

Success Story:

Kundenzentrierung digital gedacht. Servicequalität auf ein neues Niveau gehoben.

Wie 4B Kundenerlebnisse gezielt verbessert, Serviceprozesse optimiert und Kunden langfristig bindet.

audius

Kundenservice als strategischer Bestandteil der Kundenbeziehung

4B ist Teil der internationalen Dovista-Gruppe und ein führender Hersteller von Fenster- und Fassadensystemen in der Schweiz. Seit 1896 entwickelt, produziert und montiert das Unternehmen innovative und energieeffiziente Lösungen und steht für Schweizer Qualität, Kundennähe und Zuverlässigkeit.

Mit elf Standorten in der gesamten Schweiz ist 4B regional verankert. Ziel ist es, Kunden dabei zu unterstützen, nachhaltig zu bauen, zu renovieren und komfortabel zu wohnen.

Dabei endet die Leistung nicht mit dem Einbau: 4B begleitet ihre Kunden über den gesamten Lebenszyklus der Fenster und Fassadensysteme hinweg – von der Planung bis zur Wartung. Der Kundenservice ist damit ein zentraler Bestandteil des Geschäftsmodells.

Für 4B steht der Kunde, ob Privat- oder Firmenkunde, stets im Mittelpunkt.



Komplexe Serviceprozesse und uneinheitliche Kundenansprache

Im Projektumfeld von Bau- und Renovationsvorhaben arbeiten zahlreiche Beteiligte zusammen, darunter Architekten, Bauleiter, Eigentümer und Bewohner. Für den Kundenservice bedeutet das einen hohen Abstimmungsaufwand mit allen Baubeteiligten und einen intensiven Informationsaustausch zwischen Innen- und Außendienst. Einzelne Schritte, etwa Bauabnahmen, wurden dabei teilweise noch manuell abgewickelt.

Als Premium-Anbieter ist es für 4B entscheidend, schnell auf Kundenanfragen zu reagieren und jederzeit Transparenz über den Bearbeitungsstand sicherzustellen. Dafür müssen Anfragen strukturiert erfasst, Serviceeinsätze gezielt geplant und Rückmeldungen zuverlässig dokumentiert werden.

Es zeigte sich, dass der Kundenkontakt nicht durchgängig einheitlich gesteuert war. Unterschiedliche Ansprechpartner und Vorgehensweisen erschwerten eine klare Sicht auf den Kunden und eine konsistente Interaktion über alle Kontaktpunkte hinweg – also entlang der gesamten Customer Journey.

Für 4B entstand daraus der klare Anspruch, Kunden-
nähe systematisch zu verankern und Prozesse so auszurichten, dass sie den Kunden in den Mittelpunkt stellen und gleichzeitig effizient gesteuert werden können.



Kundenservice digital steuern und effizient abwickeln

Mit dem Projekt „Virtus“ hat 4B ihre Kundenserviceprozesse grundlegend neu konzipiert und digital abgebildet. Der Name „Virtus“ steht sinngemäß für Mut, Tatkraft und Entschlossenheit. Genau diese Haltung war gefragt, um den Kundenservice konsequent in die integrierte Systemlandschaft einzubinden, bestehende Abläufe neu zu denken und die Veränderung gemeinsam voranzutreiben.

Zusammen mit audius entstand auf Basis von Microsoft Dynamics 365 eine integrierte Plattform, die alle servicerelevanten Abläufe zentral steuert – von der Erfassung einer Anfrage bis zur Durchführung und Dokumentation des Einsatzes.

Über die Website eingehende Serviceanfragen werden in Microsoft Dynamics 365 automatisch erstellt und können im Innendienst sofort bearbeitet werden. Die übermittelten Informationen stehen vollständig im System zur Verfügung. Dadurch geht kein Anliegen verloren, Rückfragen lassen sich reduzieren und die zuständigen Mitarbeitenden können schneller und zielgerichteter reagieren. Bei Bedarf kann zeitnah ein Serviceeinsatz vereinbart werden.

Die Einsatztermine der Servicetechniker werden zentral in Microsoft Dynamics 365 geplant und koordiniert. Die Kunden erhalten automatisch eine Terminbestätigung via E-Mail. Zudem erhalten sie einen Tag vor dem geplanten Einsatztermin eine Erinnerung via SMS. Ist der Servicetechniker unterwegs zum Kunden, wird der Kunde erneut via SMS informiert. Dadurch weiß er, was als Nächstes passiert, und kann sich auf den Serviceeinsatz einstellen.

Die erbrachten Leistungen und eingesetzten Materialien werden direkt vor Ort digital dokumentiert. Der Kunde unterschreibt den Servicebericht elektronisch und erhält ihn anschließend automatisch per E-Mail. Die darin erfassten Informationen bilden zugleich die Grundlage für die Rechnungsstellung und den Versand mit Unterstützung von Microsoft Dynamics 365. Dadurch greifen Serviceeinsatz, Dokumentation und Abrechnung effizient ineinander.

Nach Abschluss eines Servicefalls liefern Kundenrückmeldungen wichtige Erkenntnisse darüber, wie die Leistung wahrgenommen wird und an welchen Stellen sich Servicequalität und Abläufe weiter verbessern lassen. Kundenfeedback wird damit zum festen Bestandteil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

Ziel war es nicht nur, Prozesse zu digitalisieren, sondern sie so zu gestalten, dass sie den persönlichen Kundenkontakt gezielt unterstützen und Fehler vermeiden.



„Für uns steht der Kunde konsequent im Mittelpunkt – die Technologie arbeitet im Hintergrund. Unser Anspruch ist es, Prozesse so zu gestalten, dass sie die Anwender bestmöglich unterstützen und sich der Service für den Kunden einfach und selbstverständlich anfühlt.“

Stefan Wambacher

Geschäftsführer audius GmbH

Vom ersten Kontakt bis zur Auswertung: Ein End-to-End-Prozess



Mehr Überblick, schnellere Abläufe, bessere Entscheidungen

Die Digitalisierung sorgt dafür, dass Kundenanfragen strukturiert erfasst und ohne Medienbruch weiterverarbeitet werden. Informationen stehen zentral zur Verfügung und sind für alle Beteiligten jederzeit abrufbar.

Für 4B bedeutet das, dass Anfragen vollständig und mit den relevanten Informationen in den zuständigen Abläufen ankommen. Weniger Rückfragen, klar geregelte Zuständigkeiten und eine bessere Abstimmung zwischen Innen- und Außendienst ermöglichen eine schnellere und zielgerichtete Bearbeitung.

Serviceeinsätze lassen sich gezielt planen und digital unterstützen. Gleichzeitig werden Kunden vom Eingang ihres Anliegens über die Terminabstimmung bis zum Einsatz des Servicetechnikers verlässlich informiert und begleitet. Auch betriebswirtschaftlich schafft die integrierte Plattform eine bessere Grundlage für die Steuerung des Kundenservice.

Zentrale Daten, transparente Abläufe und die Verknüpfung von Serviceeinsätzen mit nachgelagerten Prozessen unterstützen 4B dabei, operative Abläufe effizient zu steuern und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Darüber hinaus schafft die Plattform die Grundlage für eine durchgängige Steuerung von Marketing, Vertrieb und Kundenservice entlang der gesamten Customer Journey. So verbindet 4B effiziente Prozesse mit einer persönlichen und konsistenten Kundenansprache.

Mit dem Projekt „Virtus“ konnte 4B die Kundenzufriedenheit im Service spürbar steigern und damit ein zentrales Ziel der Neuausrichtung erreichen.



„Der Einsatz aller Beteiligten im Projekt hat sich gelohnt. Die Projektziele wurden erreicht, und die Mitarbeitenden erkennen den Nutzen der Änderungen. Die ersten Kundenreaktionen sind sehr positiv.“

Reto Andenmatten

Leiter Digitalisierung / Strategische Projekte 4B

Kundenzentrierung konsequent weiterdenken

Mit der etablierten Plattform verfügt 4B über eine stabile Grundlage, um den Kundenservice gezielt zu optimieren und neue Anforderungen flexibel zu integrieren.

Im nächsten Schritt geht es darum, bestehende Abläufe weiter zu verfeinern, Kundeninteraktionen noch transparenter zu gestalten und die gewonnenen Daten gezielt für Verbesserungen zu nutzen.

Damit festigt 4B seine Position als serviceorientiertes Unternehmen und stärkt Kundennähe, Effizienz und Servicequalität nachhaltig.



„Eine zukunftsfähige Plattform muss mit den Anforderungen wachsen können. Microsoft Dynamics 365 bietet die Flexibilität, Prozesse gezielt weiterzuentwickeln und den Kundenservice auf neue Bedürfnisse auszurichten. Genau daran arbeiten wir gemeinsam mit 4B.“

Stefan Wambacher

Geschäftsführer audius GmbH

Ein gemeinsames Zielbild als Grundlage

Bei der Umsetzung arbeiteten 4B und audius als gemeinsames Projektteam zusammen. Grundlage war ein klares Zielbild für den künftigen Kundenservice, an dem sich Fachbereiche, IT und Projektverantwortliche orientieren konnten.

audius brachte nicht nur technologische Kompetenz, sondern auch ein tiefes Verständnis für die Geschäfts- und Serviceprozesse von 4B ein. So konnten die fachlichen Anforderungen in passgenaue Anwendungen übersetzt und die Möglichkeiten der Microsoft-Dynamics-365-Plattform gezielt genutzt werden.

audius begleitete 4B ganzheitlich – von der Analyse und Konzeption über die Umsetzung bis hin zu Schulung und Support. Ebenso wichtig war es, die am Projekt beteiligten Menschen einzubeziehen, ihre Perspektiven ernst zu nehmen und gemeinsam tragfähige Entscheidungen zu treffen.

Gegenseitiges Zuhören und eine enge Abstimmung prägten die Zusammenarbeit und trugen wesentlich zum erfolgreichen Abschluss von „Virtus“ bei.

Ihr Ansprechpartner



Stefan Wambacher

Geschäftsführer audius GmbH

+49 8654 / 4608-24

stefan.wambacher@audius-sc.de

www.audius.de/dynamics365