



OPNEVA

OPERATIONS. ELEVATED.

DIGITALES BACKOFFICE FÜR UNTERNEHMEN

Sie kümmern sich um Ihr Geschäft.

OPNEVA kümmert sich um den Rest.

MUSTERANALYSE

FIKTIVES PRAXISBEISPIEL

Meißel & Matrix GmbH

KUNDENSERVICE · ORGANISATION · PROZESSE

01 Management Summary & Ausgangslage

Meißel & Matrix GmbH dient in dieser Musteranalyse als fiktiver Handwerksbetrieb. Im Mittelpunkt steht eine typische Herausforderung vieler Betriebe: Während das operative Geschäft funktioniert, verursachen unstrukturierte Kundenanfragen, wiederkehrende Rückfragen und uneinheitliche digitale Abläufe vermeidbaren Zeitaufwand. Genau hier setzt die Analyse an.

Das größte Potenzial

Strukturierte Kundenanfragen, klare digitale Abläufe und weniger wiederkehrende Rückfragen - für spürbare Entlastung im Tagesgeschäft.

STÄRKEN

- Klare handwerkliche Positionierung
- Regionaler Bezug schafft Nähe
- Persönlicher Kontakt schafft Vertrauen
- Projektarbeiten bieten gutes Referenzmaterial

HERAUSFORDERUNGEN

- Anfragen oft unvollständig
- Wiederkehrende Fragen kosten Zeit
- Offene Vorgänge werden uneinheitlich verfolgt
- Bewertungen und Projekte werden nicht systematisch genutzt

OPNEVA-Fokus

Digitale Kundenkontakte und interne Abläufe so strukturieren, dass Prozesse einfacher werden, Informationen schneller verfügbar sind und im Tagesgeschäft spürbar Zeit eingespart wird.

Klare digitale Abläufe. Weniger Rückfragen. Mehr Zeit fürs Kerngeschäft.

02 Fünf konkrete Potenziale

01 Kundenanfragen strukturiert erfassen

Relevante Angaben wie Leistung, Ort, Umfang, Zeitraum, Fotos und Kontaktdaten bereits beim Erstkontakt erfassen.

Nutzen: Weniger Rückfragen und schnellere Bearbeitung.

02 Wiederkehrende Kommunikation vereinfachen

Vorlagen für häufige Kundenfragen, Rückmeldungen und Standardinformationen vorbereiten.

Nutzen: Weniger Schreibaufwand und einheitliche Kommunikation.

03 Offene Vorgänge übersichtlich nachhalten

Anfragen, Rückfragen, Besichtigungen und Angebote mit einem klaren Bearbeitungsstatus strukturieren.

Nutzen: Nichts geht verloren und nächste Schritte bleiben sichtbar.

04 Informationen zentral verfügbar machen

Wichtige Kunden-, Projekt- und Vorgangsinformationen nachvollziehbar bündeln.

Nutzen: Weniger Suchen und schnellerer Zugriff im Tagesgeschäft.

05 Nachfassprozesse strukturieren

Festlegen, wann bei offenen Angeboten oder unbeantworteten Anfragen nachgefasst wird.

Nutzen: Verlässliche Abläufe ohne ständiges Erinnern.

Wirkung

Weniger Rückfragen -> klare Zuständigkeiten -> bessere Übersicht -> schnellere Abläufe -> mehr Zeit fürs Kerngeschäft.

03 Bessere Kundenanfrage & interner Ablauf

Eine strukturierte Anfrage liefert bereits vor dem ersten Rückruf die Informationen, die für eine erste Einschätzung relevant sind.

Gewünschte Arbeit

Innenanstrich / Tapezieren / Lackieren / Spachteln / Fassade / Sonstiges

Objekt

Ort, Objektart, ungefährender Umfang oder Wohnfläche

Zeitraum

Gewünschter Zeitraum / Dringlichkeit

Unterlagen

Fotos vorhanden? Ja / Nein · optionaler Upload

Kontakt

Telefonnummer, E-Mail und bevorzugte Kontaktart

EINFACHER INTERNER ABLAUF

ANFRAGE

>

PRÜFEN

>

BESICHTIGUNG

>

ANGEBOT

>

NACHFASSEN

>

ABSCHLUSS

04 Kommunikation & konkrete Entlastung

Bewertungsanfrage

Hallo Frau/Herr [Name],

vielen Dank für Ihr Vertrauen und den Auftrag. Wenn Sie mit unserer Arbeit zufrieden waren, freuen wir uns über eine kurze ehrliche Bewertung. Damit helfen Sie auch anderen Kunden bei der Auswahl eines passenden Handwerksbetriebs.

Vielen Dank!
Ihr Team der Meißel & Matrix GmbH

Nachfassnachricht

Guten Tag Frau/Herr [Name],

ich wollte mich kurz erkundigen, ob Ihr geplantes Projekt noch aktuell ist und ob zu unserem Angebot noch Fragen offen sind. Wenn Sie möchten, stimmen wir die nächsten Schritte gern mit Ihnen ab.

Freundliche Grüße
Meißel & Matrix GmbH

WAS OPNEVA ÜBERNEHMEN KANN

Digitaler Auftritt

Bestehende Inhalte analysieren, strukturieren und Verbesserungen vorbereiten.

Texte & Kommunikation

FAQ, Kundenanfragen sowie Bewertungs- und Nachfassvorlagen vorbereiten.

Digitale Inhalte

Digitale Inhalte, Projekttexte und einfache Grafiken professionell vorbereiten und strukturieren.

Organisation

Abläufe für Anfragen, Rückfragen, Angebote und offene Vorgänge strukturieren.

Recherche

Informationen recherchieren, vergleichen und übersichtlich für Entscheidungen aufbereiten.

05 Passende Unterstützung für Ihren Bedarf

Der konkrete Umfang richtet sich nach dem tatsächlichen Bedarf des Unternehmens. Die folgenden Pakete zeigen den vorgesehenen Einstieg und die laufende Unterstützung.

DIGITAL-CHECK · 149 €

Einmalig

- Analyse des digitalen Auftritts
- Priorisierte Verbesserungsvorschläge
- Struktur für Kundenanfragen
- Kommunikationsvorlagen
- FAQ- und Nachfassvorlagen
- Vorschläge für digitale Inhalte
- Konkrete nächste Schritte

BUSINESS · 349 € / MONAT

Fortlaufend

- Bis zu 8 Backoffice-Aufträge pro Monat
- Laufende Textvorbereitung
- Kommunikationsvorlagen
- Pflege und Strukturierung digitaler Inhalte
- Unterstützung bei Kundenanfragen
- Organisation offener Vorgänge
- Recherche und Aufbereitung
- Monatlicher Digital-Check

Größere oder besonders umfangreiche Aufgaben werden vorab individuell abgestimmt.

Transparenzhinweis

Meißel & Matrix GmbH ist ein fiktives Beispielunternehmen und dient ausschließlich der Veranschaulichung der OPNEVA-Leistungen. Es besteht kein realer Kundenauftrag oder geschäftlicher Bezug.

EFFIZIENTER. ORGANISIERTER. ZUKUNFTSSICHER.

Sie möchten Ihr digitales Backoffice strukturieren und entlasten?

Anfrage einfach per E-Mail:

officeopneva@gmail.com

opneva.de

Sie kümmern sich um Ihr Geschäft.

OPNEVA kümmert sich um den Rest.