



Die Geschäftsführung der 1993 gegründeten Montag & Rappenhöner GmbH (v.l.n.r.): Michael Rappenhöner, Moritz Montag, Christian Montag und Michael Montag.



Montag & Rappenhöner ist zu einem Unternehmen mit 28 Technikern und Auszubildenden sowie zwölf Bürokräften herangewachsen. Der Altersdurchschnitt im Betrieb liegt bei 31 Jahren. Das gesamte Team steht hinter dem Anspruch „Handwerk 4.0“.

Branchensoftware Labelwin

GESCHÄFTSPROZESSE ERFOLGREICH DIGITALISIEREN

Die Montag & Rappenhöner GmbH aus Kürten im Bergischen Land setzt auf die Branchensoftware Labelwin der Label Software Gerald Bax GmbH, um unternehmerische und betriebliche Abläufe zu optimieren.

Seit 1993 bietet die Montag & Rappenhöner GmbH handwerkliche Leistungen in den Bereichen Bad, Heizung und Energie. Die Schwerpunkte sind Badsanierungen, umweltfreundliche und effiziente Heizungsanlagen, regenerative Energien sowie Kraft-Wärme-Kopplung. Die aus zwei Generationen bestehende Geschäftsführung bewertet die Bedeutung der Digitalisierung für die SHK-Branche als sehr hoch. „Das ist ein ganz großer Schritt. Aus meiner Sicht ist das Handwerk ein Nachzügler in der digitalen Welt. Es entstehen aber große Chancen, wenn man da mitgeht. Da sind wir auf einem guten Weg, gerade auch mit Labelwin“, sagt Christian Montag.

Labelwin seit 2000 im Betrieb

Der Schwerpunkt einer modernen Softwarelösung liegt heute in der Digitalisierung von Geschäftsprozessen im Handwerksbetrieb. Von der Auftragsannahme und Kalkulation bis hin zur Rechnungsstellung, von der Nachkalkulation, dem Controlling bis zur reibungslosen Kommunikation – nur das Zusammenspiel aller Komponenten führt zum Erfolg. Montag & Rappenhöner nutzt die Branchenlösung bereits seit dem Jahr 2000. „Wir haben das Programm bei einem Steffen-Seminar in Alsdorf kennengelernt und es hat uns sofort überzeugt“, erinnert sich Michael Rappenhöner. „Das war damals schon ein Quantensprung für uns.“ Seitdem ist in der Branche und im Unternehmen viel passiert. Montag & Rappenhöner ist zu einem Unternehmen mit 40 Mitarbeitern herangewachsen, 28 Techniker inklusive Auszubildende sowie zwölf Kräfte im Büro. Die Herausforderung ist, die eigenen Bedürfnisse und Stärken zu erkennen und genau hier zu investieren.

Besonderheiten berücksichtigen

Michael Montag bringt es auf den Punkt: „Die Vielfalt ist so schwer. Alles wird schneller. Alles wird größer. Alles greift ineinander. Da gilt es zu differenzieren, was brauchen wir wirklich, was machen wir, womit warten wir noch. Oft machen wir einen Spagat. Denn alles kann man als Handwerksunternehmen auch nicht leisten – weder unter finanziellen noch zeitlichen Aspekten. Schließlich muss es im Unternehmen ja auch umgesetzt werden.“ Das ist bei der Digitalisierung ein wichtiger Aspekt. Software kann zwar für schnelle und reibungslose Abläufe sorgen. Allerdings nur, wenn bei der Anforderungsdefinition die jeweiligen Besonderheiten des Unternehmens berücksichtigt werden. Die Zusammenarbeit mit dem richtigen Partner, der in der Branche zuhause ist, ist somit ein Schutz vor Fehlentscheidungen.

Montag & Rappenhöner ist an der Stelle bestens aufgestellt. „Es ist wichtig, dass man nicht allein dasitzt mit einem großen Katalog, sondern, dass es den persönlichen Kontakt gibt. Wir haben eine Potenzialberatung mit dem Labelpartner Bunte & Klein gemacht. Dabei haben wir gemeinsam ganz viele Prozesse optimiert und sind nochmal viel tiefer in Labelwin eingestiegen. Man bekommt nichts aufgedrängt, was man nicht braucht. Es wird genau geguckt, wie die Bedürfnisse sind, was Sinn macht“, betont Moritz Montag. Den großen weiteren Vorteil sieht sein Geschäftskollege Michael Rappenhöner in der Zusammensetzung: „Das ist bei uns ein Riesenvorteil, dass wir diese zwei Generationen haben. Michael Montag und ich sind extrem offen für alle Sachen. Verstehen müssen wir sie aber schon. Was wir nicht verstehen, machen

„Wir bilden unser gesamtes CRM über Labelwin ab. Auch im Marketingbereich können wir Kriterien festlegen bei den Kunden, um zum Beispiel zielgerichtet Werbung zu machen“, betont Moritz Montag.



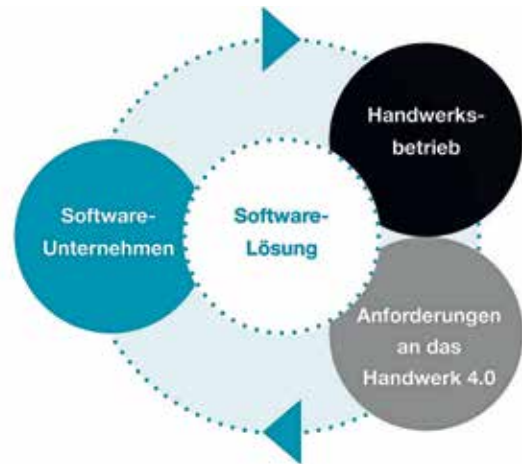
wir nicht. Bekommen wir es erklärt und es ergibt Sinn, dann wird es auch umgesetzt.“

ZUGFeRD-Rechnungen

Bei manchen Neuerungen erfolgt die Umsetzung blitzschnell. Moritz Montag erinnert sich: „Ein schönes Beispiel sind die ZUGFeRD-Rechnungen. Das haben wir sofort entschieden, weil es so einleuchtend war. Gerade in Verbindung mit Labelwin ist das einfach sinnvoll. Wir bekommen mehr als tausend Eingangsrechnungen von den Großhändlern. Was war das für eine Arbeit früher. Die Stapel kamen mit der Post. Alles musste abgetippt und eingescannt werden. Dann wurde es nochmal in die Hand genommen, wenn der Zahlungslauf und die Rechnungsprüfung anstanden. Mit ZUGFeRD ist das heute anders. Auf den ersten Blick sieht ZUGFeRD so aus, als ob es nur die Buchungsarbeit selber reduzieren würde. Dahinter steckt aber viel mehr. Mit Labelwin können blitzschnell die Bestellpreise mit den Rechnungspreisen verglichen werden. Abweichungen werden dann automatisch angezeigt. Und für die Kundendienstrechnung kann ich die Position aus der Rechnung übernehmen.“ Alle Rechnungen werden im Originalformat unverändert archiviert und als fertiger Buchungssatz zur Vorbereitung für die Finanzbuchhaltung erzeugt. Die von Labelwin erzeugten Daten können sowohl im Bankprogramm als auch vom Steuerberater nahtlos weiterverarbeitet werden. „Das ist wirklich eine Revolution in der Buchhaltung“, freut sich Moritz Montag.

Mobiler Kundendienst

Sein Bruder Christian Montag, der den Kundendienst im väterlichen Betrieb leitet, setzt auf ein anderes Pferd: „Ich bin ausgesprochen überzeugt vom mobilen Kundendienst. Dabei arbeiten wir seit zehn Jahren komplett mit Notebooks. Gerade sind wir dabei umzustellen, dass die Monteure keine Drucker mehr dabei haben, sondern die Kunden direkt am Bildschirm unterschreiben können. Für die Jungs draußen ist es einfach gut. Die haben alle Daten vor Ort“, so der Meister. „Man kann sehen, was die Kollegen bei den letzten



Das Werkzeug „Software“ wird ständig weiterentwickelt. Funktionale Erweiterungen entstehen durch den Dialog mit den Anwendern. Kunden geben wertvolle Impulse für die Weiterentwicklung. So wächst die Software stets weiter mit den ständig steigenden Bedürfnissen am Markt – ganz speziell ausgerichtet auf die Branche.

Einsätzen gemacht haben. Und selbst, wenn der Techniker nur wegen eines tropfenden Zapfventils gerufen wurde, kann er bei Bedarf in der Historie alle Informationen über die installierte Heizung sehen.“

Die beim Kunden erfassten Daten gehen automatisch wieder zurück ins Büro. Der Monteur hat dann schon alles ausgefüllt. Es muss nichts mehr abgeschrieben werden, sondern wird nur noch gegenkontrolliert. „Auch die Texte werden anders, wenn sie getippt werden. Nicht so hingeschmiert. Man kann auch mal etwas lesen“, beschreibt er weitere Vorteile. „So gehen die Rechnungen vom Kundendienst entweder abends raus oder spätestens am nächsten Morgen. Das funktioniert sehr gut. Da sehe ich 100 Prozent Vorteil.“

Mitarbeiterzufriedenheit und Außenwirkung

Michael Montag sieht den mobilen Kundendienst noch unter einem anderen Aspekt: „Vor etwa zwei Jahren hat uns ein Mitarbeiter verlassen. Er war viele Jahre hier, war auch nicht unzufrieden, aber wollte sich mal verändern. Drei Monate später rief er an, ob er nicht wieder anfangen könne. Und er hat erzählt, dass ihm genau diese Sachen fehlten: keine Digitalisierung, kein mobiler Kundendienst, kein Zugriff auf die Daten, schlechte Organisation, Papier ohne Ende, keine Notebooks, diese ganzen modernen Dinge waren nicht da. Der Betrieb war bestimmt nicht schlecht, aber für ihn mit seinem Hintergrund nicht attraktiv genug. Er hatte zwar mehr Geld als hier, ist aber trotzdem zurückgekommen. Die Mitarbeiterzufriedenheit und die Außenwirkung auf potenzielle Mitarbeiter und Kunden sind in der heutigen Zeit nicht zu vernachlässigen.“ Bei der Montag & Rappenhöner kommen Anforderungen und Lösungen zusammen. So werden auch in Zukunft ein effizienter betrieblicher Wertschöpfungsprozess sowie eine stetig optimierte Steuerung der unternehmerischen und betrieblichen Abläufe gewährleistet. Die richtigen Werkzeuge machen den Weg frei und das sympathische Führungsteam kann sein Unternehmen mit Sinn und Verstand weiter vorwärts in Richtung Handwerk 4.0 lenken. ■
www.label-software.de