



Kleines Team perfekt organisiert

Kassen Hauswirth bietet seit 1976 moderne Kassensystemen für Handel, Gastronomie und Hotellerie an. Ein Team aus fünf Mitarbeitern deckt den Full-Service für den Kunden ab und punktet mit überdurchschnittlich guter Organisation und Top-Service anstatt nur mit guten Preisen.

Wochenendservice per Homeoffice

„Gerade in unserer Branche brauchen uns unsere Kunden auch am Wochenende. Da ist ein Zugriff auch aus dem Homeoffice elementar“, erklärt Thomas Hauswirth die Situation. Daher entschied sich Hauswirth 2005 für infra-struktur, denn das System ist einfach via Internetbrowser immer und von überall aus verfügbar. „Ruft heute ein Kunde am Wochenende an und braucht dringend Ersatzteile für seine Kasse, können wir sofort reagieren. Auch wenn wir gerade verhindert sind, können wir später direkt zurückrufen, da die Anrufliste jeden Anruf dokumentiert. Mit einem Klick ist der Rückruf schon initiiert. Unsere Kunden sind jedes Mal verblüfft, wie schnell wir reagieren.“

„Gut organisiert zu sein, ist keine Frage der Betriebsgröße. Das beweisen wir als kleines Unternehmen!“

Alle Serviceanfragen werden dokumentiert

Komplexe Kundenanfragen, verteilt auf verschiedene Anrufe und angenommen durch unterschiedliche Mitarbeiter - das erzeugte früher häufig Chaos und Doppelbearbeitungen. „Heute tragen wir zu jedem Anruf eine Anrufnotiz ein. Der Anruf wird automatisch mit der digitalen Kundenakte verknüpft und jeder Mitarbeiter kann auf einen Blick sehen, was zuletzt mit dem Kunden besprochen wurde“, lobt Thomas Hauswirth die verbesserte Organisation. „Wenn jetzt ein Kollege einmal nicht verfügbar ist, können wir uns blitzschnell einarbeiten“, freut sich Thomas Hauswirth.

Zentraler Kalender für alle

Seit dem Einstieg des Juniors in das Unternehmen wird das Thema Vertrieb aktiv vorangetrieben. „Früher hatte ich alle Termine nur in meinem Handy-Kalender, den nur ich einsehen konnte. Heute nutzen wir den onlinebasierten Kalender von infra-struktur gemeinsam. So können wir jederzeit auch auf die Kalender der Kollegen zugreifen und für sie Kundentermine fixieren. Das ist klasse, denn die Absprachen haben uns früher viel Zeit und Nerven gekostet“, erklärt Thomas Hauswirth.

Ticketdrucker als Individualprogrammierung

Das „Bonbon“ von infra-struktur sieht Thomas Hauswirth in seinem Ticketdrucker. Für jede Kundenanfrage wird ein Ticket gedruckt, das die Servicemitarbeiter zu den Kundenterminen mitnehmen und anhand der enthaltenen Notizen abarbeiten.



Projektsteckbrief

Unternehmen

Thomas Hauswirth e.K.
Kassen Hauswirth
Dedinghauser Straße 9
59590 Geseke-Ehringhausen

www.kassen-hauswirth.de

Ansprechpartner

Thomas Hauswirth

Branche: Handel/Dienstleistungen

Anzahl Mitarbeiter: 5

infra-struktur Anwender: 5

Projektziele

Kundenanfragen sollten strukturiert werden, um sie systematisch abuarbeiten. Die Zusammenarbeit der Mitarbeiter sollte zudem vereinfacht werden.

Lösung

Durch die zentrale Dokumentation von Anrufen, eMails und Terminen in infra-struktur wurden die Prozesse im Unternehmen erheblich vereinfacht.



„Unser Büro
ohne infra-struktur?
Nicht mit uns!“

Thomas Hauswirth,
Inhaber