

# Kundenservice mit Programm

**K**undenorientierung ist mehr als Höflichkeit und Pünktlichkeit. Damit Kunden optimal betreut werden können, muss auch die Organisation im Hintergrund stimmen- und die ist heute weitgehend computergesteuert. Der folgende Beitrag zeigt am Beispiel der Branchensoftware Celsius Office, wie die EDV-Unterstützung für perfekten Kundenservice funktioniert.

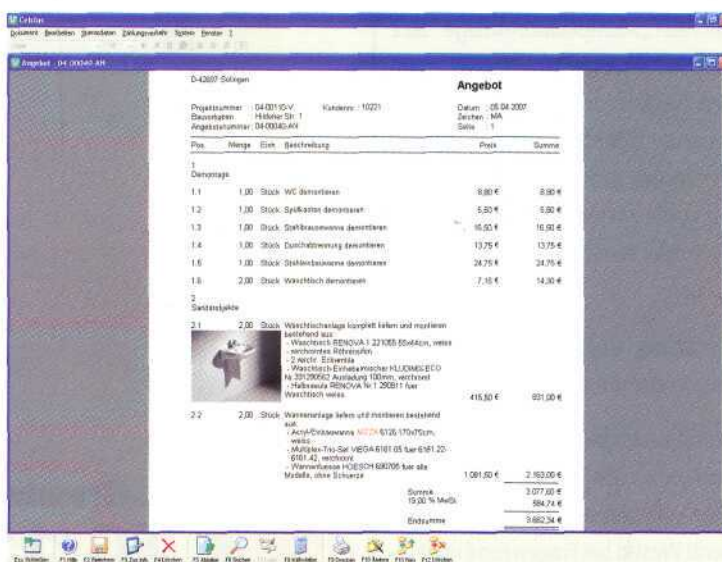
Ein SHK-Betrieb, der sich durch hervorragenden Kundenservice auszeichnen will, benötigt zweierlei: Zum einen die Bereitschaft, sich in den Kunden hineinzusetzen und die Arbeit konsequent an dessen Bedürfnissen auszurichten. Zum anderen passgenaue Informationen, genauer gesagt ein funktionierendes Informationsmanagement im Betrieb. Dieses muss sicherstellen, dass bei Bedarf sofort alle relevanten Kunden-, Artikel- und Auftragsdaten vorliegen. Dafür ist kein spezielles Management-System nötig. Eine Branchensoftware, wie die meisten SHK-Betriebe sie mittlerweile zur Kalkulation und Angebotserstellung einsetzen, kann - konsequent genutzt - bereits ausreichen. Ein Beispiel:

Beim SHK-Installationsbetrieb Müller (7 Mitarbeiter, die Büroarbeit erledigt Renate Müller, Ehefrau des Inhabers Andreas Müller) geht folgender Anruf ein:

Renate Müller: "SHK Müller, guten Tag. Was kann ich für Sie tun?"

Anruferin: „Mein Name ist Schmidt. Wir würden gern unser Gäste-Bad renovieren lassen, Waschtisch, Armaturen und WC. Wir wollen alles wie in unserem großen Bad und es soll, da es bis zu einem großen Familienfest in zwei Wochen fertig sein soll."

Dank der in Celsius integrierten TAPISchnittstelle hat sich bei dem Anruf ein kleines Fenster auf Renate Müllers PC-Bildschirm geöffnet, in dem Name und Telefonnummer des Anrufers zu sehen sind. Sie weiß daher bereits, bevor sie den Hörer abnimmt, welcher Kunde oder Lieferant am Telefon ist. Mit einem Klick auf das Fenster gelangt sie in die Kundenverwaltung des



Programms und direkt zu den Daten des entsprechenden Kunden. (Werner und Gudrun Schmidt, Emilianstraße 22, er, Anwalt, Steuerberaterin, Pri-

vatkunde, Preisgruppe 1). Unter der Registerkarte „Termine + Historie“ sind zudem Notizen zu den bisherigen Kundenkontakten hinterlegt. Renate

Müller wirft einen Blick auf die letzten Einträge, ehe sie antwortet:

„Aber gern, Frau Schmidt. Das heißt also, Sie möchten den Waschtisch und die Armaturen im Gästebad passend zu denjenigen, die wir im Mai 2002 in Ihrem Bad installiert haben?“ Die Kundin bejaht und setzt noch nach: „Ach ja, und einen neuen Heizkörper brauchten wir noch, so einen flachen an der Wand zum Handtuchaufhängen.“

„Einen Moment bitte.“ Renate Müller ruft zunächst aus dem Kundenstamm heraus das letzte Angebot für diesen Kunden auf und sieht rasch nach, welche Artikel damals verwendet wurden. Aha, Keramik-Waschtisch Halbsäule und Wand-WC, weiß, sowie Einhebel-Armatur aus gebürstetem Edelstahl für Waschbecken und Dusche. Mit einem Tastendruck gelangt sie aus der Angebotsposition in die entsprechenden Artikelstammdaten und prüft, ob die Produkte noch verfügbar sind. Dann fragt sie von dort den Lagerbestand ab. Die Software gibt ihr sofort die Auskunft, dass vier Stück der Armaturen auf Lager sind, davon zwei reserviert. "Frau Schmidt, die Serie ist noch lieferbar, mittlerweile für einen geringen Aufpreis zusätzlich mit einer besonders beständigen Oberflächenbeschichtung. Die Armaturen haben wir vorrätig, Waschtisch, Halbsäule und WC müssten wir bestellen. Der Hersteller garantiert die Lieferung innerhalb von 3 Tagen, so dass wir die Installation noch vor Ihrem Festvorhaben könnten." informiert sie die Kundin. „Das geht also in Ordnung. Nun schaue ich noch kurz nach dem Heizkörper.“

Die Unternehmerfrau ruft in einem Angebot das in der Software gespeicherte Verzeichnis von Kalkulationsbausteinen - fertigen Leistungen aus Lohn und Material - auf. Dank Celsius muss sie wieder die Artikelnummern verschiedener Heizkörper auswendig kennen noch Kataloge wälzen. Sie gibt einfach in der integrierten Filtersuche "bad heiz wand" ein. Schon durchsucht das Programm den Volltext sämtlicher Beschreibungen und

liefert ihr in Sekundenschnelle eine Auswahl passender Bausteine. „Frau Schmidt, hier habe ich etwas: Einen Badheizkörper aus Edelstahl mit Wandaufhängung, 45 Zentimeter breit und 1 Meter 12 hoch. Der Großhändler hat den Preis gerade reduziert, daher könnten wir ihnen das Produkt inklusive Montage und Entsorgung des alten Heizkörpers für 1270 Euro anbieten.“ Die Kundin zögert noch etwas: "Man muss sich das ja mal ansehen. Andererseits ist die Zeit natürlich knapp..." - " Ich könnte eine Abbildung des Produkts in das Angebot einfügen.", schlägt Renate Müller vor, „und dazu noch ein oder zwei alternative Produkte. Dann haben Sie zumindest einen Eindruck.“ Die Kundin ist begeistert und verspricht, das Angebot, das ihr Renate Müller gleich zifaxen will, spätestens morgen unterschrieben zurückzusenden. Sie vereinbaren schon mal Datum und Uhrzeit für die Installation. Diese vermerkt Renate Müller in der integrierten Wiedervorlage von Celsius. Die Branchensoftware überträgt die Termine automatisch auch in den Kalender von Microsoft Outlook. Frau Schmidt hat noch ein Anliegen: „Könnten Sie den gleichen Mitarbeiter schicken, der letztes Mal hier war? Seinen Namen weiß ich nicht mehr, aber er hat alles picobello hinterlassen.“ Ein Blick in das Baustellenkonto des letzten Auftrags, in dem Mitarbeiterstunden und andere projektrelevante Kosten erfasst sind, ein zweiter Blick in den Kalender, und Renate Müller entgegnet: „Ah, Sie meinen Martin Baumann. Ja das lässt sich einrichten. Und ich werde ihm gern weitergeben, dass Sie mit seiner Arbeit zufrieden waren.“ Aufgrund eines Vermerks im Kundenstamm erkundigt sie sich noch: „Beim letzten Mal sollten wir durch die Hofeinfahrt gehen und an der hinteren Tür klingeln. Gilt das noch?“ „Gut, dass Sie das erwähnen. Ja bitte; wenn ich im Büro bin, höre ich die vordere Klingel oft nicht.“ Renate Müller bedankt sich für die Anfrage und wünscht noch ein schönes Fest, bevor sie sich von der rundum positiv beeindruckten Kundin verabschiedet.

Mehr Informationen: [i482](#)

