARTHEL, VERRÄT DIE HINTERGRÜNDE DIESER IDEE.**

» **Wann und vor allem wieso haben Sie sich dazu entschieden Ihre Angebote digital zu erstellen?**

Für uns als Handwerksunternehmen ist die Angebotserstellung einschließlich der technischen Anpassung und bis hin zur Annahme vom Kunden sehr zeitintensiv. Deswegen suchten wir nach einer Lösung, die es uns ermöglichen würde, den Zeitaufwand zu verringern und die neu gewonnene Zeit für eine noch höhere Beratungsqualität zu nutzen. Ende 2018 haben wir dann mit der Entwicklung einer App begonnen.

» **Wie kann man sich die digitale Angebotserstellung in Ihrem Unternehmen vorstellen?**

Früher hat der Kunde online, per E-Mail oder per Telefon einen Termin bei uns angefragt.

Daraufhin sind wir zum Kunden gefahren, um eine Beratung vor Ort zu machen und den Ist-Zustand festzulegen. Zurück im Büro mussten wir beim Lieferanten eine Preisfrage machen. Erst mit dem Angebot des Lieferanten konnten wir das Angebot erstellen und mussten dann noch einmal einen Termin mit dem Kunden vereinbaren da wir das Angebot mit unserem Kunden gerne persönlich besprechen. Das heißt wir hatten bis zur Auftragserteilung einen großen zeitlichen Einsatz. Dieser Prozess konnte durch die Digitalisierung im Bereich der Heizungskessel- und Badsanierung um einiges beschleunigt werden. Der Kunde macht nach wie vor seine Anfrage. Für das Bad können wir mittlerweile per App eine Kostenschätzung direkt vor Ort beim Kunden durchführen. Für den Heizungsbereich haben wir sogar viele technische Berechnungen

in der App hinterlegt und können dem Kunden direkt vor Ort ein Angebot für seinen neuen Heizungskessel erstellen. Dies ermöglicht es dem Kunden direkt ein Feedback zum Angebot zu geben und spart uns somit nicht nur einen Tag Wartezeit, sondern auch einen Fahrtweg. Auch für den Kunden ist dies von Vorteil, da er sein Angebot direkt vor Ort erhält. Zudem haben Kunden mittlerweile auch die Möglichkeit in unserem Badezimmerangebotskonfigurator auf unserer Internetseite zu prüfen wie das Budget für ihr Wunschbadzimmer sein wird und dieses mit unserem 3D Badplaner online selbst zu planen.



**Haben Sie noch Fragen?**

**Möchten Sie weitere Informationen zu den bestehenden Angeboten erhalten?**

Dann zögern Sie nicht die Abteilung eHandwerk der Chambre des Métiers zu kontaktieren:

**Tel** 42 67 67 - 305 / 306 **E-mail** ehandwerk@cdm.lu

Für weitere Informationen können Sie gerne unsere Internetseite besuchen:

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



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

Unsere Mitarbeiter waren von Anfang an sehr von der Idee begeistert. Wir haben sie von Anfang an mit ins Boot genommen. Wir haben ihnen eine Rohversion vorgestellt und sie nach ihren Änderungswünschen gefragt. Daraufhin bekamen wir eine Vielzahl an Vorschlägen, die wir direkt mit in die App eingebaut haben. Schlussendlich haben wir noch einen Mitarbeiter gebeten die App zu

testen. Dies hat es uns ermöglicht, die App noch einmal anzupassen bevor wir sie an weitere Mitarbeiter weitergegeben haben.

### » Sind Sie anfangs auf Schwierigkeiten gestoßen?

Anfangs habe ich noch probiert die App selbst zu programmieren. Ich bin aber schnell zum Entschluss gekommen, die Programmierung einem technisch talentierten Mitarbeiter zu überlassen, der den notwendigen zeitlichen Freiraum hat. Da wir die Mitarbeiter von Anfang an in den Entwicklungsprozess mit eingebunden haben, verlief die Einführung ziemlich problemlos.

### » Welche Vorteile hat Ihnen die digitale Angebotserstellung gebracht?

Durch die digitale Angebotserstellung sparen sowohl wir als auch der Kunde enorm viel Zeit. Da wir das Angebot direkt vor Ort erstellen, muss der Kunde nicht mehrere Wochen auf ein Angebot warten, sondern kann direkt entscheiden ob es

ihm zusagt. Kunden kennen dieses Prinzip schon von Flügen oder Amazon und sind deswegen nicht mehr bereit wochenlang auf ein Preisangebot zu warten. Dies ermöglicht es uns, uns von unserer Konkurrenz abzusetzen.

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

Es ist wichtig, die Mitarbeiter von Anfang an mit ins Boot zu nehmen. Am besten ist es den Mitarbeitern das Produkt schon im Anfangsstadium der Entwicklung vorzustellen und sie nach Ihren Wünschen und Vorstellungen zu fragen. So gestalten Sie das Produkt nicht nur anwendungsfreundlicher, sondern haben auch die Unterstützung Ihrer Mitarbeiter. Zudem ist es ratsam einen technisch affinen Mitarbeiter mit der Entwicklung der App zu beauftragen. Wir haben einen Studenten, der ein duales Studium absolvierte, mit der Programmierung der App beauftragt. Ich habe lediglich das technische Wissen beigetragen.



## IN 5 SCHRITTEN ZUR UMSETZUNG

### 01. Bedürfnisse definieren

Machen Sie sich Gedanken darüber, was Sie vom Programm erwarten und welche Vorteile Sie sich durch die Einführung einer App zur Angebotserstellung erhoffen. Beziehen Sie dazu Ihre Mitarbeiter mit ein. Nur so können Sie eine App entwickeln, die Ihren Bedürfnissen 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 Ihrer App.

### 03. App testen

Beauftragen Sie einen Mitarbeiter damit die App zu testen. Dies ermöglicht es Ihnen direktes Feedback zu erhalten und sicherzustellen, dass die App den Anforderungen des Alltags gerecht wird. Gegebenenfalls können Sie dann noch Anpassungen machen bevor Sie die App an andere Mitarbeiter weitergeben.

### 04. Mitarbeiter schulen

Organisieren Sie Weiterbildungen und stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter die Funktionen und Handhabung des neuen Programmes verstehen. Denn nur so können Ihre Mitarbeiter die vollen Potenziale der App ausnutzen. Stellen Sie sicher, dass bei Schwierigkeiten oder Fragen ein Ansprechpartner zur Verfügung steht.

### 05. Kontinuierlich verbessern

Softwarelösungen sollten ständig angepasst werden. Darum ist es wichtig, mit dem Programm zu arbeiten und kontinuierlich Verbesserungen des Programmes und der Prozesse vorzunehmen.

### Haben Sie noch Fragen?

### Möchten Sie weitere Informationen zu den bestehenden Angeboten erhalten?

Dann zögern Sie nicht die Abteilung eHandwerk der Chambre des Métiers zu kontaktieren:

Tel 42 67 67 - 305 / 306 E-mail ehandwerk@cdm.lu

Für weitere Informationen können Sie gerne unsere Internetseite besuchen:

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

CHAMBRE  
DES MÉTIERS  
Luxembourg

