

Bosch-Qualitätssiegel:

Zertifizierung genutzt

Seit dem letzten Jahr bietet Bosch für die BSS-Händler die Möglichkeit, sich zertifizieren zu lassen – nicht allein, um gegenüber den Kunden die Servicequalität zu dokumentieren. Die werktec GmbH in Dingelstädt / Eichsfeld war das erste BSS-Mitglied, das diese Zertifizierung „im Echtbetrieb“ umsetzte.

Geschäftsführer und werktec-Gründer Michael Richardt gesteht gerne ein, dass er zu Beginn etwas skeptisch war. Das Zusammentreffen mit dem unabhängigen Unternehmensberater, der das Handelsunternehmen auf die Zertifizierung vorbereitete, war für ihn eine neue Erfahrung, die am Morgen des ersten Audit-Tages den Puls bei Richardt leicht beschleunigte. Am Ende des ersten Tages steht für den Geschäftsführer aber eindeutig fest: „Ein guter Tag, der einen sinnvollen Prozess in Gang gesetzt hat“.

Als besonders positiv wertet Richardt, dass Bosch zwar als Initiator hinter der Zertifizierung steht und seinen Namen dafür gibt, dass die Umsetzung vor Ort aber durch einen unabhängigen Berater erfolgt. Damit wird sichergestellt, dass auch keine internen Daten und Ergebnisse der Audit-Gespräche nach Leinfelden wandern. Eingebunden ist die Zertifizierungsinitiative von Bosch in das BSS-Konzept, das mit seinen verschiedenen, abgestuften Angeboten für den exklusiven Händlerkreis diesen Bosch-Handelspartnern spezifische Vorteile im Wettbewerb liefert.

Schwachstellen ermittelt

Die werktec GmbH ist ein sehr gut aufgestelltes Handelsunternehmen. Gegründet wurde es 1992 von Michael Richardt praktisch als Ein-Mann-Unternehmen. Heute agiert es mit 18 Mitarbeitern, davon sechs im Außendienst, von zwei Standorten aus: Dingelstädt östlich von Kassel und Weimar. Das Stammhaus in Dingelstädt leitet nach wie vor Michael Richardt – und hier sollte auch die erste Zertifizierung im Rahmen des BSS-Konzeptes erfolgen. Vor der Präsentation der Qualifizierungsinitiative während der letzten BSS-Tagung wurden drei Pilotprojekte bei anderen BSS-Mitgliedern durchgeführt. Für

Immer vorne weg: Michael Richardt ging als erster BSS-Händler die Zertifizierung nach der Pilotphase an.

Richardt war aber mit der Präsentation schon klar: „Wir werden die ersten sein!“

Was im Alltag gut funktioniert und über Jahre gewachsen ist, muss aber trotzdem analysiert und kann auch verbessert werden. Dies war für Richardt keine leere These, sondern die Prämisse für die Audit-Gespräche. Und so wurden vom Unternehmensberater die einzelnen Bereiche durchleuchtet – nicht allein mit der Geschäftsleitung, sondern mit allen Mitarbeitern des Hauses. Da ging es um den Markt und die darin vorhandenen Potentiale, um den Verkauf und die Dokumentationen sowie nicht zuletzt um die Logistik. Zwei wesentliche „Problembereiche“ kristallisierten sich dabei heraus: Die Lieferungen an den Kunden und der Aufbau des Lagers zum einen, die Dokumentation von Kundenkontakten insbesondere im Bereich der Reklamationen.

Konsequente Abwicklung über Paketservice

Weil es einfach, nahe liegend und praktisch war, wurden bislang viele bestellte Produkte vom Außendienst zu den Kunden gebracht – man war ja ohnehin in der Nähe. Dieses Verfahren wurde als einer der Schwachpunkte in der Logistik bei werktec entlarvt. Zu zeitraubend und ineffektiv lautet das Urteil über diese Verfahrensweise. Mit Hilfe der neuen Warenwirtschaft, die gerade anläuft, wird der Versand der bestellten Waren konsequent mit Hilfe von Dienstleistern abgewickelt. Dabei zeigt das neue Warenwirtschaftssystem Höchstleistungen und bringt dadurch eine echte Zeitersparnis: Das System rechnet nicht allein das Gesamtgewicht des Paketes aus, sondern initiiert auch die Meldung an die hinterlegte Benachrichtigungsadresse, damit der Kunde weiß, dass seine Ware unterwegs ist. Zusätzlich wird neben dem Lieferschein auch ein Beleg für die Garantie ausgeworfen. Allein für diese Umstellung war das Zertifizierungsverfahren schon lohnend.

Neue Basis für Reklamationsgespräche

In der Analyse zeigte sich auch, dass die Dokumentation von erfolgten Absprachen mit Kunden insbesondere bei Reklamationen zu dürftig ausgeprägt war. Die „mündliche Überlieferung“ besaß einen höheren Stellenwert, als die schriftliche Fixierung. Oft genug kam es dadurch bei wiederholten Reklamationen eines Kunden vor, dass nicht eindeutig klar war, wie und welche Maschine schon einmal reguliert wurde. „Das Servicezentrum in Willershausen ist ein echter Wettbewerbsfaktor, den Bosch uns zur





Das zertifizierte werktec-Team aus Dingelstätt (v.r.n.l.): Michael Richardt, Karina Muhr, Norbert Stöber, Christiane Dröbler. (Fotos: PB)

Verfügung stellt“, stellt Richardt fest, „die Vorarbeit für die richtige Ausnutzung dieses Vorteils müssen wir aber leisten.“

Jetzt wird bei werktec eine lückenlose Dokumentation der getroffenen Absprachen geleistet. Das kann dann dazu führen, dass man zusammen mit den Kunden die Fehlerquellen analysiert, die zu mehr als einer Reklamation des Kunden führen und konkrete Lösungsansätze entwickelt.

Dokumentiert wird auch das Verleihen von Elektrowerkzeugen, das Richardt „auf eigene Kappe“ durchführt. Oft konnte er damit Kunden, die einen schnellen Ersatz für ein defektes Gerät benötigten oder durch Lieferzeit auf ein anderes Modell warten mussten, von seiner favorisierten Marke – Bosch blau – überzeugen und so manchen Verkauf generieren. „Wir versuchen so viele Kunden wie möglich zu dieser Marke zu bringen, weil wir von der Marke und den Produkten überzeugt sind und wir damit die Sicherheit haben, hochwertige Produkte zu verkaufen“, erläutert der Geschäftsführer, der auch Mitglied im BSS-Produktausschuss ist und dort engagiert an der Neu- und Weiterentwicklung der Produkte teilnimmt.

Produktverfolgung toppen

Ein spezifisches Projekt, das durch wiederkehrende Reklamationen von Richardt initiiert wurde, ist die Ausstattung von Kundenmaschinen mit einem Chip. Darauf ist die gesamte Lebensgeschichte des Gerätes zu finden – bei Reparaturen wird diese jeweils fortgeschrieben – sowie

die Seriennummer (auf dem Gehäuse sind diese nach dem rauen Baustellenalltag oft genug nicht mehr auszumachen) und der Eigentümer hinterlegt. Durch ein einfaches Einlesen sind diese Daten beispielsweise bei einer Reparatureinlieferung sofort abrufbar. So sind keine Papiere wie Garantieunterlagen oder Lieferscheine mehr notwendig, um beurteilen zu können, ob noch ein Garantiefall vorliegt.

Richardt will die Ausstattung der Maschinen mit Chips deutlich forcieren. In der Abwicklung stellt diese extrem preiswerte Aufrüstung einen großen Vorteil dar. Und auch für den Eigentümer kann eine solche Ausstattung von Vorteil sein – wie ein werktec-Kunde nach einem Diebstahl auf einer Baustelle zuletzt hautnah erfahren konnte. Denn das von der Polizei gefundene Werkzeug konnte durch die Chipdaten sofort seinem Besitzer zugeordnet werden.

Nächstes Projekt: Website

Unabhängig von der Zertifizierung hat Richardt aktuell seine Internetpräsenz überarbeiten lassen. Umgesetzt wurde die neue Website, die auch einen Shop beinhaltet, von drei Studenten der Fachhochschule Ilmenau. Nicht nur auf die schnelle Realisierung ist Richardt stolz, auch auf die grafische und inhaltliche Gestaltung. „Wir haben uns von verschiedenen anderen Auftritten inspirieren lassen“, erläutert er die Vorgehensweise, „herausgekommen ist aber eine spezifische werktec-Website. Der Kunde kann sofort die starke Identifikation mit der Marke Bosch er-

kennen und uns durch das direkt auf der Startseite zu findende Qualitätssiegel als kompetenter Partner zuordnen.“ Richardt hat durch seinen Internetshop seinen Kundenkreis deutlich ausgeweitet und über diesen Weg zahlreiche Stammkunden in der ganzen Republik gewonnen. Außerdem gehört er zu den fünf BSS-Händlern, die den zentralen BSS-Shop im Netz betreiben – übrigens war er auch hier der erste, der dieses Konzept umgesetzt hat.

Insgesamt eine positive Erfahrung

Das Konzept von werktec hat durch die Zertifizierung eine Stärkung erfahren. Hochwertige Produkte mit hohem Servicebeitrag und viel persönlichem Einsatz zu verkaufen, ist als Rezeptur weiterhin erfolgreich. Michael Richardt hat die BSS-Zertifizierung genutzt, sein System weiter zu verbessern und leistungsfähiger zu machen – und er hat sie genutzt, in seiner Region wieder auf sich aufmerksam zu machen. Mit örtlicher Pressearbeit wurden nicht allein die Kunden über den erzielten Standard informiert.

Der Weimarer Standort hat inzwischen den Audit-Prozess ebenfalls durchlaufen und steht kurz vor der Zertifizierung. Auch hier haben die Mitarbeiter erkannt, dass dieser Schritt ein wichtiger in die richtige Richtung ist. ■