

„Mit Hand und Herz und digital“

Frank Rajczak und sein Team setzen auf moderne Technik und Kommunikation

Hückelhoven. „Man muss sich mit den Dingen beschäftigen“, sagt Frank Rajczak. Die Dinge, das sind die Veränderungen, die neuen Möglichkeiten, die sich wandelnden Faktoren im Wettbewerb. Das Unternehmen, das der Diplom-Ingenieur in Hückelhoven mit Frau Heike und Sohn Max führt, ist in Sachen Digitalisierung sehr gut aufgestellt. Die rasante Entwicklung der letzten Jahre ist der Betrieb ein großes Stück weit selbstbewusst mitgegangen – er hat davon profitiert.

„Schauen Sie sich eine moderne Heizungsanlage an“, fordert Frank Rajczak seine Gesprächspartner auf. Diese seien heute mit hochentwickelter Regelungstechnik versehen, die Anforderungen im Hinblick auf Hygiene und Umweltschutz deutlich verschärft worden. Dementsprechend komplex sind heutzutage die Anlagen. Für das Handwerk, das die Heizungen installiert, wartet und repariert, heißt das schon alleine vom Fachlichen, dass es immer auf dem neuesten Stand sein muss.

Ganz wichtige Spielerinnen in der 22-köpfigen Mannschaft von Rajczak (darunter vier Auszubildende) sind neben den Chefs und Handwerkern die beiden für die Büroorganisation angestellten Mitarbeiterinnen Yvonne Wilden und Jessica Schaaf. Per E-Mail oder Anruf kommen bei ihnen die Anfragen der Kunden rein, werden Termine vereinbart und Aufträge koordiniert. Jeder Auftrag wird im System mit Nummer

versehen und elektronisch hinterlegt. Auf die Kundendaten und alle Einträge zum Vorgang können sowohl die Mitarbeiter im Betrieb als auch die Monteure im Außendienst zugreifen. Die Software Label, speziell für das Handwerk entwickelt und vielfach genutzt, erleichtert die digitale Erfassung und bietet individuelle Anpassungsmöglichkeiten. „Ich arbeite seit mehr als 20 Jahren schon mit dem Programm und nutze die Bank- und Buchführung für die komplette Verwaltung der Ausgangs- und Eingangsrechnungen“, sagt Heike Rajczak. „Auf diese Unterstützung möchte ich nicht mehr verzichten.“

Das Aufmaß auf einer Baustelle wird digital und durch grafische Abbildungen ergänzt. Immer wieder müssen auf der Baustelle Anforderungen im Hinblick auf Brand- oder Lärmschutz erfüllt und Nachweise erbracht werden. Auch diese Pflicht wird zu einem Großteil auf dem digitalen Weg recherchiert und erfüllt. Die Arbeitszeit der Mitarbeiter wird projekt- und kundendienstbezogen im System festgehalten und kann da analysiert und verarbeitet werden. Rechnungen erfassen die Angestellten digital und versenden sie per E-Mail. Auch die steuerlichen Angelegenheiten werden digital geregelt. Über Neuerungen im Programm, Updates oder technische Weiterentwicklungen werden die Mitarbeiter jederzeit vom Anbieter informiert. In regelmäßigen Abständen kommen

Außendienstmitarbeiter des Programmherstellers sowie Techniker der Materiallieferanten in den Betrieb und schulen das Büropersonal und die Monteure.

Was die Praxis betrifft, freut sich Max Rajczak vor allem über die gute Abwicklung im Materialbereich: „Wir haben alle Artikel, die benötigt werden, mit Barcode, Bestellnummer und Preisen hinterlegt. Außerdem kann der Monteur über sein Mobile-Endgerät Ersatzteile bestellen. Sollten die Artikel nicht vorrätig sein, wird beim Großhändler bestellt. Hier erhalten wir eine Meldung, falls das Teil gerade nicht lieferbar ist. Dann bestellen wir bei einem anderen Großhändler. Die Lieferungen gehen bis zu drei Mal täglich raus.“

Dass die Digitalisierung nicht ruht, weiß Frank Rajczak genau. Deswegen hat er Kontakt mit Peter Motter, betriebstechnischer Berater bei der Handwerkskammer Aachen, aufgenommen, und anhand des Digitalisierungschecks des Kompetenzzentrums Digitales Handwerk ermittelt, wie gut sein Unternehmen aufgestellt ist und wo es noch Verbesserungsmöglichkeiten hat. Die Erkenntnisse hat Frank Rajczak, der früher auch schon die betriebswirtschaftliche Beratung der Kammer in Anspruch nahm, mit Peter Motter besprochen und die Umsetzung einzelner Maßnahmen geplant. So wie Rajczak besucht Motter derzeit zahlreiche Betriebe im Kammerbezirk, um mit ihnen die Ergebnisse des



Aktuelle Infos vom Mitarbeiter: Frank Rajczak (l.) und Sohn Max informieren sich am Tablet über den Fortschritt der Arbeiten. Die Möglichkeiten der Digitalisierung erörtern sie mit Kammerberater Peter Motter.

Foto: Elmar Brandt

Digitalisierungschecks, den aktuellen Stand der Unternehmensstrukturen und die vorhandenen Potenziale zu besprechen. Wichtig sei immer, die Mitarbeiter des Unternehmens mitzunehmen, denn sie müssen täglich mit den neuen technischen Voraussetzungen arbeiten. Nicht jeder Mitarbeiter ist gleich schnell in der neuen Technik firm. Frank und Max Rajczak haben aber die schöne Erfahrung gemacht, dass seine Beschäftigten für digitale Neuerungen

aufgeschlossen sind. Sie merken, dass die Technik ein großer Helfer sein kann, so zum Beispiel die Spracherkennung. Was die Monteure als Arbeitsbericht oder Beschreibung einsprechen, können die Mitarbeiterinnen im Büro schnell und mit wenig redaktionellem Aufwand digital weiterverwenden.

Ein weiterer Bereich, der durch die Digitalisierung neue Optionen erhalten hat, ist das Marketing. Für die Gestaltung der Betriebs-Webseite hat Rajczak Profis beauftragt. Internetpräsenz und reale Außendarstellung sollen Hand in Hand gehen. In den sozialen Medien wird der Betrieb immer aktiver. Darüber hinaus sind Online-Bewertungen förderlich. Aber auch den analogen Weg der Werbung will Rajczak weitergehen. Eine Aktion mit Plakaten an öffentlich hoch frequentierten Stellen ist geplant.

„Wir gehen den Weg der Digitalisierung mit“, sagt der Chef. „Natürlich schauen wir auch auf die Wirtschaftlichkeit, und das Geld müssen wir auf den Baustellen verdienen.“ Was sich durch die Digitalisierung aber an Ressourcen einsparen lässt, wirft ebenfalls einen großen Gewinn für den Betrieb ab.

ebr