

INTERVIEW:

Die Digitalisierung ist allgegenwärtig ...

... und natürlich längst auch im Handwerk angekommen. Nicht zuletzt aus diesem Grund hat BTI Befestigungstechnik für seine Kunden eine App entwickelt. Herr Mayer-Hagelstein, was ist das Besondere an dieser App?



Die BTI App ist in erster Linie ein digitales Werkzeug, mit dem unsere Kunden schnell und unkompliziert ihren Materialbedarf decken können. Denn Zeit ist auch auf der Baustelle bares Geld. Deshalb wurde die App ganz speziell auf die Bedürfnisse der Handwerksunternehmen und deren Anwendungen zugeschnitten.

Was bedeutet das?

Wenn der Kunde feststellt, daß er ein bestimmtes Produkt nicht mehr in ausreichender Menge auf Lager hat, kann er mit unserer App zum Beispiel den Barcode auf der Verpackung oder von EAN-Code Listen abscannen und in entsprechender Anzahl nachbestellen. Dazu muß er auch nicht mehrfach scannen, sondern kann direkt beim Scanvorgang die Menge definieren. Das ist sehr einfach und funktioniert sogar, wenn er keinen Mobilfunkempfang oder Zugang zum Internet hat. In diesem Fall werden die Daten gespeichert, und beim Wiedereintritt ins Netz können die Artikel übertragen werden. Gleichzeitig kann er sich mithilfe des Infoscans direkt alle relevanten Informationen zum Produkt abrufen oder direkt Datenblätter öffnen. Dadurch sieht er sofort, ob sich das Produkt für die gewünschte Anwendung eignet.

Welche Funktionen bietet die App den Nutzern noch?

Neben den Scanfunktionen kann man z. B. auch den sogenannten Baustellenmodus auswählen. Dann werden relevante Funktionen der App vergrößert dargestellt und einfacher bedienbar. Das bedeutet auf der Baustelle wirklich einen hohen Komfortgewinn, weil man z. B. nicht immer die Handschuhe aus- und anziehen muß, wenn man die App bedienen will. Darüber hinaus hat man mit Hilfe der App natürlich Zugang zur kompletten Produktwelt von BTI Befestigungstechnik. Die App merkt sich auch, welche der vier Startseiten man als letzte verwendet hat. Unser Ziel war es von Anfang an, die App möglichst übersichtlich und nutzerfreundlich zu halten. Deshalb haben wir sie nicht überfrachtet, sondern nur die wichtigsten Funktionen aus dem Onlineshop darin übernommen.



Martin Mayer-Hagelstein,
Director of Marketing
& E-Commerce bei BTI
Befestigungstechnik
Bilder: BTI

Welche sind das zum Beispiel?

Die Kunden finden in der App unter anderem ihr persönliches Kostenstellenmanagement, das im Shop hinterlegt ist. Administratoren können im Online-Shop der BTI verschiedene Rechte für Benutzergruppen vergeben. So können Mitarbeiter ausschließlich die Artikel über die App bestellen, für die sie von ihren Vorgesetzten freigeschaltet wurden. Des Weiteren können Preise abgeschaltet werden, und Bestellgrenzen führen zu einer Freigabe durch den Vorgesetzten. Dadurch läßt sich die App für jeden Nutzer personalisieren. Außerdem können Merklisten verwaltet, freigegeben und geteilt werden. Seit Neuestem kann man in der BTI App auch sein Wunschlieferdatum angeben. Darüber hinaus gibt es nützliche Live-Informationen rund um alle persönlichen Angaben, die letzten Bestellungen sowie viele weitere Services.

Der Funktionsumfang der App zeigt, daß sich Ihr Unternehmen eingehend mit den Bedürfnissen der Kunden auseinandergesetzt hat. Wie haben Sie das geschafft?

Uns war es sehr wichtig, daß die Funktionen der App den Handwerkern im Alltag helfen können und nutzerfreundlich sind. Deshalb waren Kunden bereits in der Entwicklungsphase der App involviert und nach ihren Bedürfnissen befragt worden. So wußten wir, welche Features unbedingt enthalten sein müssen. Nach einem Beta-Test, zu dem die Testkunden dann erneut eingeladen waren, gab es dann noch einmal einen letzten Feinschliff. Vor gut eineinhalb Jahren konnten wir die App dann veröffentlichen.

Wie hat sich die App seither entwickelt?

Wir sind mit allen Kennzahlen der App sehr zufrieden, und sie ist ein wichtiger Trigger für die Digitalisierung innerhalb der Customer Journey. Das zeigt, daß wir im Hinblick auf „Usability“ und Funktionsumfang absolut richtig lagen. Doch wir ruhen uns natürlich jetzt nicht aus, sondern entwickeln die App permanent weiter, damit wir unseren Kunden weitere digitale Mehrwerte bieten können, die sie in ihrem Arbeitsalltag entlasten. <<