



Ticketplattform als Wettbewerbsvorteil

Mit einem Ticketsystem optimiert die KLARSICHT Glas- und Gebäudereinigungs GmbH die Kommunikation mit ihren 250 Kunden.

Der Gebäudereiniger aus Itzehoe hat „TickIT“ von eB2B eingeführt und verschafft sich damit eine zusätzliche Alleinstellung. Überraschend für alle Seiten: Das Kundenecho ist extrem positiv, und für einen Key-Kundengewinn war TickIT bereits ausschlaggebend.

„Marktübliche Ticket-systeme fand ich zu unflexibel und zu teuer. TickIT hingegen passt ideal zu unseren Anforderungen und hilft uns sogar, Kunden zu gewinnen.“

Stephan Ulrich
Geschäftsführer
KLARSICHT Glas- und
Gebäudereinigungs GmbH

Die Stadt Lauenburg war auf der Suche nach einem neuen Reinigungsdienstleister: Zwei Schulen, zwei Sporthallen, Bücherei, Jugendzentrum, Feuerwehr und ein Amtsgebäude sollten sauber bleiben. Ein interessanter Neukunde für die KLARSICHT Glas- und Gebäudereinigungs GmbH aus Itzehoe in Schleswig-Holstein. KLARSICHT bekam den Auftrag und reinigt seit dem 1. Mai 2011 die Räume der Stadt Lauenburg. Unter anderem ausschlaggebend für den Gewinn dieses Kunden: das Ticket-Servicesystem TickIT, das bei KLARSICHT im Einsatz ist. „Das hebt uns deutlich vom Wettbewerb ab und zeigt, dass wir Kundenorientierung leben und dieses Wort nicht nur auf Prospekte drucken“, sagt Geschäfts-

führer und Unternehmenseigner Stephan Ulrich. „In Lauenburg konnten wir außerdem damit punkten, dass wir diesem Kunden auch das TickIT-Modul Kundenticket anbieten konnten.“ Damit kommunizieren Mitarbeiter der Stadt Lauenburg mit ihrer Reinigungsfirma online: Sie setzen Änderungen („Umbau in der Turnhalle“), Sonderaktionen („außerordentliche Fensterreinigung“) und Reklamationen online direkt im Ticketsystem von KLARSICHT ab. Dort erreicht jedes Ticket umgehend den zuständigen Objektleiter – und das auch auf seinem mobilen Endgerät, denn die sechs Objektleiter des Reinigungsspezialisten sind immer unterwegs. Der Objektleiter bestätigt den Empfang des Tickets und hinterlegt dort



Stephan Ulrich, KLARSICHT:
Kommunikation mit dem Kunden
via Ticketsystem

Das TickIT-System besteht aus mehreren Modulen:

Service-Center

Service-Center ist das Verwaltungszentrum von TickIT. Hier können Mitarbeiter Kundendaten bearbeiten, Tickets anlegen und verwalten.

Kundenticket

Das Modul Kundenticket dient dazu, mit dem Kunden zu kommunizieren, etwa individuelle Wünsche und Reklamationen aufzunehmen. Damit kann der Kunde jederzeit selbst Tickets direkt im System erstellen.

Mobile Client

Der Mobile Client wurde speziell für Smartphones entwickelt. Mit diesem Modul können Tickets vor Ort bearbeitet werden. Jeder Vorgang wird protokolliert.

Kommen/Gehen

Kommen/Gehen ist ein automatisiertes, telefonisches Meldesystem, das den Einsatz beim Kunden vor Ort protokolliert. Bleibt eine Kommen/Gehen-Meldung aus, generiert das System automatisch ein Ticket an den zuständigen Objektleiter.

Informationen über seine ersten Maßnahmen – hier reicht die Palette von Gesprächen mit den Reinigungskräften bis zum Planen eines Besuchs beim Kunden. Ein Ampelsystem zeigt den KLARSICHT-Mitarbeitern und den Kunden den Status jedes Tickets, alle Schritte werden protokolliert. Stephan Ulrich rühmt: „Unsere Leistung wird für den Kunden transparent und nachvollziehbar. Das schätzt er sehr. Und wir haben eine Reihe von Diskussionen mit dem Kunden vom Tisch, denn wir reden nicht mehr über gefühlte Größen, sondern über Tatsachen.“

Viele Produkte zu unflexibel

Am Anfang dieser Erfolgsstory stand kein Problem. Der Umsatz von KLARSICHT wächst seit vielen Jahren „im hohen einstelligen Bereich“, sagt Stephan Ulrich. Auch die Reklamationsquote sei nicht ungewöhnlich hoch. „Nein, wir wollten einfach noch besser werden“, erinnert sich Ulrich an seine ersten Überlegungen, ein Ticketsystem einzuführen. Er sah sich am Markt um, wurde aber enttäuscht. Marktübliche Ticketsysteme fand er zu unflexibel und zu teuer. Da kam es ihm gelegen, dass ihm der Hamburger Enterprise-Software-Spezialist eB2B die gemeinsame Entwicklung von TickIT angeboten hat. Das Projekt sei sehr gut gelaufen, bilanziert Stephan Ulrich heute. eB2B habe die Software zügig erstellt, das fertige Produkt sei bedienerfreundlich, laufe stabil und störungsfrei. Auch das Software-as-a-Service-Prinzip, also die Nutzung von TickIT via Internet, schätzt der KLARSICHT-Inhaber: „Das System läuft wie in unserer eigenen IT-Umgebung, und wir haben keinen Aufwand.“

System mit mehreren Modulen

TickIT besteht aus einem zentralen Service-Center für die Mitarbeiter von KLARSICHT. Hier werden Kundendaten und Tickets verwaltet. Funktionen wie der PDF-Ausdruck aller Tickets eines Kunden sind hilfreiche Ergänzungen, etwa wenn sich die KLARSICHT-Objektleiter mit ihren Kunden zu Statusmeetings treffen. Ulrich: „Da schafft man eine klare Grundlage, was im vergangenen halben Jahr beim Kunden passiert ist.“

Mit dem Modul Kundenticket können die Kunden direkt online Wünsche äußern und Tickets erstellen. Der Mobile Client ermöglicht den Zugriff auf TickIT via Smartphone.

Und letztendlich hat eB2B TickIT um die Kommen/Gehen-Funktion ergänzt. Das ist eine Zeiterfassung via Telefon. Reinigungskräfte melden mit einem Anruf bei einer kostenlosen Rufnummer von einem Festnetz-Telefon des KLARSICHT-Kunden ihre Arbeitszeiten. Damit wird protokolliert,

wann eine Reinigungskraft vor Ort war, und vor allem, wie lange. Auf diese Weise kann KLARSICHT im Fall von Diskussionen mit Kunden schnell die Fakten sprechen lassen. Ulrich: „Unsere Leistung wird damit zu 100 Prozent nachvollziehbar. Bei einer aktuellen Ausschreibung einer großen Sparkasse in Schleswig-Holstein nutzen wir die Kommen/Gehen-Funktion derzeit als zusätzliche Dienstleistung. Der Kunde ist begeistert.“

Hilfreich für Zertifizierung

In Itzehoe ist man mit der Investition in das Ticketsystem sehr zufrieden. Damit könne man endlich mit dem Kunden auf einer anderen Ebene über das Thema Qualität reden und löse sich etwas von der in der Branche sehr verbreiteten Preisdiskussion, so Ulrich. „Wir können den Kunden nun an einer ganz anderen Stelle abholen.“ Hilfreich ist das System auch für seine derzeitigen Zertifizierungsziele. KLARSICHT will sich nach ISO 9001 und ISO 14001 zertifizieren lassen. Mit dem einst papiergeführten Qualitätsmanagement („Zettelwirtschaft“) hätte man sich anstrengen müssen, dank des Ticketsystems aber, sagt Ulrich, sei das Thema nun mit einem Schlag abgedeckt.

KLARSICHT
Glas- und Gebäudereinigungs GmbH

KLARSICHT

Glas- und Gebäudereinigungs GmbH

Stephan Ulrich
Käthe-Kruse-Weg 7
25524 Itzehoe
Tel.: 04821/17 66-0
info@klarsicht-gmbh.de
www.klarsicht-gmbh.de



eB2B Solution Provider GmbH

Eichholz 52
20459 Hamburg
Tel.: 040/2094 948-0
vertrieb@eb2b.de
www.eb2b.de