

Der Monteur lässt die Rechnung gleich beim Kunden

Bei Oliver Gentzen lassen die Gesellen, hier René Heere, nach der Erstellung des Angebots die Kunden gleich auf dem PC-Bildschirm unterschreiben.



Mobiles Internet beschleunigt Betriebsabläufe ■ Auf die Minimierung des Aufwands bei betrieblichen Prozessen legt SHK-Meister Oliver Gentzen großen Wert. Das einzige Papier, das seine Monteure noch in die Hand nehmen, ist die Rechnung, die sie nach dem Auftrag direkt vor Ort ausdrucken und dem Kunden übergeben.

Seit 1997 führt SHK-Meister Oliver Gentzen seinen kleinen Handwerksbetrieb in Kassel mit drei Gesellen. Da er möglichst wenig Zeit im Büro verbringen will, hat er sehr viel Engagement in die Verbesserung seiner

Betriebsabläufe investiert, die jetzt ganz ohne Zettelwirtschaft auskommen – abgesehen von der Rechnung, die der Monteur nach der erledigten Arbeit beim Kunden auf einem mobilen Gerät ausdruckt.

Als apparative Ausstattung war für jeden Mitarbeiter ein spezieller Klapprechner erforderlich, der über UMTS mit dem Internet und der betriebseigenen Datenbank verbunden ist. Dieser PC kann Texte erfassen, erkennen und weiterverarbeiten, die mit einem Stift von Hand auf den Bildschirm geschrieben werden. Hinzu kommt ein mobiler Drucker für Angebote, Rechnungen und Stundenzettel. Für Ausdrücke im Büro gibt es zusätzlich Bluetooth. „Seit April läuft das System bei uns in der Anwendung und ich habe festgestellt, dass unsere Monteure mit einer solchen Ausrüstung ganz anders wahrgenommen werden – wir können uns vom

„Löter-Image“ jetzt deutlich absetzen“, berichtet Oliver Gentzen.

Durchgängiger Datenfluss vom Angebot bis zur Rechnung

Der Ablauf der Projekte im Meisterbetrieb läuft jetzt ohne organisatorische Brüche mit EDV-Unterstützung. Ein Reparaturauftrag funktioniert dabei beispielsweise so: Mit dem Anlegen des Auftrags werden gleich auch Details in der Datenbank hinterlegt, beispielsweise dass der Bewohner eine halbe Stunde vor Anmarsch des Bautrupps noch kurz per Telefon benachrichtigt werden möchte. Auch Vorbestellungen beim Großhändler und Arbeitsbeschreibungen werden projektgebunden bei dem Auftrag hinterlegt. Wenn der Termin ansteht, dann kann der Monteur im Vorfeld prüfen, ob alles bereit steht oder ob er noch etwas vom Großhandel braucht.

DER BETRIEB

Oliver Gentzen hat 1993 seine Ausbildung zum SHK-Gesellen abgeschlossen und machte sich bereits kurz darauf selbstständig. Nach dem Abschluss der Meisterprüfung gründete er 1997 den Meisterbetrieb Oliver Gentzen, Wärmepumpentechnik, Solartechnik, Heizung und Bad in 34125 Kassel. Der Betrieb hat heute drei Gesellen.

→ www.gentzen.de



SHK-Meister Oliver Gentzen (links) und Michael Washausen, Schulungsleiter Uni-Electronic, mit dem Baustellenschild: Wärmepumpen sind eine Spezialität des Handwerksbetriebs.



PRODUKTSTECKBRIEF

Das Programmsystem Imhotep hat der Dortmunder EDV-Anbieter Uni-Electronic für Handwerksbetriebe entwickelt. Imhotep war ein Baumeister im alten Ägypten, der die Stufenpyramide von König Djoser erbaut hat. Er war also auf jeden Fall auch ein großartiges Organisationstalent, womit der Bezug zum modernen Handwerk hergestellt ist.

Das Programm dient zur Bearbeitung und Verwaltung von Angeboten, Rechnungen, Aufmaßen, Preisvergleichen, Briefen, Antworten an Behörden, Unterlagen für das Steuerbüro, Lohn- und Bauabrechnung usw. Zum Angebot gehört auch eine professionelle Hardware und neue Technologien zum mobilen Arbeiten und Nutzung des Internets mit DSL und UMTS. Das Unternehmen hat 26 Jahre Erfahrung mit EDV für Handwerker.

→ www.uni-electronic.de

Ist der Auftrag erledigt, werden die veranschlagten Zeiten in der EDV entsprechend korrigiert. Automatisch erfolgt die richtige Zuordnung der eingebauten Produkte mit der Bestellung samt Artikelnummer und Preis gemäß des Angebots vom Lieferanten. Im Büro muss niemand mehr zeitaufwendig Lieferscheine und Aufträge einander zuordnen.

„Unsere Monteure werden mit der Ausrüstung anders wahrgenommen. Wir setzen uns vom ‚Löter-Image‘ ab.“

Auf dem Bildschirm des Klapprechners erscheint dann der Arbeitszettel, den der Kunde dort auch gleich per Unterschrift quittieren kann. Der nächste Schritt ist die automatische Rechnungserstellung. Hier wird in der Datenbank abgeprüft, ob der Bewohner auch der Rechnungsempfänger ist. Ist er der Besitzer des Hauses, dann druckt der Monteur die Rechnung gleich aus

und händigt sie aus. Ist er Mieter, dann wird die Rechnung im Büro des Handwerksbetriebs für den Postversand an den Hausbesitzer ausgedruckt.

Bürokratischer Aufwand für den Service verringert sich enorm

Für regelmäßige Servicearbeiten werden die kompletten Anlagendaten ebenfalls in der Datenbank hinterlegt. Berichte, Mess- und Schweißprotokolle sowie weitere Informationen in Dateiform lassen sich dem Standort zusätzlich zuordnen. Somit kann der Geselle



Mit einer kompletten EDV-Ausrüstung – Klapprechner und Koffer mit Drucker – gehen die Monteure von Oliver Gentzen nun auf Kundenbesuch.



Mit dem Rechner im Lager prüfen die Mitarbeiter, ob sie alles für den Auftrag eingepackt haben oder ob sie für einen Kollegen noch etwas mitbringen können.

seine Arbeit exakt vorbereiten und erscheint stets mit dem richtigen Material – beispielsweise mit dem für das spezielle Gerät benötigten Dichtungssatz – vor der Tür.

Der Ablauf spart, wie Gentzen berichtet, nicht nur Arbeit im Büro ein. Auch vor Ort beim Kunden oder beim Händler spart ein verbesserter Informationsfluss zwischen den Gesellen Zeit, Arbeit und Fahrten mit den Firmenfahrzeugen. Jeder kann im Planer nachschauen, was der andere macht und wo er ist. Oft wird ein Kollege auch gebeten, etwas für eine andere Baustelle mitbringen, wenn es günstig auf dem Weg liegt. Vereinfachungen gibt es auch bei Nachträgen im Rahmen größerer Projekte. Da alle Informationen vor Ort vorhanden sind, kann der Geselle gleich überprüfen, ob bestimmte Arbeiten im Auftrag enthalten sind oder ob es Zusatzleistungen sind. Früher musste das oft erst hinterher

mit dem Bauherrn verhandelt werden, was natürlich wesentlich schwieriger ist, als wenn man es gleich ansprechen kann.

Gut organisierte Badberatung bis zum unterschriebenen Auftrag

Richtig spannend wird auch Kundenberatung für ein Komplettbad in der Ausstellung des Fachgroßhändlers.

Nach Abschluss der Beratung kann Gentzen seinen Kunden jetzt gleich das Angebot mit allen Preisen des Händlers und seinem Arbeitsaufwand vorlegen: „Den Arbeitsaufwand kalkuliere ich grob während des Gesprächs mit den Kunden. Mit meinen Schätzungen treffe ich den tatsächlichen Aufwand mittlerweile sehr gut.“ Sehr praktisch ist

auch die Möglichkeit von Korrekturen gleich vor Ort in der Ausstellung. Ist dem Kunden das eine oder andere Produkt doch etwas zu teuer, kann Gentzen das Angebot korrigieren und dem Kunden fertig kalkuliert wieder vorlegen. Ist der Kunde einverstanden, kann er gleich in der Ausstellung den Auftrag auf dem Bildschirm des Rechners unterschreiben. Zudem erhält der Großhändler sofort einen Materialauszug für das Vorhaben.

Weitere Ausbaupläne für die EDV-Ausstattung

Derzeit sind die Artikel-Datenbanken des Fachgroßhandels noch auf dem Server von Gentzen. Der nächste Schritt ist deshalb die Umstellung auf eine Schnittstelle, die die direkte Kommunikation mit der Datenbank des Händlers ermöglicht. Das spart Aufwand beim Aktualisieren und die umfangreichen Daten des Händlers müssen nicht mehr im Handwerksbetrieb vorgehalten werden.

Zum Einsatz kommt das Handwerkerprogramm Imhotep des Software-Unternehmens Uni-Electronic GmbH aus Dortmund. Der mobile PC mit der Erkennung der Handschriften vom Bildschirm ist ein Bestandteil der EDV-Ausstattung des Anbieters.

Wie die Einarbeitung in den Betrieben funktioniert, erklärt Schulungsleiter Michael Washausen von Uni-Electronic: „Weil die Betriebe so unterschiedlich sind, organisieren wir eine individuelle Schulung vor Ort. Dabei arbeiten wir den Chef und die Monteure getrennt ein, da sie das Programmsystem naturgemäß sehr unterschiedlich nutzen. Wir schauen uns den Arbeitsfluss im Betrieb an und stellen uns auf die zum Teil sehr unterschiedlichen Bedingungen ein, wobei wir auch mit den Datensätzen der jeweiligen Betriebe arbeiten.“

Die schnelle und flexible Betriebsorganisation sieht Gentzen zunehmend als Erfolgsfaktor in seinem Handwerksbetrieb: „Morgen ist Vergabe für einen Neubau, an dem ich schon über drei Monate dran bin. Es handelt sich dabei um eine Wärmepumpe, eine Fußbodenheizung und zwei Bäder, also eigentlich nichts Dramatisches. Die Kunden lassen sich aber immer mehr Zeit und dann muss es alles ganz

„Der verbesserte Informationsfluss zwischen den Gesellen spart Zeit, Arbeit und Fahrten ein.“

schnell gehen, weil die Bauarbeiten schon laufen. Andererseits brauchen wir Vorlauf für die Sondenbohrungen, weshalb wir bei solchen Aufträgen oft in zeitliche Bedrängnis geraten.“ Die optimierten Abläufe im Betrieb sind deshalb auch in diesem Zusammenhang als gute Zukunftsinvestition für den Handwerksbetrieb zu sehen. UB

