



SUCCESS
STORY

Montage-
abwicklung



Küchenstudio Detken GmbH

Von Papier zu Pixeln – hey.kitchen+ digitalisiert After-Sales-Prozesse

Das Küchenstudio Detken wurde 1983 von Alfred Detken aus der Taufe gehoben und ist als Familienunternehmen bereits in dritter Generation erfolgreich. Auch nach 40 Jahren ist es dem Küchenstudio wichtig, für jeden seiner Kunden die beste Lösung zu finden, so Geschäftsführer André Detken. Dafür ziehen alle Beteiligten – von der Beratung über die Küchenplanung bis zur Montage – engagiert an einem Strang.

Gründung
1983

Verkaufsfläche
ca. 200 m²

Mitarbeiter
22

Standort
Ganderkesee

SHD

Das Unternehmen

Der Meister-Handwerksbetrieb bietet eine große Palette von Dienstleistungen rund um Küchen. Dazu gehören u.a. eine sorgfältige Planung, die Anfertigung individueller Küchen oder Einbauküchen direkt vom Hersteller und anschließend eine professionelle Küchenmontage.

Die Herausforderung

Die Entwickler von hey.kitchen+ haben das Ziel, die Anforderungen von Küchenmonteuren zu verstehen und in effiziente digitale Prozesse umzuwandeln, die bei der Montage bestmögliche Unterstützung bieten. Die Softwarelösung wurde entwickelt, um den gesamten Ablauf von der Lieferung bis zur Montage zu beschleunigen und rentabel zu gestalten. Monteure können damit flexibel agieren und dennoch den Überblick behalten.

Entscheidungsfindung

Die Begeisterung für die umfassenden Funktionalitäten von „hey.kitchen+“ war von Anfang an spürbar. Herr Detken schätzte nicht nur, dass alles so reibungslos wie versprochen funktionierte, sondern auch die zahlreichen neu hinzu gekommenen Funktionen beeindruckten ihn maßgeblich. Besonders hervorzuheben ist die erfolgreiche Integration des gesamten Reklamationsmanagements in die Montage-Lösung.

Die Entscheidung nach der zweiwöchigen Testphase fiel recht zügig am 17. Mai 2023. Die Schnelligkeit des Entscheidungsprozesses ist bemerkenswert.

Innerhalb von lediglich zwei Wochen wurde der Kontakt hergestellt, das System getestet und der Vertrag unterzeichnet. Die Schulungen erfolgten online im selben Monat.

Besonders zu erwähnen ist, dass André Detken so von der Software überzeugt war, dass er sogar in die Entwicklung weiterer Funktionen investierte. Seine aktive Beteiligung an dem Projekt ist eine Win-win-Situation für beide Unternehmen und stärkt die gemeinsame Partnerschaft.

hey.kitchen

”

Erst wenn die Küche zur vollsten Zufriedenheit unserer Kunden montiert ist, sehen wir unsere Dienstleistung als erfüllt an. Die Montagesoftware unterstützt uns dabei genial bei allen After-Sales-Prozessen.“

André Detken
Geschäftsführer Küchenstudio Detken



SHD

HIGHLIGHTS

Herausforderung

Pixel statt Papier! Reduzierte Papierflut, klare Aufgaben, verbesserte Kommunikation und Dokumentation sowie eine effiziente Verwaltung sind die Schlüsselherausforderungen für eine optimierte Küchenmontage. André Detken erwartet durch den Einsatz einer digitalen Lösung, dass der Kundenservice deutlich verbessert wird, indem seinen Kunden u.a. zeitnahe und genaue Informationen sowie Updates zu ihren Aufträgen geliefert bekommen.

Lösungskomponente

hey.kitchen+

Vorteile

- komplette Auftragsabwicklung aus einer Hand mit einem persönlichen Ansprechpartner
- Sie sparen Personal-, Lagerhaltungs- und Fahrzeugkosten sowie IT-Kosten
- digitale Dokumentation der Montage über unsere App
- Sie erhöhen Ihre Montagekapazitäten – auch außerhalb Ihres Einzugsgebiets.

Projektverlauf

Der erste Kontakt zwischen André Detken und Christian Lenzhölzer fand im Sommer 2022 statt. Schon damals wurde deutlich, dass ein ausgezeichnetes Verständnis zwischen den Beteiligten bestand. Herr Detken leitete das Gesprächsthema rasch an einen seiner Mitarbeiter weiter, dem die Software vorgestellt wurde. Besondere Relevanz hatten die Themen Montageberichte, Montagekalender und das Reklamationsmanagement.

Da die Montagelösung „hey.kitchen+“ zu dieser Zeit Reklamationen noch nicht separat, sondern nur in Verbindung mit einer Erstmontage verarbeiten konnte, entschied sich André Detken vorerst für ein anderes Produkt, welches eine bestehende Schnittstelle zu seiner Warenwirtschaft bot. Jedoch führte dieses Produkt bereits während der Testphase zu erheblichem Frust.

Im Mai 2023 kontaktierte André Detken erneut Christian Lenzhölzer mit dem Wunsch, die hey.kitchen-Montagelösung inklusive des inzwischen integrierten Reklamationsmanagements erneut zu prüfen. Er erhielt umgehend die Möglichkeit, die Software in einer zweiwöchigen Testphase zu evaluieren.

Die Lösung

Den After-Sales-Prozess zu optimieren – das war das Ziel des Küchenstudios Detken in Ganderkesee. Als das Team um Geschäftsführer André Detken die Lösung von hey.kitchen+ entdeckte, erkannte es schnell das große Potenzial der Digitalisierung von After-Sales-Prozessen. Der Aufwand für die Verwaltung wird um ca. 30 Prozent gesenkt.



Das Team vom Küchenstudio Detken ist von der Beratung über die Küchenplanung bis zur Montage für Sie da.

Denn mithilfe der digitalen Plattform können die Monteure lückenlose Berichte erstellen und die Kommunikation vereinfachen. Sie können von überall und zu jeder Zeit auf sämtliche erforderliche Informationen und Prozesse zugreifen, darunter Lieferungen, Demontagen, Vorarbeiten, Schadens Erfassung, Geräteübersicht, Reklamationen mit automatischem Auftrag, digitale Kundenfreigabe, Lastschrift-Mandate und Echtzeit-Montageberichte.

Zu den zentralen Pluspunkten zählt laut hey.kitchen-Geschäftsführer Christian Lenzhölzer, dass die Monteure alle relevanten Informationen direkt auf ihr Tablet oder Smartphone bekommen – ganz ohne Rückfragen oder Wartezeiten. Sie können zudem digitale Berichte erstellen, wodurch Bestandsaufnahmen, Montageberichte und Schadensdokumentationen von hoher Qualität und Einheitlichkeit entstehen. Vordefinierte Arbeitsschritte machen es möglich: Die Montage-App leitet die Monteure beispielsweise bei der Erstellung des Montageberichts an und gibt vor, welche Fotos hierfür relevant sind. Reklamationen und Nachmontagen werden drastisch reduziert.



Küchenstudio
DETKEN GmbH



Ein intelligenter Algorithmus berechnet die voraussichtliche Montagezeit. „Das hat sich in der Praxis zur Aufwandsabschätzung bewährt und ist sehr genau kalkuliert“, betont André Detken, Geschäftsführer Küchenstudio Ganderkesee.

Die Messaging-Funktion innerhalb von „hey.kitchen+“ erleichtert die Kommunikation und bietet die Möglichkeit auf einer Plattform zu bleiben, d.h. ohne zwischen verschiedenen Messaging-Apps wechseln zu müssen.

Die Umstellung auf die Montage-Lösung hat zu erheblichen Kosteneinsparungen durch den Wegfall von Papiervorlagen und der Nutzung des digitalen Berichtswesens geführt. Die digitalen Dokumente können viel effizienter organisiert, durchsucht und geteilt werden. Das Sparen von Papier- und Druckkosten trägt auch zur Reduzierung des ökologischen Fußabdrucks bei, da weniger Ressourcen verbraucht und weniger Abfall erzeugt wird.

Dank „hey.kitchen+“ hat das Küchenstudio Detken einen großen Schritt in Richtung Digitalisierung gemacht und sich von zeitaufwendigen Papierprozessen verabschiedet. Die innovative Lösung optimiert den gesamten After-Sales-Prozess und steigert die Effizienz des Unternehmens.

Fazit

Die Software hey.kitchen+ schafft für das Küchenstudio Detken einen verbesserten Montageprozess durch klare Strukturen, mehr Übersichtlichkeit und vorgegebene Arbeitsschritte. Die Monteure erhalten alle relevanten Informationen direkt auf ihren Tablets oder Smartphones, ohne auf Rückfragen oder Wartezeiten angewiesen zu sein. Das erleichtert die Arbeitsabläufe und beschleunigt den Montageprozess enorm. Der Inhaber André Detken über hey.kitchen+: „Erst wenn die Küche zur vollsten Zufriedenheit unserer Kunden montiert ist, sehen wir unsere Dienstleistung als erfüllt an. Die Montage-Software unterstützt uns dabei genial bei allen After-Sales-Prozessen.“

Vernetzt handeln – IT-Kompetenz aus einer Hand

Für die Möbel- und Küchenbranche – und darüber hinaus

SHD ist über 40 Jahren der führende Anbieter von IT-Lösungen und Dienstleistungen für die Möbel- und Küchenbranche. Unsere Warenwirtschaftssysteme sind passgenau auf den Einzelhandel zugeschnitten. Mit SHD-Planungssoftware gestalten und visualisieren Sie Küchen, Bäder und Wohnräume. Bewährte und verlässliche Lösungen für jede Branche bietet SHD mit den Produktlinien Lagerorganisation, Finanzbuchhaltung und Personalmanagement. Um die Systemumgebung, Infrastruktur und Hardware kümmert sich unser eigenes Systemhaus – für den Möbelhandel und in jeder anderen Branche.



SUCCESS
STORY

Montage-
abwicklung

Über SHD



SHD ist der einzige Anbieter einer durchgängigen Systemwelt für den Küchen- und Möbelhandel – stationär, mobil und online.



Über 100.000 Anwender



SHD ist international:
DACH, Benelux, GB, Frankreich, Italien,
Südafrika, Skandinavien, China



Über die Hälfte der deutschsprachigen
Top-20-Möbelhandelsunternehmen arbeiten
mit SHD-Lösungen.

Besuchen Sie uns auf www.shd.de
oder rufen Sie uns an 02632 295-0



Jetzt Newsletter
abonnieren! 