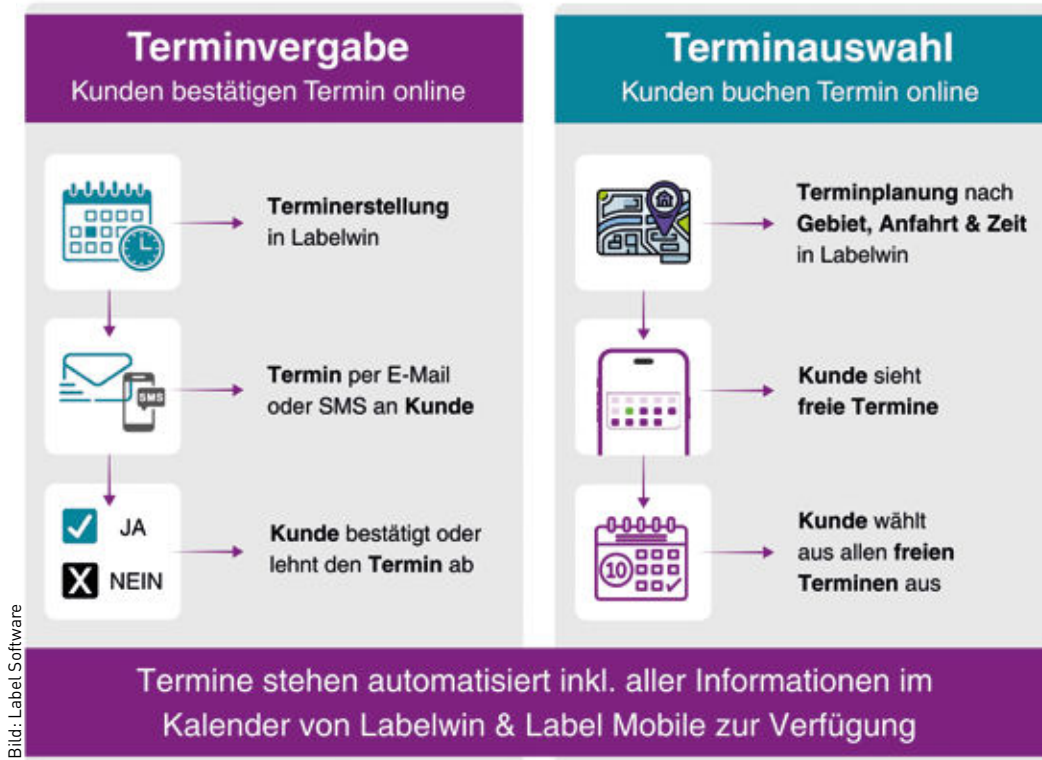


Terminplanung mit Label Software



Das Flussdiagramm veranschaulicht die verschiedenen Terminoptionen.

Wie digitale Planung den SHK-Alltag vereinfachen kann

Online-Terminbuchung für Endkunden

Was beim Friseur oder Arzt längst Standard ist, gibt es jetzt auch für das Handwerk: die Online-Terminbuchung für Endkunden. Mit der Terminplanung von Label Software können SHK-Profis ihre Kunden Termine selbst auswählen lassen. Diese werden mit minimalem Aufwand vom Büroteam vorbereitet und stehen nach der Buchung automatisiert in der Branchensoftware „Labelwin“ und App „Label Mobile“ zur Verfügung. Wie das genau funktioniert, erläutert Nora Bax, Geschäftsführerin von Label Software, im Interview.

Frau Bax, für welche Betriebe und Betriebsgrößen ist die Lösung zur Online-Terminbuchung besonders geeignet?

Die Terminplanung kann von allen Label-Kunden genutzt werden – egal welche Betriebsgröße. Am sinnvollsten ist sie sicherlich für Betriebe, die viele Termine vereinbaren, z. B. im Kundendienst oder Wartungsgeschäft. Dazu gehören insbesondere SHK-Handwerksunternehmen.

Gerade im SHK-Handwerk sind viele Aufträge komplex und erfordern ein gutes Management. Für welche Arten von Terminen eignet sich die Online-Buchung vor diesem Hintergrund? Können Sie konkrete Beispiele nennen?

Grundsätzlich ist die Terminplanung für alle Termine nutzbar – insbesondere, da es zwei verschiedene Wege zur Terminierung und Kundenkommunikation gibt: die Terminvergabe und die Terminauswahl.

Bei der Terminvergabe erstellen Betriebe einen Terminvorschlag in unserer Software „Labelwin“, welcher vom Kunden auf einer Webseite mit „Ja“ oder „Nein“ bestätigt werden kann. Dazu werden die entsprechenden Kundendienstaufträge in „Labelwin“ mit optimalen Anfahrtszeiten und einer Routenplanung terminiert. Hierzu werden die Auftragsdauer, die Fahrzeit zwischen den Terminen und gewisse Pufferzeiten berücksichtigt. Diese Art der Terminierung eignet sich besonders für einzelne Termine im Kundendienst oder zur Entstörung.

Bei der Terminauswahl können Kunden ihren Termin online selber buchen. Dazu legen die Handwerksbetriebe vorab ein Gebiet, z. B. eine Anfahrtszone, Ort oder Ortsteil fest, in der an bestimmten Tagen ein oder mehrere Mitarbeitende verfügbar sind. Das Ziel: die Fahrzeiten zu minimieren. Auch hier bekommt der Kunde einen Link auf eine Webseite, auf welcher ihm die noch freien Termine in dem von ihnen festgelegten Gebiet angeboten

werden. Diese Art der Terminierung eignet sich besonders gut für Wartungstermine.

Auch einzelne, spontane Termine können mit der Terminplanung ideal eingeschoben werden: Ruft beispielsweise ein Kunde eine Terminanfrage mit einem dringenden Problem ab, kann über die Funktion „biete freie Termine in dem Gebiet an“ schnell ein passender Termin gefunden werden.

Inwieweit lässt sich die Terminvergabe individuell an betriebliche Abläufe anpassen?

Es gibt diverse individuelle Einstellungen für die Handwerksbetriebe: Anfahrtszonen und Gebiete, die Personalplanung sowie die Planung der Terminzeiten, z. B. Dauer der Termine, Pufferzeiten, Rüstzeiten.

Wie werden Faktoren wie Anfahrt, Dauer und Pufferzeiten in der Planung berücksichtigt?

Diese werden bei der Terminierung immer berücksichtigt. Die Routenplanung wird auf Basis der Anfahrt vorgeschlagen – Stichwort kurze Wege – und Endkunden bekommen Zeitfenster vorgeschlagen, in denen Pufferzeiten einkalkuliert sind.

Welche konkreten Vorteile ergeben sich für das Büroteam im Tagesgeschäft? Lassen sich messbare Effizienzgewinne oder Zeitersparnisse feststellen?

Das Büroteam spart massiv Zeit und profitiert von einer maßgeschneiderten Organisation. Stundenlanges Telefonieren zur Terminfindung mit den Kunden fällt genauso weg wie langes Grübeln über die ideale Reihenfolge und Anfahrt. Auch die Dokumentation und Aufbereitung übernimmt die Software: Nach der Terminbestätigung wird der Termin automatisiert eingetragen und steht sowohl in „Labelwin“ als auch der App „Label Mobile“ zur Verfügung.

Wie wird sichergestellt, dass die Terminwahl für Endkunden verständlich und einfach bleibt?

Durch die beiden Optionen der Terminierung kann der Handwerksbetrieb selbst entscheiden, wie viele Termine einem Endkunden als Option angezeigt werden und es entsprechend übersichtlich halten. Terminbestätigungen werden per E-Mail



Bild: Label Software

Label Software-Geschäftsführerin Nora Bax erklärt, wie die Online-Terminplanung die betrieblichen Abläufe im Handwerk unterstützen und vereinfachen kann.

versandt und enthalten entsprechende Links und Vorgangsnummern, falls sich doch noch etwas ändern sollte.

Wie fügt sich die Terminplanung in bestehende Systeme wie „Labelwin“ und „Label Mobile“ ein?

Das neue Modul wird in beide Lösungen im Kundendienst integriert und profitiert von der perfekten Verzahnung des Systems: Die Terminplanung ist direkt dem Kundenvorgang zugeordnet, der Status der Termine ist jederzeit einsehbar und für die Kundendienst-Techniker stehen beim Termin selbst alle wichtigen Infos zur Verfügung.

Welche Schritte sind notwendig, um das System einzurichten und zu nutzen? Mit welchem Aufwand müssen Betriebe bei der Einführung rechnen?

Wenn der Handwerksbetrieb bereits mit definierten Gebieten für die Einsatzplanung arbeitet, dauert die Einrichtung des neuen Moduls zirka 30 Minuten. Falls noch Gebiete definiert werden müssen, kann es ein bisschen länger dauern. Zur Einrichtung stehen im Kundenportal entsprechende Anleitungen bereit. Zudem bieten wir seit Anfang Mai kurze Schulungen dazu an.

Das Interview führte Manja Dietz / Redaktion SHK Profi

Die Label-Terminplanung

Die Terminierung von Aufträgen – besonders von kurzen Wartungsterminen – ist im Handwerk oft sehr aufwendig und erfordert viel Zeit in der Planung und Abstimmung. Die Herausforderungen sind zahlreich: sei es die Anfahrt, die Schätzung der Termindauer, die Routenplanung für die Monteure oder die Kommunikation mit den Endkunden. Die Label-Terminplanung will genau dabei unterstützen: In dem neuen Modul können Handwerksunternehmen Termine im Kundendienst oder Wartungsgeschäft nach Gebieten und Anfahrt sortiert planen, vergeben und ihre Kunden online um Bestätigung bitten. Sie können es den Kunden ebenfalls ermöglichen, ihre Termine online selber auszuwählen und zu buchen. Bei der Planung der Termine werden sowohl Pufferzeiten als auch die Anfahrt berücksichtigt. So müssen die Techniker nicht im „Zickzack“ durch die Stadt fahren, sondern Termine werden nach Gebieten gebündelt angeboten.

Die Terminplanung erfolgt im Kundendienst in der Handwerkersoftware „Labelwin“, die Endkunden bekommen eine Online-Ansicht auf einer mit dem Firmenlogo versehenen Webseite. Die Antwort bzw. die Auswahl der Kunden wird automatisch im entsprechenden Kundendienstauftrag registriert und im Kalender festgelegt – ganz ohne Eingriff des Büroteams.