



	KUNDE	Mittelgroßer Baustoffhandel in Deutschland
	BRANCHE	Baustoffhandel
	BEREICH	Vertrieb
	PROJEKT	Digitale Transformation von Geschäftsmodellen
	THEMA	Kundenzentrierter Service

DER KUNDE

Der Kunde handelt mit Baustoffen wie Sand und Zement. Mit 700 Mitarbeitern betreibt er mehrere Standorte deutschlandweit.

DIE SITUATION

Auf Baustellen wird häufig sehr kurzfristig festgestellt, dass Materialien fehlen, die dann zeitnah geliefert werden müssen, da es sonst zu erheblichen unproduktiven Zeiten auf der Baustelle führen kann. Die Marktmitbegleiter des Unternehmens waren darauf nicht eingestellt.

DIE LEISTUNG DER ACUROC

Mit einem neuen Service „jetzt bestellen, zwei Stunden später Lieferung erhalten“ sollte die Kundenbindung von Bestandskunden erhöht werden und neue Kunden akquiriert werden. Folglich sollte auf Baustellen spätestens nach zwei Stunden Wartezeit wieder weitergearbeitet werden können.

Für dieses Ziel haben wir folgendes umgesetzt:

- Erststellen eines Zugangs für Kunden, welche den Bestellschnellservice nutzen dürfen.
Automatisation im Bestellprozess und kleinere Änderungen bzgl. der Auslieferung
- Der Kunde bezahlt die Ware zu einem höheren Preis als bei anderen Lieferfristen sowie für die Nutzungsmöglichkeit dieses Services unabhängig, ob der Service gebucht wird bzw. wie häufig oder nicht, indem er ein definiertes Umsatzminimum pro Quartal abnehmen muss.
- Es waren leichte Prozessanpassungen und damit technische Anpassungen (wie z.B. die Bestellung per Webseite) erforderlich sowie Anpassungen bzgl. der Faktura.

DAS ERGEBNIS

- Stärker serviceorientierte Ausrichtung des Unternehmens hin zu Product-as-a-Service
- Durch die stärkere Serviceorientierung und damit verbundene stärkere Kundeninteraktion konnten mehr Kunden an das Unternehmen gebunden werden
- Die Kunden des Baustoffhändlers schätzten dabei insbesondere die neu gewonnene Flexibilität und Sicherheit und waren damit auch bereit, mehr für den gebotenen Service zu zahlen

WARUM MIT ACUROC?

Der Servicegedanke und die damit verbundene Kundenzentrierung wird durch die digitale Transformation noch wichtiger. Acuroc Solutions kann auf viele Jahre Erfahrung im Bereich Service Management zurückgreifen und kombiniert dieses Wissen mit Fachkompetenzen der digitalen Transformation. Mit unserer Digitalisierungsroadmap begleiten wir Sie dabei mit einem Rundum-Paket angefangen bei einem Digital Readiness Check, über Trendscouting und der Erarbeitung einer Roadmap bis hin zur agilen Umsetzung.