



Filialen vernetzt und Kommunikation optimiert

Betriebe in Lippstadt und Paderborn organisieren sich mit "infra-struktur"

Filialen in Lippstadt und Paderborn arbeiten effizienter zusammen und können besser auf Kundenanfragen reagieren.

"Wie man sich bettet, so schläft man", sagt der Volksmund. Und die Bettenwelt in Lippstadt und Paderborn bietet einfach alles, um sich so richtig "betten" zu können.

Das 1994 gegründete Unternehmen gehört der Weber GmbH an und wird seit 1997 von Martin Weber geführt. Auf zwei Ebenen und insgesamt 1.500 Quadratmetern findet der Kunde ein riesiges Angebot von A bis Z. Acht Mitarbeiter sorgen dafür, daß der Kunde König ist und der Begriff "Service" im besten Sinne des Wortes interpretiert wird.

Martin Weber und sein Team setzen infra-struktur seit 2003 erfolgreich zur Optimierung der Geschäftsprozesse ein. So ist z.B. die Dokumentation der Anrufe im Einzelhandel eine besondere Herausforderung. Der Kunde hat mit mehreren Mitarbeitern Kontakt und muss so nicht jedem Mitarbeiter seinen Wunsch erneut vortragen. Jeder Mitarbeiter kann über die Anrufliste direkt Bezug auf das zuletzt mit dem Kunden geführte Gespräch nehmen und so direkt auf das Anliegen des Kunden reagieren - ein elementarer Baustein auf dem Weg zum rundum zufriedenen Kunden.

Aber auch der Fluss von Informationen im Unternehmen konnte bei der Bettenwelt durch infra-struktur neu organisiert werden. Über das integrierte Instant-Messaging Modul können asynchron Nachrichten, auch zwischen den Filialen, ausgetauscht werden. Niemand muss mehr den anderen Kollegen suchen, um ihm etwas mitzuteilen oder eine Info zu hinterlassen. Der Kollege bekommt die Nachricht, wo auch immer er sich gerade befindet, direkt auf seinen Bildschirm und kann so gegebenenfalls auch direkt mit der benötigten Information antworten.

Weitere Informationen unter:
www.betten-welt.de
www.infra-struktur.de

Besonders durch die Filialstruktur kommt dieser Funktion eine besondere Bedeutung zu. "Man muss nicht herumtelefonieren wo sich ein Mitarbeiter gerade befindet um ihm eine Information zukommen zu lassen - ein einfacher Klick auf seinen Namen in der User-Online-Liste und schon kann ich ihm die Nachricht senden" berichtet Martin Weber von den Vorzügen der schnellen und einfachen, internen Kommunikation.

Aber auch beim Reklamationsmanagement bietet infra-struktur der Bettenwelt neue Möglichkeiten. So kann man den Anrufer schnell mit den benötigten Informationen versorgen und so kommt es gar nicht erst zur Eskalation des Gespräches.

Durch die webbasierte Zusammenarbeit der beiden Filialen in der infra-struktur erfolgt auch die filialübergreifende Tourenplanung mit dem integrierten Kalenderwerkzeug. Alle Auslieferungen an Kunden werden im jeweiligen Kalender der Tourenplaner Lippstadt und Paderborn eingetragen und jeder Mitarbeiter kann so einfach und schnell Einblick nehmen, wann sein Kunde die bestellte Ware geliefert bekommt. Auch hier steht die Aussagefähigkeit dem Kunden gegenüber im Vordergrund.

infra-struktur ist bei der Bettenwelt mittlerweile fester Bestandteil der täglichen Arbeit geworden und hat sich als Instrument zur Kundenbindung fest etabliert. So ist für Martin Weber mittlerweile "an ein Arbeiten ohne infra-struktur nicht mehr zu denken".



Martin Weber, Geschäftsführer der Bettenwelt Lippstadt und Paderborn