Mit Rohrzange & Tablet

Digitalisierung im Handwerk – ein Praxisbeispiel

Einführung

Praxisbeispiel

HWG 4.0

Einführung

Praxisbeispiel

HWG 4.0

Kathrin de Blois (geb. Haaß)

Ausbildung

Studium der Wirtschaft in Venlo, London und Plymouth

2011 Bachelor of Commerce (Marketing)

2012 Master of Science (IBM)

Unternehmerin

01.01.21 geschäftsführende Gesellschafterin

Strategische Ausrichtung

Digitalisierung

Recruiting und Retention

Finanzen

Marketing und PR

Engagement

Mitglied im IT-Ausschuss des ZVSHK

Mitglied im Aufsichtsrat Pro Multis

Familienunternehmer insbes. Unternehmerinnen

Haaß GmbH & Co. KG

Qualität zum Wohlfühlen

Qualität zum Wohlfühlen

Sanitär

Heizung

Solar

Klima

WaBo KONZEPT

Historie

1987 von Georg Haaß gegründet

2012 Einstieg Bernd Haaß & Kathrin de Blois

2021 Finale Übergabe des Unternehmens

Team

50 Mitarbeiter*innen

12 Auszubildende

Durchschnittsalter: 32 Jahre

Tätigkeit

Kundenservice

Bäder inkl. Fliesen/Maler

Heizungen/
Erneuerbare Energien

Auszeichnungen

NRW - Wirtschaft im Wandel
Sieger Wettbewerb RP

Problemlöser
Auszeichnung Markt Intern

Digitale Meilensteine

Qualität zum Wohlfühlen

1988	Kauf des ersten PC‘s
2001	Umstellung auf neues Software-Programm
2007	Digitaler Kundendienst
2013	Digitale Prozessoptimierung
2014	Vernetzung mit Lieferanten
2015	Heizungskonfigurator
2017	EC Geräte & Mobile Device Management
2018	3D-Badplanung
2020	Mitarbeiterapp, 1. Azubi Fachinformatik

Erfolge durch Digitalisierung

- Steigerung der Rechnungsprüfung von 60% auf 100%
- >5 % Einsparung im Materialeinkauf innerhalb von 2 Jahren
- Ca. 2.500 eingesparte Arbeitsstunden im Projektbereich
- Reduzierung der Zeit bis zum Zahlungseingang im Kundendienst von 8 auf 3 Tage
- 95% Auftragsquote durch virtuelle Darstellung des fertigen Badezimmers
- 100% Digitale Dokumentation der Arbeiten vor Ort
- Sofortige Kommunikation mit 100% der Mitarbeiter
- Über 30 Bewerbungen auf 4 Ausbildungsstellen

Einführung

Praxisbeispiel

HWG 4.0

1. Informationsquellen

Qualität zum Wohlfühlen

Kunde

- ? Wer kann mein Problem lösen
- ? Wo ist der nächste Installateur
- ? Wer wurde gut bewertet
- ? Wie lauten die Öffnungszeiten
- ? Gibt es einen Kunden-/Notdienst
- ? Wie kann ich das Unternehmen kontaktieren

Haaß

- ✓ Internetauftritt
- ✓ Google Business Konto
- ✓ Social Media
- ✓ Contents
- ✓ Rezensionen
- ✓ QR-Code bei Bestandskunden
- ✓ Aufschaltung von Heizungen

2. Auftragsannahme

Qualität zum Wohlfühlen

Kunde

- ? Habe ich den Handwerker erreicht
- ? Konnte ich mich mit dem richtigen Ansprechpartner austauschen?
- ? Gibt es eine zeitnahe Terminvergabe
- ? Kann der Handwerker auch mein Problem bedienen
- ? Was muss ich ggf. als Neukunde leisten

Haaß

- ✓ Telefoncomputer
- ✓ System erkennt Bestandskunden
- ✓ Geschultes Servicepersonal am Telefon
- ✓ Digitaler Kalender/Termin/Aufgabenmanagement
- ✓ Einteilung in Abteilungen erlaubt Abwicklung der verschiedensten Aufträge
- ✓ Neukunden sind immer willkommen, müssen aber warten und in Vorkasse gehen

3. Auftreten

Qualität zum Wohlfühlen

Kunde

- ? Ist der Techniker pünktlich
- ? Erhalte ich bei Verspätung eine Information
- ? Hat der Monteur ein sauberes und gepflegtes Auftreten
- ? Kennt der Techniker mein Problem

Haaß

- ✓ Soll-Ist Vgl. Auftragsstatus
- ✓ Kommunikation
- ✓ Auftragsbearbeitung: Von Server an Tablet
- ✓ Klares Aufgabenmanagement
- ✓ Kontrolle von Autos, Ausstattung und Kleidung

4. Fachliche Kompetenz und Kommunikation

Qualität zum Wohlfühlen

Kunde

- ? Wird mein Problem schnell gelöst
- ? Kann der Techniker mir die Ursache des Problems erklären
- ? Weiß der Techniker, welches Ersatzteil gebraucht wird
- ? Hat der Techniker ggf. schon das richtige Ersatzteil mit
- ? Kann der Techniker schon etwas zum Preis bzw. der Lieferzeit sagen

Haaß

- ✓ Permanente Schulungen und Spezialisierungen
- ✓ Soziale und kommunikative Kompetenz
- ✓ Bestellung von Material und Bestückung der Autos
- ✓ Zugriff auf Historie des Kunden
- ✓ Apps

5. Zahlungsabwicklung

Qualität zum Wohlfühlen

Kunde

- ? Wie hoch sind die Zeit- und Materialaufwendungen
- ? Wann bekomme ich meine Rechnung
- ? Wer beantwortet mir Fragen zur Rechnung
- ? Wie kann ich bezahlen

Haaß

- ✓ Erfassung des Verbrauchs per Tablet inkl. Unterschrift des Kunden
- ✓ Direkte Rechnungszustellung durch Drucker/E-Mail
- ✓ Beschwerdemanagement
- ✓ Zahlungsmöglichkeiten per EC-Gerät/QR-Code

6. Nachbearbeitung

Qualität zum Wohlfühlen

Kunde

- ? Wann werden die bestellten Ersatzteile eingebaut
- ? Was kann ich tun, damit mir schneller geholfen wird
- ? Wie kann ich meine Anlagen besser pflegen
- ? Wie kann ich Energiekosten senken
- ? Wie kann ich mich erkenntlich zeigen

Haaß

- ✓ Automatische Pflege von Kunden- und Mieterdaten
- ✓ System erkennt Anrufer
- ✓ Automatisierter Ablauf von Folgearbeiten
- ✓ Angebot Wartung
- ✓ Ggf. Angebot neue Heizung
- ✓ Buchhaltung
- ✓ Aufschaltung der Anlage
- ✓ QR-Code auf Heizung
- ✓ Google/Social Media Bewertung

Qualität zum Wohlfühlen

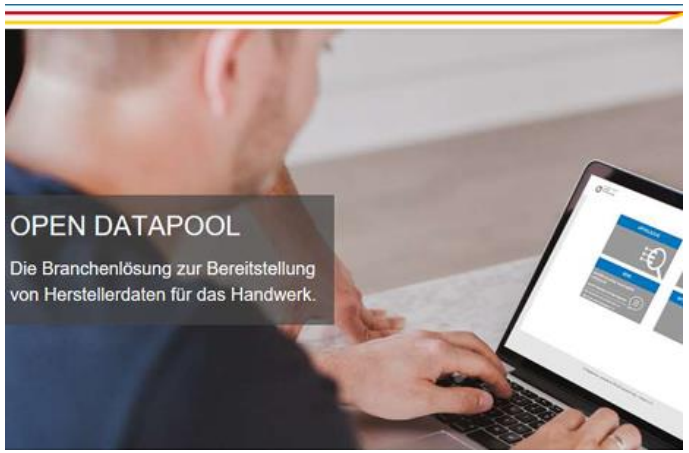
Einführung

Praxisbeispiel

HWG 4.0

Zukunftstechnologien I

Open Datapool (ZVSHK)



Qualitätsgeprüfte Daten von 2-/ 3-stufigen Herstellern

Aktuelle Preise von Produkten

Individueller Download von Daten in Software

→ Umsetzung Softwarehäuser & Handwerker

3D-Brille (TillerStack GmbH)

Fehlendes Wissen bei Problembehebung

Zugriff auf Objekte z.B. Videos

Expertencall mit Beratern im Back Office

→ Bereitstellung von Informationen / Experten durch Hersteller

Exoskelette (ExoIQ)

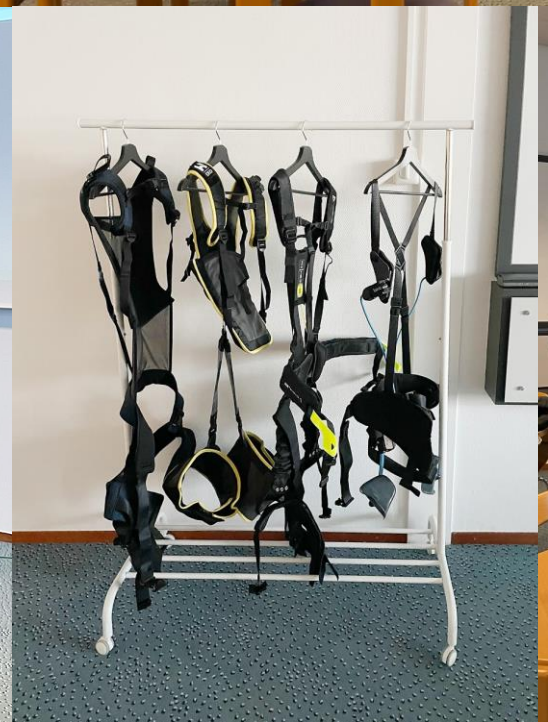
Reduktion belastungsbedingter Ausfällen

Unterstützung Arbeitsabläufe

Facharbeiter können länger arbeiten

→ Ganzheitliches System

→ Integration in Arbeitskleidung



Qualität zum Wohlfühlen

“Entweder wir finden einen Weg, oder wir machen einen.”

Hannibal
(Feldherr der Antike)

VIELEN DANK!