

„Kleinarbeiten wirtschaftlicher durchführen“

KUNDENBINDUNG » Intensive Kundenbindung, ohne dass der Zeitaufwand ausufert?

Zimmermeister Oliver Hoffmann aus Friedrichshafen hat dafür eine eigene Lösung entwickelt, den Wartungsdienst „durchdacht!“. Jetzt soll die Idee Schule machen – als Lizenzmodell mit Partnern aus dem Dachdecker- und Zimmererhandwerk.

Markus Langenbach

Herr Hoffmann, worum handelt es sich bei „durchdacht!“?

„durchdacht!“ ist ein Nischenkonzept für Dachhandwerker, das Fehlzeiten in Betrieben minimiert, dadurch eine gleichmäßigere Jahresauslastung ermöglicht und die Kundenpflege und -bindung unter wirtschaftlichen Aspekten aller Beteiligten gewährleistet.

Woher kam die Idee und warum haben Sie „durchdacht!“ entwickelt?

Um die Jahrtausendwende verdeutlichte sich bei uns das Bewusstsein, dass wir unsere Kunden langfristig an uns binden wollten und dies nur durch einen regelmäßigen Kundenkontakt möglich ist. Aber wie betreue ich einen Kunden in der „After-sales-Phase“ dauerhaft und nachhaltig, ohne den wirtschaftlichen Aspekt aus den Augen zu verlieren und ohne dass der Ertrag durch den Zeitaufwand reduziert wird? Unsere Idee ist, eine bezahlte Dienstleistung als Werbeträger für einen außerordentlichen Kundenservice zu verwenden und die Kunden langfristig an uns zu binden.

Wir entschieden uns, immer wiederkehrende Dachrinnenreinigungen und Dachfensterwartungen anzubieten, was wir von da an auch durchführten. Schon bald stellte sich aber heraus, dass der Arbeitsaufwand für diese Kleinarbeiten durch Angebote, Koordination, Rechnungen und Dokumentation auf herkömmliche Weise nicht wirtschaftlich durchzuführen ist.



Foto: Messe Friedrichshafen

Zimmermeister Oliver Hoffmann erläutert Kunden Details an einem Dachflächenfenster. Die Kundenbindung für Betriebe wirtschaftlicher zu gestalten, ist das Ziel der von ihm entwickelten Software.

Warum ist das so?

Wir mussten uns mit vielen ungelösten Aufgaben befassen, die eine kleine Dienstleistung zu einem komplexen Auftrag werden ließen. Dies sind zum Beispiel Wartungs-/Zustandsbericht in Wort und Bild, verständliche und vergleichbare Zustandserfassung, Schreiben von vielen Angeboten für den Austausch von Dachfenstern, Übersicht über Wartungsintervalle und anstehende Wartungsarbeiten, optimale Fahrstreckenplanung. Wir kamen zu der Erkenntnis, dass dieser Verwaltungsaufwand nur mit einer geeigneten Software bewältigt werden kann. Es gab aber auf dem Markt nichts Brauchbares. Uns blieb

nichts anderes übrig als ein Konzept zu entwickeln und einen Informatiker mit der Erstellung einer Software zu beauftragen. Seit circa 1,5 Jahren setzen wir die Software praxisgerecht in unserem Unternehmen ein – sie wird kontinuierlich verbessert und aufgrund ständig neuer Ideen weiterentwickelt.

Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen mit „durchdacht!“?

Die Resonanz unserer Kunden ist ausgesprochen positiv. Besonders Hausverwaltungen und ältere Hauseigentümer nehmen unser Dienstleistungsangebot zunehmend in Anspruch. Durch die DIN EN ISO 9001-Zertifizierung eröffneten sich uns Märkte, bei denen die bisher wenigen zertifizierten Betriebe bevorzugt beauftragt werden. Durch unser System haben wir einen sehr häufigen und wiederkehrenden Kundenkontakt und sind dadurch erster Ansprechpart-

„Zeiteinsparung bei Angeboten“

Dachdeckermeister Michelino Capezzuto-Zehetmeier, Inhaber von Dacapo Bedachungen aus Vaterstetten (www.capezzuto.de), hat das System vor Kurzem in seinem Betrieb eingeführt. Im Kurz-Interview mit DDH schildert er seine Erwartungen und ersten Erfahrungen.

Warum haben Sie sich für die Übernahme des Systems „durchdacht!“ entschieden?

Als Spengler- und Dachdeckerbetrieb sehen wir uns für fachspezifische Dacharbeiten und Wartungsarbeiten zuständig. Aus diesem Grund wird es für uns immer wichtiger, Kunden und Objektdaten zu erfassen, um die Übersicht über anstehende Sanierungs- und Wartungsarbeiten zu optimieren.

Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen?

Wir sind noch am Beginn, diese Daten zu erfassen, zu sammeln und zu verwerten. Jedoch können wir schon jetzt feststellen, dass viele Anwendungen sehr durchdacht auf die jeweiligen handwerklichen Anforderungen zugeschnitten sind. Dies ist letztlich zurückzuführen auf die Erfahrungen



Foto: Dacapo Bedachungen

der Zimmerer der Herren Hoffmann und Benz.

Was versprechen Sie sich von dem System?

Da unser Betrieb schwerpunktmäßig mit Erneuerung und Austausch von Dachfenstern beschäftigt ist, erhoffen wir uns Zeiteinsparung bei Erstellung von Angeboten durch das Dachfensterkalkulationsmodul, um in kürzester Zeit durch hinterlegte Dachfensterdaten ein Angebot erstellen zu können.

ner – das ist ein nicht zu unterschätzender Vorteil gegenüber unseren Wettbewerbern. Unser Weg ist kunden- und zukunftsorientiert, aber nicht ohne Idealismus, Energie, Ideenreichtum und einen gewissen Anfangsaufwand zur Aufnahme der Daten umsetzbar.

Wie kann ein Dachhandwerker Anwender von „durchdacht!“ werden und was bekommt er von Ihnen?

Ganz einfach durch eine Kontaktaufnahme mit unserem Team [Details siehe Autorenkasten, Anmerk. d. Red.]. Momentan bieten wir ein zweistufiges Modell an, ‚Anwender‘ und ‚Partner‘. Anwender erhalten von uns: kostenlose Nutzung des Baustoffproduktkataloges für Dachfenster und Dachziegel auf www.durch-dacht.de zur schnellen

und fehlerfreien Zusammenstellung dieser komplexen Produkte, Nutzung der Dachfensterkalkulationssoftware gegen einen monatlichen Beitrag für die Nutzung der Software und die kontinuierliche Aktualisierung der Artikeldaten, kostengünstige DIN EN ISO 9001-Zertifizierung im durchdacht! Matrix- Zertifizierungsverbund.

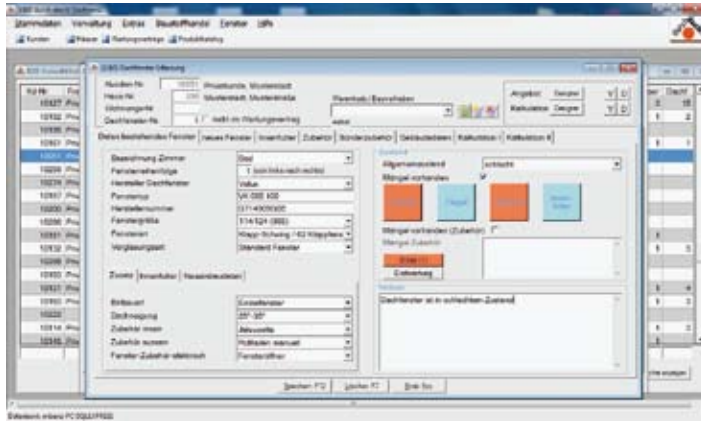
Die Partner erhalten darüber hinaus: Mitnutzung des Dachfensterkonfigurator für den Endkunden auf www.durch-dacht.de, Mitnutzung der Dienstleistungssoftware und eine Unterstützung im Bereich Marketing und Betriebswirtschaft.

Welche Vorteile hat ein Dachhandwerker gegenüber dem Wettbewerber, wenn er sich entscheidet, Ihr Partner zu werden?

Unsere Anwender und Partner werden

Der Screenshot zeigt die Übersicht über die Bestands- und Zustandsdaten eines aufgenommenen Dachfensters.

Screen: durchdacht.de



Kleinarbeiten wirtschaftlicher durchführen, dauerhaft ihre Kunden binden, einen Wettbewerbsvorsprung durch eine nachahmungssichere Dienstleistungs- und Dachfensterkalkulationssoftware haben und ihren Endkunden auf der jeweiligen Firmen-Internetseite einen Dachfensterkonfigurator zur Verfügung stellen können. Zudem erhalten sie eine kostengünstige und werbewirksame DIN EN ISO 9001-Zertifizierung im durchdacht! Matrix-Zertifizierungsverbund zur Gewährleistung einer gleichbleibenden Qualität und der kontinuierlichen Verbesserung. Zu guter Letzt hilft das System, Wartungsarbeiten in sogenannten Leerlaufphasen wie im Winter oder

bei Terminverschiebungen besser zu koordinieren und dadurch eine gleichmäßigere Jahresauslastung zu erreichen.

Wo steht „durchdacht!“ momentan und wie geht es weiter?

Inzwischen haben sich uns knapp 10 Betriebe in einer Pilotphase angeschlossen und wollen mit uns sicher in die Zukunft blicken. Wir freuen uns über viele weitere Idealisten, die eine ähnliche Philosophie wie wir verfolgen und in einem starken Verbund ihre eigene Zukunft gestalten möchten. Wir suchen Betriebe, die von der Betriebsstruktur (3 bis 4 Mitarbeiter) und der Betriebsführung (privatkundenorien-

Autor

Markus Langenbach ist Chefredakteur von BAUEN MIT HOLZ.



Schlagworte fürs DDH Online-Archiv auf www.ddh.de:

Angebot, Software, Wartung, Wartungsvertrag.

tiert) ähnlich orientiert sind wie wir. Für diejenigen, die Interesse an unserem komplexen System haben, bieten wir regelmäßig Tagesschulungen und Vorträge im Zimmererausbildungszentrum in Biberach an der Riss an.

Welchen Stellenwert nimmt das Geschäftsmodell bei einem Dachhandwerker ein?

„durchdacht!“ soll nicht das Tagesgeschäft des Dachhandwerkers ersetzen, sondern ist vielmehr als separate Dienstleistungssparte zu sehen, die das Tagesgeschäft ergänzt. Bildlich kann man sich das Hauptgeschäft als großes und den durchdacht!-Bereich als kleines Zahnrad vorstellen, die lückenlos ineinandergreifen. <<