



„Die Digitalisierung endet nie“, sagt Uwe Schäffer von der Firma Wohlfeil.

Bild: Label Software / Wohlfeil

3000 Wartungen pro Jahr im Griff

Praxisbeispiel Handwerk digital ■ Digitalisierung im Handwerk – ein Thema, an dem kaum ein Fachhandwerksbetrieb vorbeikommt. Aber wo im Unternehmen setzt man an? Wie funktioniert die Umsetzung? Und mit welcher Software? Fragen über Fragen, vor denen viele kleinere und größere SHK-Betriebe stehen. Ein einheitliches Vorgehen gibt es nicht, dafür sind die Anforderungen jedes Mal zu unterschiedlich. Der Beitrag zeigt, dass eine sinnvolle Umstellung zum Beispiel beim Tätigkeitsfeld „Wartung“ beginnen kann.

Die SHK-Firma Wohlfeil mit Sitz in Rhein-
stetten ist ein modern organisiertes
Handwerksunternehmen und ein Vorreiter
der Digitalisierung. Das war nicht immer so.
Genauer: Vor zwei Jahren ist Geschäftsführer
Uwe Schäffer klar geworden, dass sich an
den Abläufen in seinem Betrieb etwas ändern
muss.

Das Unternehmen wickelt neben täglich
projektbezogenen Aufträgen auch bis
zu 3000 Wartungen von Heizungsanlagen in
einem Jahr ab. „Dieser Prozess musste opti-

miert werden. Da habe ich viel Potenzial gese-
hen, das zu vereinfachen“, benennt Schäffer
die Dringlichkeit. Die Entscheidung zur kom-
pletten Umstellung fiel dann im Jahr 2018, zu
dem Zeitpunkt beschäftigte auch die Ände-
rung der Datenschutzgrundverordnung das
Unternehmen. Für den Chef war von Anfang
an klar: „Wenn man es macht, dann in einem
Rutsch.“ So wurde die Entscheidung getrof-
fen, das komplette, 55 Personen starke Un-
ternehmen mit all seinen Prozessen binnen
weniger Monate zu digitalisieren.

Uwe Schäffers Wahl fiel auf die Soft-
ware Labelwin als passendes „Werkzeug“
für die Aufgabe und als passenden Partner
für die Umsetzung. Die Umstellung dau-
erte allerdings mehrere Monate. Der Un-
ternehmer selbst bezeichnet diese Zeit als
„anstrengend und arbeitsreich“, aber auch
als „unvermeidbar und nicht mehr wegzu-
denken“. „Unser Personal besteht aus Ge-
wohnheitstieren. Sie zu überzeugen war
sehr schwierig, vor allem wenn nicht gleich
alles glatt läuft. Da muss man viel reden und

erklären“, sagt Schäffer. Bei solch einer Umstellung gebe es für ihn aber nur schwarz oder weiß. Eine Vermischung alter und neuer Programme oder Abläufe kam nicht infrage.

Rechteverwaltung regelt Zugriffsmöglichkeiten

Nachdem die Implementierung von Labelwin innerhalb des Büros abgeschlossen war, folgte in diesem Jahr die App „Label Mobile“. Mit der App haben Monteure von unterwegs aus Zugriff auf die Daten der Handwerker-Software in der Zentrale. Smartphone und Tablet sind direkt mit Labelwin verbunden. Durch die Rechteverwaltung gibt es verschiedene Möglichkeiten und Einstellungen, je nachdem, was ein Mitarbeiter sehen soll und darf.

„Ich habe jetzt die Chef-Version. Ich bin immer informiert, kann mir alles anschauen, kann immer in den Kalender gucken, alle Bilder sehen. Das ist wirklich toll“, findet Uwe Schäffer. Für ihn ist Labelwin nicht mehr wegzudenken. „Es ist eine Investition in die Zukunft. Stellen Sie sich vor, in zehn Jahren ruft ein Kunde an und sagt, dass bei ihm die Dichtleiste in der Dusche kaputt ist. Ich gehe einfach ins Projekt und kann sehen, welche Leiste das ist, wo ich sie damals gekauft habe, und im besten Fall sofort nachbestellen. Was meinen Sie, wie zufrieden der Kunde dann ist?“



Label Software

Mit der App haben Monteure von unterwegs aus Zugriff auf die Daten der Handwerker-Software in der Zentrale.

www.sbz-online.de

Wartungstool ist ein wichtiges Werkzeug

Auch die Organisation der Wartungen mit der neuen Software stimmt Schäffer sehr zufrieden. Es gilt in seinem Fall, die mehr als 3000 Wartungen pro Jahr termingerecht zu verwalten und vor allem dem Kunden zum richtigen Zeitpunkt Bescheid zu geben. Mit Hilfe der digitalen Anwendung können die passenden Wartungstermine automatisch ausgegeben werden. Eine monatliche Intervallselektion wirft die richtigen Kunden aus. Label erstellt dann automatisch für alle Wartungen des Monats Arbeitsaufträge. Das sind manchmal auch 500 Einträge auf einen Rutsch.

„Eine Vermischung alter und neuer Programme oder Abläufe kam nicht infrage.“

Beim Anlagentermin können diverse Methoden hinterlegt werden, wie mit dem Kunden kommuniziert werden soll, zum Beispiel per E-Mail, SMS, Brief oder Anruf. Wenn mit dem Kunden per E-Mail oder SMS verkehrt wird, gehen die Terminvorschläge automatisch raus. Auch die Briefe werden mit den richtigen Daten gefüllt und automatisch gedruckt. Bei der Rückmeldung des Kunden, die oft noch per Anruf erfolgt, geht sofort auf dem Bildschirm ein Fenster auf und die Kundendaten sind zu sehen. „Früher musste man immer alles nachfragen. Heute habe ich sofort alle Informationen: Personendaten, Gerätedaten und so weiter. Die Eingabe, die früher dann 15 Minuten gedauert hat, dauert heute ein bis zwei Minuten. Das ist eine enorme Erleichterung“, bilanziert Uwe Schäffer die Optimierung seiner Abläufe.

Im nächsten Schritt will er den Kunden anbieten, sich den Termin selbst zu suchen. Dabei ist dann allerdings wichtig, dass die Monteure nicht im Zickzack durch die Landschaft fahren. Das erreicht die Anwendung, indem je Gebiet nur bestimmte Zeitfenster angeboten werden: „Die Digitalisierung endet nie.“

Schlussendlich ist Uwe Schäffer von der Firma Wohlfel froh, den Aufwand der Digitalisierung auf sich genommen zu haben. „Vieles ist einfacher geworden und viele Arbeitsabläufe wurden verkürzt und langfristig verbessert. Das kann ich jedem empfehlen“, macht der Geschäftsführer anderen Kollegen Mut, sich des Themas anzunehmen.

→ www.label-software.de

ATTRAKTIVE PRÄMIE SICHERN

Für jeden neuen Leser!



z. B.
Kaffeemaschine Tassimo von Bosch

Unser Dankeschön für Sie.

Mehr Informationen unter gentnershop.de/sbz oder Tel. 0711 / 636 72 - 411

