



Bild: Label Software

Hier wird es Zeit für eine neue Betriebssoftware: Der Wechsel von einer uralten Anwendung wie auf dem Monitor rechts hin zu einer zeitgemäßen Software kommt zwar nur noch selten vor, ist aber beileibe kein Einzelfall im Jahr 2022.

So gelingt der Softwarewechsel

Der Weg zur neuen Betriebssoftware ■ Eine gute Betriebssoftware erhöht die Leistungsfähigkeit eines SHK-Handwerksbetriebs spürbar. In Zeiten hohen Auftragsdrucks ist das von besonderer Bedeutung. Funktioniert die Software nicht, nervt das alle, die damit arbeiten. Dann sollten Chefs handeln und einen Wechsel ins Auge fassen. Wie sie dabei am besten vorgehen, beschreibt der Beitrag. → **Gerald Bax**

Das wichtigste Kapital eines Handwerksbetriebs sind ohne Wenn und Aber seine Mitarbeiter. Direkt danach folgen die Branchensoftware und die damit verbundene App für den Außeneinsatz. Damit steht und fällt der Erfolg eines Unternehmens:

- Ohne passende Software kann sich ein Betrieb nicht weiterentwickeln.
- Eine ungeeignete Software kostet immens viel Zeit und Geld.
- Sie wirkt sich negativ auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter aus. Und wir alle wissen: Genervte Mitarbeiter können keine gute Arbeit liefern.

Im Idealfall wurde auf Anhieb die zum Betrieb passende Software gekauft. Aber der Markt entwickelt sich weiter und die Bedürfnisse des Betriebes können sich ändern. Bedauerlich ist es, wenn die Software nicht mitwächst und sich langfristig zum Bremsklotz entwickelt. Wer dauerhaft Erfolg haben will, dem bleibt nur die Suche nach einer neuen Software. Wer nicht vom Regen in die Traufe kommen will, sollte dem Umstieg deutlich mehr Aufmerksamkeit widmen als der Anschaffung eines herkömmlichen Werkzeugs oder eines Transporters. Aufgrund der zentralen Bedeutung im Betrieb sind eine viel-

schichtige, gute Vorbereitung und der Wille zur Umstellung essenziell.

Hilft ein Software-Booster?

Nur allzu leicht taucht der Gedanke auf, die Schwächen der eingesetzten Software mit einigen Zusatzprogrammen auszumerzen. Das Angebot an „preiswerten“ Apps ist riesig. Sehr oft bedeutet dies aber, dass Daten doppelt erfasst werden müssen und nicht überall zur Verfügung stehen. Damit wird die anstehende Entscheidung nur verschoben, zusätzlicher Aufwand für die Einführung der Zusatzprogramme investiert und der spätere Umstieg zusätzlich erschwert.

Welche Anbieter gibt es?

Wer bei Google „SHK-Software“ eintippt, stößt auf Namen, die selbst Software-Insidern unbekannt sind. Sinnvoller ist ein Blick in die Fachzeitschriften. Die gängigen Softwarehäuser tauchen hier regelmäßig auf. Hilfreich sind auch Nachfragen bei Ihrem Verband, bei Lieferanten und bei Kollegen. Eine gute Quelle ist letztlich der BVBS (Bundesverband der Bausoftware), bei dem die führenden SHK-Softwarehäuser Mitglied sind.

Wie finde ich den richtigen Anbieter?

Für Makler bemisst sich der Wert einer Immobilie nach dem Mantra: „Lage, Lage, Lage!“ Den Wert einer Software erkennen Sie aus den Empfehlungen von Anwendern. Nach-

„Im Idealfall wurde auf Anrieb die zum Betrieb passende Software gekauft. Aber der Markt entwickelt sich weiter und die Bedürfnisse des Betriebes können sich ändern.“

dem Sie aus den zuvor genannten Quellen eine Vorauswahl getroffen haben, geht es im nächsten Schritt um die Bewertung. Nehmen Sie sich die Zeit und besorgen Sie sich Empfehlungen von Anwendern. Wenn Sie niemanden kennen, lassen Sie sich vom Softwarehaus welche nennen, mit denen Sie sich

→ INFO

Hintergrund

In der SBZ-Ausgabe 01-22 befasste sich Chefredakteur Dennis Jäger in seinem Kommentar mit einem SHK-Handwerksunternehmer und dessen schlechten Erfahrungen mit einem Softwarewechsel. Neben der fehlenden Betreuung in der sensiblen Phase des Umstiegs klagte der Handwerker über nicht funktionierende Schnittstellen. Der Autor des aktuellen Artikels, Gerald Bax (Label Software), war zwar an dem beschriebenen Vorfall nicht beteiligt, sein Softwarehaus konnte aber in den letzten Jahren zu dem Thema wertvolle Erfahrungen sammeln. Er kam der Bitte der Chefredaktion nach, darüber in der SBZ zu berichten.



unterhalten können. Rufen Sie die Anwender an und klären Sie, ob und wie zufrieden sie sind, ob die Betreuung klappt oder wie lange und aufwendig der Einstieg war.

Schön ist es, wenn die Anwender eine ähnliche Größe und ähnliche Schwerpunkte haben. Aber das Wichtigste – Aussagen zur Zufriedenheit – kann man immer nutzen. Bei den Referenzen sollten Sie mehr als einen Anwender anrufen. Sie können davon ausgehen, dass sich kein Betrieb „kaufen“ lässt und Ihnen jeder seine ehrliche Meinung sagt. Allerdings sollten Sie aufpassen, mit wem Sie reden. Wir hatten mal einen Fall, dass der Interessent einen Mitarbeiter erwircht hat, der mit den Änderungen seines Arbeitsplatzes

haderte und dem der Nutzen für den Betrieb egal war.

Wo und wie schaue ich mir die Software an?

Wenn auch die Empfehlung von Kollegen ein absolut wichtiges Kriterium ist, sollten Sie darauf verzichten, sich die Software dort anzuschauen und dafür an den Anbieter wenden. Dafür gibt es mehrere Gründe:

- Kein Kollege kennt und nutzt alle Möglichkeiten der Software. Für Sie wichtige Dinge fallen vielleicht unter den Tisch.
- Der Softwareanbieter kennt das Programm in allen Feinheiten, kann alle Fragen beantworten und weist auf vorteil-



PRAXIS TRIFFT PRAXIS



Fachmesse für Sanitär, Heizung, Klima und digitales Gebäudemanagement

06.-09.09.2022

TREFFPUNKT ENERGIEWENDE

Ihr 360-Grad-Überblick über die aktuellen Themen der Branche auf der SHK ESSEN 2022.

- ✓ Trends, Produkte Technologien: digital, nachhaltig, ästhetisch
- ✓ Neue Themenwelten: Photovoltaik, Luft- und Trinkwasserhygiene, Wasserstoff
- ✓ Umfangreiches Rahmenprogramm: Fort- und Weiterbildung, Rundgänge, Monteurtage u. v. m.

www.shkessen.de | #shkessen | in f ▶



TIPP

Was wichtig ist

Worauf Sie bei der Auswahl neuer Software inhaltlich achten sollten:

Komplettlösung

Erfüllt die Software die Bedürfnisse des Betriebes? Achten Sie insbesondere darauf, dass es sich bei der Software um eine Komplettlösung handelt – mit Bürosoftware und dazugehöriger App für den Monteureinsatz (einfach und dennoch ausreichend umfangreich). Nur so können Doppelerfassungen von Daten vermieden werden und Informationen an den passenden Stellen zur Verfügung stehen (Beispiel: offene Posten bei der Auftragsannahme).

Anwenderfreundlichkeit

Ist die neue Software logisch und anwenderfreundlich strukturiert? Bedenken Sie, dass bei der Schulung nicht alles sofort gelernt wird und man sich in manche Dinge selber einarbeiten wird. Ist die Software vernünftig dokumentiert und gibt es situationsbezogene Erklärungen im Programm – quasi eine Hilfe zur Selbsthilfe, wenn man mal nicht weiterkommt?

Zukunftssicherheit

Ist zu erwarten, dass das Softwarehaus dauerhaft existieren wird? Sind die mit der neuen Software erfassten Daten wirklich in Ihrem Besitz? Haben Sie wirklich einen Zugriff auf alle Adressen, Anlagen, Wartungsverträge, selbst erfasste Artikel usw., wenn Sie irgendwann die Software wechseln müssen? Unsere Erfahrung ist, dass bei manchen Neukunden die alten Daten nicht verfügbar sind. Zur Sicherheit sollte Ihnen der neue Softwareanbieter für einige Monate ein Rücktrittsrecht einräumen, bei dem Sie nur die Schulungskosten und ggf. Sonderprogrammierungen bezahlen.

Übernahme und Start ins neue Programm

Werden die wichtigsten Daten aus der alten Software übernommen? Sorgen Sie dafür, dass die alte Software zum Nachschauen noch mindestens ein Jahr zur Verfügung steht. Sparen Sie nicht an der Schulung, weder aus Zeit- noch aus Geldgründen. Kein umfangreiches Programm kommt ohne aus. Die für die Schulung benötigte Zeit, haben Sie durch den sicheren Umgang mit dem Programm sofort wieder raus. Dasselbe gilt für die Kosten. An der Stelle zu sparen kostet Sie an anderer Stelle Geld.

hafte Dinge hin, über die Sie vielleicht noch gar nicht nachgedacht haben.

- Und vielleicht am wichtigsten: Bei aller Hilfsbereitschaft und Auskunftsfreudigkeit der Kollegen am Telefon fehlt denen schlichtweg die Zeit für eine Programmvorführung.

Nach dem Wo zum Wie: Fixieren Sie sich bei der Präsentation nicht auf die Dinge, bei denen die alte Software Schwachstellen hatte. Betrachten Sie die neue Software in Bezug auf den gesamten zu erwartenden Nutzen. Erfolgreiche Digitalisierung bedeutet, dass sich Dinge ändern. Mit neuer Software einfach wie bisher weitermachen, das bringt nichts. Eine Software kann nur dann ihren vollen Nutzen entfalten, wenn Sie bereit sind, bei Bedarf Ihre Abläufe und Organisation zu ändern. Das ist übrigens ein Punkt, der manche Mitarbeiter zur Bremse werden lässt, weil sie Änderungen des eigenen Arbeitsplatzes fürchten. Unterscheiden Sie vorgeschobene Gründe von echten Bedenken.

Wie wichtig sind Betreuung und Schulung?

Neben der Software selbst ist die Betreuung das Allerwichtigste. Man kann mit einem Programm, das in alle Bereiche des Betriebs hineinwirkt, nicht ohne gute Betreuung leben. Für Schulung gilt:

- Jede Programmeinführung braucht eine profunde (Grund-)Schulung.

- Jeder Mitarbeiterwechsel muss mit einer Schulung (intern oder extern) verbunden sein. Alles andere führt zu Frust und Enttäuschung auf beiden Seiten.
- Jeder Kauf neuer Programmbereiche braucht eine Schulung. „Versuch und Irrtum“ ist an der Stelle die ungeeignete Methode.

„Versuchen Sie keinen sanften Umstieg, bei dem einige Bereiche noch lange mit der alten Software betrieben werden und nur diejenigen mit der neuen, bei denen es bei der alten hakt.“

Sowohl bei der Betreuung als auch bei den Schulungen steht die Qualität an oberster Stelle. Es kommt auf die Kenntnisse und Erfahrung der Kundenbetreuer an. Es nutzt nichts, wenn ein Callcenter immer erreichbar ist und dann nicht helfen kann. Wie Sie die Betreuung beurteilen können, wissen Sie schon, etwa durch Nachfragen bei anderen SHK-Betrieben.

Ganz oder gar nicht

Versuchen Sie keinen sanften Umstieg, bei dem einige Bereiche noch lange mit der al-

ten Software betrieben werden und nur diejenigen mit der neuen, bei denen es bei der alten hakt. Das stiftet Verwirrung und hält Sie in einem unproduktiven Zwischenstand. Sinnvoll kann es dagegen sein, einzelne Projekte noch mit der alten Lösung zu Ende zu bringen. Wenn das sich aber über Monate oder Jahre hinzieht, machen Sie doch besser einen Schnitt.

Ich hoffe, dass ich mit diesem Artikel den Mut zu einem erforderlichen Wechsel angefaßt und nicht gedämpft habe. Der Einsatz der „richtigen“ Software ist für jeden Betrieb wichtig, wenn er dauerhaft erfolgreich sein will. Natürlich gibt es noch eine Unmenge weiterer Punkte, auf die Sie bei der Auswahl und Nutzung einer neuen Bürosoftware achten sollten. Dazu empfehle ich die Berichte der Website www.HandwerkWirdDigital.de. Im Rahmen eines Forschungsprojektes sind dort viele wichtige Digitalisierungsthemen umfassend analysiert.

**AUTOR**

Bild: Label Software



Gerald Bax ist
Geschäftsführer
der Label Software
GmbH.

www.label-software.de