

## HERAUSFORDERUNG

Wolseley stand einer Reihe von Herausforderungen gegenüber, als es auf eine elektronische Rechnungslegung umstellen wollte. Die bestehende Lösung bot eine schlechte Kundenerfahrung mit einer komplizierten Anmeldung und begrenzter Self-Service-Funktionalität. Deshalb registrierten sich nur wenige Kunden für die papierlose Rechnungsstellung. Für einen besseren digitalen Service – und um die hohe Zahl der eingehenden Kundenanfragen zu reduzieren, plante Wolseley ein neues Self-Service-Portal mit einer großen Anzahl von online bereitgestellten Dokumenten.

## LÖSUNG

Gemeinsam mit Macro 4 erstellte Wolseley eine benutzerfreundliche eBilling-Lösung mit umfassenden Self-Service-Funktionen. Diese basiert auf der Plattform Columbus Enterprise Information Management von Macro 4 und bietet ein einfaches Anmeldeverfahren. Für eine optimierte Kundenerfahrung greifen Kunden problemlos auf eine siebenjährige Rechnungshistorie sowie Lieferscheine zu – alles im selben Portal. Bestehende eBilling-Kunden akzeptierten die neue Lösung sehr schnell. Wolseley ist zuversichtlich, dass in Kürze alle Kunden auf die digitale Lösung umstellen werden.



Unsere Kunden suchen vermehrt digitale Lösungen, die ihr Business unterstützen. Bieten wir diese nicht an, gehen sie woanders hin. Es war Zeit, unser altes eBilling-System durch ein umfassendes Self-Service-Angebot zu ersetzen – und einen echten digitalen Ansatz zu verfolgen. Ziel war es, unseren Kunden das Leben zu erleichtern, damit sie immer wieder zu uns zurückkommen.

Roger Connett,  
CTO, Wolseley

## UMSETZUNG EINER STRATEGIE FÜR DIE DIGITALE RECHNUNGSSTELLUNG

Wolseley ist ein führender Anbieter von Sanitär-, Heizungs- und Kühlungsprodukten für den Fachhandel mit 500 Niederlassungen im Vereinigten Königreich.

Ziel der digitalen Transformationsstrategie war es, einen neuen eBilling-Service einzuführen, der ein branchenweit führendes Kundenerlebnis bieten und die neue Generation von Sanitär- und Heizungstechnikern anziehen sollte. Wolseley ging hierfür eine Partnerschaft mit Macro 4 ein, um eine neue eBilling-Lösung aus einer Hand zu entwickeln, die auf der Columbus Enterprise Information Management Software basiert. Um die Akzeptanz bei den Kunden zu erhöhen, wurde das neue System so konzipiert, dass es einfach und leicht zu bedienen ist.

## BUSINESS BENEFITS

### BRANCHENWEIT FÜHREND IN DER KUNDENERFAHRUNG

mit einer einfachen Anmeldung und erweitertem Self-Service

### REDUZIERUNG VON KUNDENANFRAGEN

da Kunden online auf eine siebenjährige Dokumentenhistorie zugreifen können

### SCHNELLE DIGITALISIERUNG

14.500 Kunden stellten in nur sechs Monaten auf die neue Lösung um

### DIGITAL-FIRST-ANSATZ

jeder neue Kunde profitiert unmittelbar von den Vorteilen des eBilling



## NAHTLOSE KUNDENERFAHRUNG DURCH EBILLING AUS EINER HAND

“Wir erstellen jeden Monat rund 1,4 Millionen Rechnungs- und Lieferscheine für unsere Kunden“, so Roger Connett, CTO bei Wolseley. “Es ist viel effizienter, diese Informationen digital anstatt auf Papier bereit zu stellen und natürlich gibt es einen enormen Kosten- und Umweltvorteil. Macro 4 half uns dabei, unseren Kunden zu zeigen, dass es sich um die bessere Alternative handelt, indem wir den eBilling-Prozess reibungslos und benutzerfreundlich gestaltet haben.”



Wolseley bietet jetzt auf [wolseley.co.uk](http://wolseley.co.uk) ein einfaches Registrierungsverfahren, mit dem sich Kunden für eBilling anmelden können. Sie wählen dabei, ob sie ihre Dokumente automatisch täglich, wöchentlich oder monatlich per E-Mail erhalten möchten. Außerdem haben sie Zugang zu einem Self-Service-Portal, in dem sie alle Dokumente einsehen können – einschließlich aller Rechnungen, Gutschriften, Auszüge und Lieferscheine der letzten sieben Jahre.

Zuvor war die elektronische Rechnungsstellung an ein externes Unternehmen ausgelagert. Allerdings wurde nur etwa ein Drittel der Rechnungen elektronisch versandt und es war schwierig, mehr Kunden für den digitalen Versand zu gewinnen. Man war der Meinung, dass ein benutzerfreundlicherer Service mit mehr Funktionen, die Akzeptanz der Kunden fördern würde.

Bisher konnten nur ausstehende Rechnungen online eingesehen werden und selbst diese verschwanden nach der Bezahlung aus dem System. Lieferscheine standen überhaupt nicht online bereit, was es Kunden erschwerte, ihre Finanzen im Auge zu behalten.

Das Fehlen eines umfassenden Self-Service führte zu einem großen Aufwand für die Mitarbeiter der Wolseley-Filialen, welche Kundenanfragen nach E-Mail- und Papierkopien von Dokumenten – insbesondere von Lieferscheinen – zu bearbeiten hatten.

“Bei einigen großen Geschäftskunden mussten unsere Mitarbeiter sogar Kisten voller Lieferscheine ausdrucken und zu ihnen fahren, was sehr viel Zeit in Anspruch nahm“, sagt Roger Connett.



Wichtig ist, dass sich Macro 4 als integraler Bestandteil unseres internen Teams versteht. Es ist ein unkomplizierter Anbieter: Sie halten, was sie versprechen und sind immer offen für Diskussionen. Und sie sind ein wichtiger Partner beim Umsetzen unserer digitalen Transformation. Wir wollten unseren Kunden einen branchenweit führenden Service bieten und mit der Hilfe von Macro 4 ist uns genau dies gelungen.

Roger Connett,  
CTO, Wolseley



## UNTERSTÜTZUNG DER GESAMTEN CUSTOMER JOURNEY

Wolseley weiß, dass Kundenservice nicht mit der Lieferung und Bezahlung eines Produkts endet. Alle Aspekte des Kundenerlebnisses müssen einfach und intuitiv sein. Die Lösung von Macro 4 ist so konzipiert, dass sie die gesamte Customer Journey unterstützt. Dazu gehört zum Beispiel auch der Aufwand, den Kunden beim Verwalten ihrer Rechnungen und Berichte haben, wie Roger Connett erklärt:

“Viele unserer Kunden sind selbständige Installateure oder Heizungsbauer. Nach Abschluss eines Auftrags müssen sie alle relevanten Rechnungen und Lieferscheine finden, um selbst Rechnungen für ihre eigenen Kunden zu erstellen – und wir versuchen, dies wirklich zu vereinfachen.

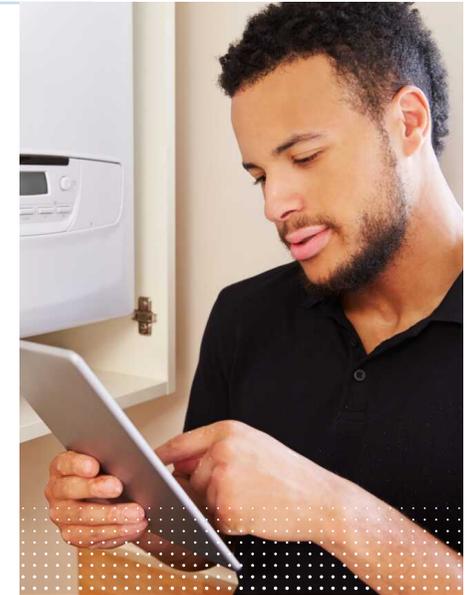
Um alle benötigten Informationen schnell zusammenzustellen, müssen sie nicht anhand unserer Rechnungsnummern nach einzelnen Dokumenten suchen, sondern können die für sie sinnvollste Referenz verwenden, z. B. den Namen oder die Adresse des Kunden.

Und mit dem Self-Service geht dies jetzt jederzeit. Sie müssen nicht mehr während der Bürozeiten in der Filiale anrufen, um Kopien anzufordern.”

## SCHNELLEN ÜBERGANG ZUM SELF-SERVICE ERMÖGLICHEN

Innerhalb von sechs Monaten stellten 14.500 Kunden, welche bereits den alten eBilling-Dienst des Drittanbieters genutzt hatten, auf die Lösung von Macro 4 um, die Wolseley mit eDocuments (eDocs) bezeichnet. Der Verwaltungsaufwand in den Filialen hat sich erheblich verringert, da die Kunden nun alle ihre Dokumente, einschließlich der Lieferscheine, im Portal selbst abrufen können.

Neue Kunden werden automatisch direkt für die papierlose Rechnungsstellung angemeldet. Wolseley ist zuversichtlich, dass sie mit der verbesserten Funktionalität und dem optimierten Kundenerlebnis der Lösung von Macro 4 über die Technologie und die Systeme verfügen, um das Ziel der digitalen Transformation – die vollständige Papierlosigkeit – zu erreichen.



Viele Kunden haben bestätigt, wie einfach das neue System zu bedienen ist und wie bequem es ist, Rechnungen und die entsprechenden Lieferscheine an einem Ort einzusehen. Die Kundenerfahrung hat sich insgesamt deutlich verbessert.

Roger Connett,  
CTO, Wolseley



## DER NÄCHSTE SCHRITT: VOLLSTÄNDIGE DIGITALISIERUNG

“Unser Ziel ist es, in den nächsten 12 Monaten die Kunden auf unseren digitalen Service umzustellen, die ihre Rechnungen noch in Papierform erhalten. Diejenigen, die derzeit mehr Papierdokumente erhalten oder regelmäßig Kopien anfordern, werden zuerst umgestellt“, so Roger Connett.

Je mehr Kunden sich anmelden, desto mehr Vorteile erwartet Wolseley von der Digitalisierung, darunter Einsparungen bei Papier und Porto sowie eine Verbesserung der CO2-Bilanz. Das Unternehmen erhofft sich außerdem, dass durch den einfachen Online-Zugriff der Kunden auf Dokumente weniger Zahlungsverzögerungen auftreten und der Cashflow verbessert wird.

Die neue eBilling-Lösung bietet den vielen kleinen und mittelständischen Geschäftskunden des Unternehmens ein durchgängiges digitales Angebot. Für große Firmenkunden bietet Wolseley auch die Möglichkeit, Finanzdokumente über EDI abzurufen, auch als eInvoicing bekannt.

## ZUSAMMENARBEIT MIT MACRO 4

Wolseley evaluierte mehrere Anbieter und entschied sich dann für Macro 4, einen langjährigen Technologiepartner, dessen Lösung Columbus Information Management bereits erfolgreich im gesamten Unternehmen eingesetzt wurde.

“Es half, dass Macro 4 bereits ein vertrauenswürdiger Partner war“, so Roger Connett. “Hauptsächlich entschieden wir uns jedoch für Macro 4, weil sie sich von der Konkurrenz abhoben und die Geschäftsanforderungen besser als jeder andere erfüllten. Wir wollten keinen Anbieter, der erst eine Lernkurve durchlaufen muss, um unsere Anforderungen umzusetzen. Macro 4 gab uns das Vertrauen in ihre Leistungsfähigkeit und zeigte uns mehrere ähnliche Systeme, die sie bereits für andere Kunden implementiert hatten.“



### DER NÄCHSTE SCHRITT

Erfahren Sie, wie andere Unternehmen die Lösungen von Macro 4 nutzen, um ihre Organisation zu transformieren <https://www.macro4.de/informationmaterial> oder kontaktieren Sie uns direkt.

### Bitte kontaktieren Sie uns, um mehr zu erfahren:

USA Tel.: +1 973 526 3900 E-Mail: [market.usa@macro4.com](mailto:market.usa@macro4.com)  
Europa Tel.: +49 89 6100970 E-Mail: [market.de@macro4.com](mailto:market.de@macro4.com)

Trademarks and registered trademarks: [www.macro4.com/trademarks](http://www.macro4.com/trademarks)

© Copyright 2022 All Rights Reserved. Macro 4 Limited – a division of UNICOM Global

[www.macro4.com](http://www.macro4.com)

Tel.: +49 89 6100970

E-Mail: [market.de@macro4.com](mailto:market.de@macro4.com)

Treten Sie mit uns in Verbindung.

