

### **Fallbeispiel: Experten-Audits in verteilten Outlets**

Für einen filialiserten Einzelhändler im Bereich Elektronikzubehör sollte die Gestaltung der bundesweit verteilten Geschäfte einmal jährlich überprüft werden. Zusätzlich sollten Filialen in Österreich, der Schweiz, Holland, Belgien und Frankreich einbezogen werden. Das Handelsunternehmen hatte sich Standards gegeben, wie die Geschäfte gestaltet werden sollten und wie die Ware zu präsentieren sei. Daneben gab es ein CD-Manual. Der bauliche und ordentliche Zustand der Geschäfte sollte ebenfalls überprüft werden.

Das Unternehmen führte auf Basis einer umfangreichen Checkliste jährliche Audits durch, die ca. 1,5 Stunden in Anspruch nahmen. Diese wurden bis dahin vom eigenen Außendienst durchgeführt. Das Unternehmen verfolgte das Ziel, den Außendienst zu entlasten, so dass sich dieser mehr auf die verkäuferische Tätigkeit konzentrieren konnte. Außerdem sollte die Auditierung kostengünstiger gestaltet werden. Im Gegensatz zu bisher sollten die Ergebnisse außerdem in einer zentralen Datenbank zusammenfließen, ohne dass für die Auswertung und Datenaufbereitung in der Zentrale zusätzliche Kapazität gebunden würde. Schließlich sollte der Außendienst Zugriff auf diese Daten bekommen, um notwendige Veränderungen in der Ladengestaltung bzw. im Ladenzustand ansprechen und abstellen zu können.

Die Durchführung der Audits wurde durch Qualiance übernommen. Dazu wurde aus dem Qualiance-Testerstamm ein Team von Auditoren zusammengestellt. Es handelte sich dabei ausschließlich um beruflich selbständige Tester, die im Rahmen ihrer Haupttätigkeit viel unterwegs waren. Vertreten waren z.B. Architekten, Versicherungsmakler oder Ingenieure. Die Auditoren kamen aus allen Zielländern, so dass die dortigen Audits von lokalen Auditoren durchgeführt wurden. Insgesamt kamen 40 Auditoren zum Einsatz.

Die Tester wurden selektiert und in der Firmenzentrale durch den Auftraggeber direkt geschult. Sie bekamen die Checkliste. Bei den jeweils ersten Audits wurden sie zusätzlich durch einen erfahrenen Außendienstbetreuer des Auftraggebers begleitet.

Die Koordination der Testaufträge übernahm Qualiance. Die Tests wurden über das ganze Jahr verteilt, so dass jedes Outlet einmal getestet wurde. In speziellen Fällen wurden Nachtests angeordnet, z.B. wenn das Abstellen offensichtlicher Mängel überprüft werden sollte.

Nach Abschluss der Tests wurden die Ergebnisse vom Auditor direkt online in die Qualiance-Datenbank eingegeben. Dabei wurden auch Fotos zum Test hochgeladen. Alle Tests wurden von Qualiance qualitätsgeprüft. Innerhalb von drei Tagen nach dem Test standen die Ergebnisse dem Auftraggeber zur Verfügung. Per einfacher online-Abfrage konnte die Zentrale Rankings erstellen und so für jedes überprüfte Kriterium erkennen, wo Handlungsbedarf bestand.

Die Ergebnisse wurden als automatisierter Bericht per PDF an die Outlets weitergeleitet. Dabei wurden Punkte, die unterhalb des Unternehmensdurchschnitts oder unter den Vorgaben lagen, automatisch farblich hervorgehoben. Der Außendienst des Auftraggebers erhielt eigene Systemzugänge, um die Auditberichte beim Routinebesuch gleich durchsprechen zu können.



# QUALIANCE

Research & Results

Der Auftraggeber erhielt dadurch ein sehr wirkungsvolles Instrument, Mängel in der Präsentation der Geschäfte erkennen und abstellen zu können. Die Akzeptanz sowohl zentralseitig als auch beim Außendienst und in den Outlets war von Beginn an hoch. Die Betreuung durch den Außendienst konnte durch die zeitliche Entlastung verbessert werden.

Das Projekt wurde über mehrere Jahre verfolgt, wobei sich zeigte, dass die in den Audits gemessenen Werte über die Zeit deutlich verbessert werden konnten.