

Service mit System

Lechner ermöglicht den Kunden individuelle Traumküchen auf qualitativ höchstem Stand.

Das Lechner Arbeitsplatten und Küchenrückwände auf höchstem Niveau anbietet, ist bekannt. Das Unternehmen ist aber auch in puncto Service ein Vorreiter. Immer im Fokus dabei: die Vorteile für Händler und Endkunden. Seit 45 Jahren steht Lechner für hochwertige Küchenarbeitsplatten und -rückwände, die hinsichtlich der Qualität und des Fertigungs-Know-hows ihresgleichen suchen. Mit hoher Materialkompetenz, die von Glas

über Keramik bis hin zu Naturhölzern reicht, bietet Lechner maximale Individualisierungsmöglichkeiten bei der Gestaltung des wichtigsten Bereiches in der Wohnung. „Unsere hohen Standards sind in der Branche bekannt“, sagt Andrea Lechner-Meidel, Vorstand der Lechner AG. „In den letzten Jahren haben wir nun dieselben hohen Standards auch für unsere Serviceleistungen etabliert – mit exzellenten Resultaten.“ Zum Fullservice-Angebot des Unternehmens gehören alle

Prozessschritte vom Aufmaß bis zur Montage – selbstverständlich perfekt aufeinander abgestimmt, sodass die Serviceleistungen sowohl dem Küchenhandel als auch dem Endkunden echten Mehrwert bieten. Nach der Bestellung übernimmt der Kundenservice von Lechner die Kommunikation mit dem Endkunden – und erleichtert so den Händlern die Arbeit. Auf die Terminabsprache folgt das elektronische Aufmaß mit modernster Technik. Die Daten werden direkt ins Werk gesendet und stehen der Produktion sofort zur Verfügung.

Personal als starke Säule der Service-Qualität

Die hohe Servicequalität wird dabei über verschiedene Prozesse erreicht: Im Zentrum steht zunächst das Fachpersonal. Gut geschultes Personal reduziert Reklamationen auf ein Minimum. Deswegen werden die Monteure fortlaufend im Werk in Rothenburg ob der Tauber auf den aktuellen Stand gebracht – sie verfügen über eine tiefe Produktkompetenz in den

acht Dekoren von Lechner in Rothenburg.

Mit mehr als 5000 Montagen im Jahr wird das theoretische Wissen mit fachlicher Praxis untermauert: Ob Glas-Stein-Kombinationen oder natürlicher Holz-Look – die saubere Montage ist für die Mitarbeiter von Lechner auch bei komplexen Entwürfen kein Problem.

Auf Wunsch übernimmt der Kundendienst auch die Installation von Strom- und Wasseranschlüssen. Auch Kochfelder und Spülen können eingebaut und versiegelt werden. Auf diese Weise kann eine Küche komplett an einem Tag fertiggestellt werden. Dieselbe Effizienz legt Lechner auch bei der Planung der Montage-Touren an den Tag: Die Routen der einzelnen Teams werden so geplant, dass die Wege zwischen den einzelnen Einsatzorten so kurz wie möglich sind. Damit schon Lechner nicht nur die Umwelt, sondern steigert darüber hinaus die Effizienz seiner Service-Teams. pm

www.mylechner.de



Maßarbeit: Der Arbeitsplatten-Spezialist schafft für Kunden die passenden Möbel in puncto Küchengestaltung. Foto: Lechner



Zeitgemäß: Die Ausbildungsmesse „Berufsinfotag – Junge Talente“ wird in die Wirtschaftsmesse integriert. Foto: Wirtschaftsförderung Rothenburg

Heimische Wirtschaft stellt sich vor

Messe „Region Rothenburg“ – Infoabend für Aussteller.

Ein Informationsabend für Aussteller und Firmen, die es noch werden wollen, wird am Dienstag, 9. Juli, ab 19 Uhr im Bürgersaal des Rothenburger Gasthofs Rappen veranstaltet. Bereits zum vierten Mal wird von Freitag 8., bis Sonntag, 10. Mai 2020, die „Wirtschaftsmesse Region Rothenburg“ auf dem Messegelände am Spitaltor veranstaltet.

Hier zeigt sich erneut die wirtschaftliche Vielfalt und Leistungsfähigkeit der Region. Aussteller präsentieren ihre Produkte, Dienstleistungen und auch Arbeits- und Ausbildungsmöglichkeiten. Die Themenfelder Beruf so-

wie Aus- und Weiterbildung werden durch die Einbindung der jährlich stattfindenden Ausbildungsmesse „Berufsinfotag – Junge Talente“ stark präsent sein. Veranstaltet wird die Messe vom neuen Partner Matfeldt & Sängler Marketing und Messe AG gemeinsam mit der Stadt Rothenburg. Weitere Details zum Informationsabend und zur Messe selbst gibt es bei der Wirtschaftsförderin Karin Schmidt unter Telefon 0 98 61 / 40 45 30, oder per E-Mail an karin.schmidt@rothenburg.de. pm

www.rothenburg.messe.ag

ANZEIGE

IT-TIPP



Digitale Arbeitswelten

Die Digitalisierung gestaltet Prozesse völlig neu

Die Digitalisierung und Informationstechnologie durchdringt die Geschäftsprozesse aller Branchen und Industrien und gestaltet sie völlig neu. Vom privaten Bereich bis hin zur Medizintechnik schreitet die Digitalisierung voran.

In dem Maße, in dem die Abhängigkeit von der IT steigt, werden auch die Anforderungen an Sicherheit und Vertrauen in der IT höher. Ein gehackter Gameboy war damals kaum der Rede wert, deutlich anders ist es, wenn heute Kennwort und TAN für Online-Banking abgegriffen werden.

Digitalisierung begegnet uns an vielen Stellen:

- Eine Abfüllmaschine zeigt an, welche Wartungsarbeiten durchgeführt werden müssen, bestellt Ersatzteile und leitet Mitarbeiter an, die Wartung auszuführen.
- Kraftfahrzeuge bremsen und steuern selbstständig und halten den richtigen Abstand zum Vordermann.
- Digitale Unterschriften auf Verträgen ersetzen Papier und Postweg.
- Diagnosegeräte schreiben Ergebnisse direkt in die Patientenakte.
- Die Wartungshistorie von Fahrzeugen oder Maschinen wird dokumentiert.

Nachholbedarf bei der IT-Sicherheit

Die Digitalisierung bringt jedoch auch neue Herausforderungen mit sich. Denn das IT-Sicherheitsniveau erfüllt in vielen Bereichen die Ansprüche europäischer Industrieländer nur ungenügend. „Die Gefährdungslage ist weiterhin hoch“, konstatierte das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) 2018. Einer BSI-Studie zufolge wurden 70 Pro-

Werner Zügel
Geschäftsführer



zent der befragten Firmen Opfer von Cyberangriffen.

In knapp der Hälfte der Fälle waren die Angreifer erfolgreich und die betroffenen Unternehmen hatten Produktions- oder Betriebsausfälle. Meist ziehen die Attacken wirtschaftliche Schädigung oder Imageverlust nach sich.

Sicherheitskonzepte für Vertrauensbildung, Integrität und Zertifikatemanagement

Die gute Nachricht: Für IT-Sicherheit gibt es Lösungen. Die Prävention gegen Cyberangriffe erfordert jedoch ständige Beobachtung und Weiterentwicklung der IT-Sicherheitsarchitektur an den aktuellen Stand der Technik, was Investitionen bedeutet. Betriebswirtschaftlich betrachtet, ist die Prävention günstiger als der potenzielle Schaden und die Reparatur.

<https://handbuch-digitalisierung.de/ganzheitliches-zertifikatemanagement/>

essendi it GmbH
Dolanallee 19
74523 Schwäbisch Hall
Tel.: 07 91-94 30 70-12
Internet: www.essendi.de



Larissa Schulte (25) ist Projektmanagerin der Crailsheimer Werbeagentur querformat. Als Schnittstelle zwischen Agentur und Kunde kümmert sie sich um sämtliche Kundenwünsche. Besonders am Herzen liegt ihr das Thema Inbound Marketing und dessen nachhaltigen Möglichkeiten. Seit 2002 realisiert die Agentur wirksame Kommunikation für namhafte Unternehmen der Region und erhielt dafür bereits mehrfach Auszeichnungen, beispielsweise den German Design Award.

www.querformat.info



Der Werber-Rat

Eine Marketing-Methode, wie Kunden sie sich wünschen

Sich bei Kunden auf eine Weise beliebt zu machen, dass sie sich von Ihrem Unternehmen angezogen fühlen wie Fliegen vom Marmeladenbrot. Kein Märchen und auch kein Wunschgedanke, sondern großartige Realität dank Inbound Marketing.

Kunden lassen sich immer weniger von klassischen Werbebotschaften penetrieren. Sie sind sogar ziemlich gut darin, diesen zu entkommen. Im Onlinebereich beispielsweise in der Form, nervige Bannerwerbung einfach auszublenden – auch Bannerblindheit genannt. Und laut Statistik verlassen 84 % der 25- bis 34-Jährigen eine Webseite umgehend bei exzessiven Werbebotschaften.

Das bedeutet, die klassischen Methoden zu überdenken und andere Formen stärker in den Fokus zu rücken. Inbound Marketing ist kein Allheilmittel und bewirkt dennoch immens viel. Vereinfacht gesagt bedeutet Inbound Marketing, seine Messages nicht mehr mit „aller Gewalt“ nach außen zu drücken (push). Sondern durch Einsatz von Suchmaschinen, Blogs und Social Media Kunden von allein und aus freien Stücken begeistert zum Unternehmen zu führen (pull) – mit Hilfe wertvollen Inputs, nach denen sie gerade suchen. Und das über den ganzen Kunden-Lebenszyklus hinweg. Inbound Marketing beantwortet drängende Fragen und löst Probleme Ihrer Zielgruppe. Damit

ist bereits der zweite große Vorteil dieser Methode benannt: Sie ziehen eine vorselektierte Zielgruppe an, die wirklich an Ihrem Thema interessiert ist.

Inbound bedeutet übersetzt „ankommen“. Inbound Marketing basiert also darauf, als Unternehmen von potenziellen Kunden gefunden zu werden. Langfristig gesehen, wirkt es wesentlich effizienter bei weitaus weniger Kostenaufwand und ist vor allem für kleine und mittlere Unternehmen sinnvoll. Sie machen sich damit auch zunehmend unabhängiger von bezahlten Werbeplätzen. Läuft der Prozess erst einmal an und haben Sie dabei alles richtig gemacht, sind steigende Umsätze, mehr Leads und nachhaltige Kundenbeziehungen nahezu unausweichlich. Der Grund dafür liegt im Fokus dieser Methode. Der Kunde mit seinen Interessen steht im Mittelpunkt aller Überlegungen und Maßnahmen, die sich in die vier Prozessschritte „anziehen – konvertieren – abschließen – begeistern“ unterteilen. Wichtig dabei: Beziehen Sie potentielle Kunden sehr früh in die Recherche mit ein und finden Sie heraus, welche Problemlösungen gesucht werden.

All das macht Inbound Marketing menschlich, nahbar und sympathisch. Vor allem jedoch ist es eine Marketing-Form, wie Kunden sie sich wirklich wünschen.