



## PRAXISBEISPIEL | NR. 12



Geschäftsprozesse

# go-digital

Den Mittelstand bei der Digitalisierung begleiten

## Digitales Auftragsmanagement fürs Handwerk

Die Tiedge GmbH konnte mit Hilfe eines autorisierten go-digital-Beratungsunternehmens das Auftragsmanagement digitalisieren und eine Online-Terminbuchung einrichten. Die Möglichkeit der schnellen und flexiblen Terminvergabe führt zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und verschafft dem Unternehmen einen klaren Wettbewerbsvorteil.

### Das Problem

Die Tiedge GmbH wurde 1947 als Bautischlerei gegründet und agiert seit 2007 als Spezialist für Reparaturen von Türen, Fenstern und Rollläden in der Region Magdeburg, Börde und Jerichower Land. Dabei steht das Unternehmen vor der Herausforderung, die internen Arbeitsprozesse und Unternehmenswerte in die digitale Zukunft zu transformieren, um im Wettbewerb zu bestehen und anfallenden Kundenansprüchen gerecht zu werden. Aus diesem Grund strebte die Tiedge GmbH die Digitalisierung des Auftragsmanagements an, um lange Wartezeiten bei Terminvereinbarungen zu vermeiden und den Kunden einen zuverlässigen und pünktlichen Service zu bieten.



Im Ergebnis hat die Tiedge GmbH ein zeitgemäßes Tool zur Terminkoordination

Durch die go-digital-Förderung konnte der Familienbetrieb das komplexe Vorhaben umsetzen, indem das Projekt nicht nur finanziell, sondern auch fachlich durch ein autorisiertes Beratungsunternehmen unterstützt wurde.

*„Sehr hilfreich für uns war die einfache Beantragung der Förderung durch das Beratungsunternehmen. Ich finde es toll, dass das Hauptaugenmerk von go-digital auf den praktischen Einsatz im Unternehmen gelegt wird.“*

Michael Deck, Gesellschafter der Tiedge GmbH

### Die Lösung

Mithilfe des autorisierten go-digital-Beraters MÜNSMEDIA GmbH sollte eine webbasierte Software zur Auftragsannahme konzipiert und umgesetzt werden. Kunden sollten zukünftig rund um die Uhr Online-Termine buchen können und von einem schnellen und pünktlichen Kundenservice profitieren.

Im ersten Schritt fand ein gemeinsamer Workshop zur Evaluierung und Skizzierung der relevanten Prozesse statt. Eine Potenzialanalyse konnte übersprungen werden, da die Machbarkeit sowie der

Nutzen bereits geprüft worden waren. Anschließend folgte die Erstellung des Feinkonzepts für die Web-Applikation. Hierfür wurden verschiedene Kalenderwerkzeuge und Schnittstellen für die Routenplanung evaluiert und in Absprache mit der Tiedge GmbH ausgewählt. Die Umsetzungs- und Prototypenphase erfolgte in agiler Zusammenarbeit. In regelmäßigen Videokonferenzen tausch-

### Die Umsetzung auf einen Blick

**Branche:** Fenster- und Türen-Wartung

#### Umgesetzte Maßnahmen:

1. Workshop zur Evaluierung und Skizzierung der relevanten Prozesse
2. Erstellung des Feinkonzepts inklusive Definition relevanter Schnittstellen
3. Programmierung der Webapplikation
4. Feinjustierung der Prototypen
5. Testphase der Software mit ausgewählten Kunden
6. Finale Einführung der Software

#### Mehrwert:

Effizienzsteigerung, mehr Kundenzufriedenheit, Zuwachs des Kundenstamms

**Zeitlicher Umfang:** 15 Beratertage

ten sich die Projektverantwortlichen zum aktuellen Stand, sowie zu neuen Anforderungen oder Änderungswünschen aus.

In der dritten Projektphase wurde die webbasierte Software ausgewählten Kunden zugänglich gemacht und nach erfolgreichen Testdurchläufen auf der Webseite der Tiedge GmbH zur Verfügung gestellt. Regelmäßige Abstimmungen mit einzelnen Test-Kunden ermöglichten dabei die individuelle Anpassung des Systems an den konkreten Kundenstamm.

*„Go-digital bot inhaltlich genügend Flexibilität, um anfängliche Ideen umzuplanen oder neue Ideen miteinzubinden. So konnte eine Webapplikation geschaffen werden, die den Bedürfnissen der Kunden und auch den Mitarbeitern der Tiedge GmbH in besonderem Maße bei der täglichen Arbeit gerecht wird.“*

Nino Müns, Geschäftsführer MÜNSMEDIA GmbH

## Das Ergebnis

Die Tiedge GmbH verfügt nun über eine Webanwendung, die der Buchung und Koordination von Online-Terminen dient. Auf der Webseite kann der Nutzer prüfen, ob er sich im Einzugsgebiet des Unternehmens befindet und anschließend sein Anliegen spezifizieren. Entsprechend seiner Angaben werden die Bearbeitungszeiten im Hintergrund berechnet und verschiedene Termine auf Basis von freien Zeitfenstern angezeigt. Bei den vorgeschlagenen Terminen wird berücksichtigt, dass sich das Servicefahrzeug bereits in der Nähe befindet. Einzigartig ist zudem, dass auf Grundlage der Vorauswahl des Kunden bereits der Preis für die Reparatur



Staatssekretär Thomas Wunsch (links) zu Gast bei der Präsentation des Projektes vor Vertretern der IHK, Handwerkskammer und des Kompetenzzentrums Digitales Handwerk

bestimmt werden kann. Nachdem der Kunde einen passenden Termin verbindlich gebucht hat, wird dieser automatisch in den Kalender der Servicetechniker eingetragen. Das Unternehmen kann somit eine durchgängige Terminannahme anbieten, ohne dass ein Mitarbeiter zwingend vor Ort sein muss.

Der Betrieb verzeichnet eine Zunahme der Kundenzufriedenheit durch viele positive Rückmeldungen zur eingeführten Software. Auch die Kundenanzahl steigt, da seit Einführung des digitalen Auftragsystems im Schnitt monatlich acht Neukunden hinzugekommen sind. Die Einführung der Online-Buchung und Tourenoptimierung hat sich bereits als Alleinstellungsmerkmal in der Region etabliert und verschafft dem Unternehmen somit einen einzigartigen Wettbewerbsvorteil.

Mittlerweile hat die Tiedge GmbH alle Kundendienstfahrzeuge mit Tablets ausgestattet, um die Kundendienstmonteure über etwaige Terminänderungen sofort digital informieren zu können. Im nächsten Schritt soll ein Tracking-System

### So geht's go-digital

Sie finden Ihr autorisiertes Beratungsunternehmen auf der Beraterlandkarte [www.bmwi-go-digital.de](http://www.bmwi-go-digital.de)

Sie schließen mit diesem einen Beratervertrag

Das autorisierte Beratungsunternehmen stellt den Förderantrag

Nach Bewilligung startet die zu 50% geförderte Beratung und Umsetzung der gewählten Module

Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit, verbesserte Marktchancen und effiziente Unternehmensprozesse

**Erfolgreich digitalisiert dank go-digital!**

implementiert werden, sodass der Kunde die Ankunftszeit der Monteure mitgeteilt bekommt. Außerdem plant das Unternehmen eine zukünftige Markterweiterung über die bisherigen Regionen hinaus. Über eine digitale Plattform sollen sich dann auch andere Handwerker an das System anschließen können und somit von den bisherigen Erfahrungen der Tiedge GmbH profitieren.

## Kontakt

### Unternehmen

Tiedge GmbH  
Holzweg 2c, 39326 Groß Ammensleben  
Telefon 039202 6406  
[www.tiedge.eu](http://www.tiedge.eu)

### go-digital-Berater

MÜNSMEDIA GmbH  
Schönebecker Str. 54, 39104 Magdeburg  
Telefon 0391 5054938-0  
[www.muensmedia.de](http://www.muensmedia.de)

## Weitere Information

Das Projekt wurde gefördert im Rahmen des Förderprogramms go-digital.

Das Bundeswirtschaftsministerium unterstützt Unternehmen mit 50% der Kosten bei der Beratung und Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen durch autorisierte Beratungsunternehmen.

### Infos zum Programm

EURONORM GmbH  
Telefon 030 97003-333  
[go-digital@euronorm.de](mailto:go-digital@euronorm.de)  
[www.bmwi-go-digital.de](http://www.bmwi-go-digital.de)

## Impressum

### Herausgeber

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie,  
Soziale Medien, Öffentlichkeitsarbeit  
11019 Berlin  
[www.bmwi.de](http://www.bmwi.de)

### Stand

Dezember 2020

### Gestaltung

EURONORM, Berlin

### Bildnachweis

MÜNSMEDIA GmbH