

DIGITALES HANDWERK

Anlagenmechaniker Armando Becker mit der App Label Mobile

Kundendienst mit App begeistert

Bild: Label Software Gerald Bay GmbH / Hans-Dieter Klipp GmbH

Gutes Handwerk braucht digitale Installateure – davon sind Meik Klink und Armando Becker überzeugt: Meik Klink ist einer der Geschäftsführer der Klink GmbH, Armando Becker ein technologie-affiner Anlagenmechaniker. Beide sind vertraut mit den zwei Arbeitsweisen unserer Zeit: die Zettelwirtschaft und das moderne Arbeiten mit App. Vorteile der Digitalisierung im Kundendienst? Für beide ganz klar: „schnelles Vorankommen, Fehlerquellen immer im Blick und eine vernünftige Gesamtübersicht.“

Der Handwerksbetrieb Klink aus Büttelborn entschied sich Anfang 2021 für ein mobiles Auftragsystem. Das auf die Bereiche SHK, Erdwärme und Brunnenbau spezialisierte Traditionsunternehmen hatte Büroabläufe schon vor langer Zeit digitalisiert. „In den frühen 90ern sind wir damit schon gestartet. Mit Labelwin von Label Software macht unser Büro alles. Projekte, Aufträge, Termine, Rechnungen und so weiter“, sagt Juniorchef Meik Klink. „Und seit einem Jahr arbeiten die Kollegen draußen mit einer App: Label Mobile ermöglicht auch unterwegs Zugriff auf sämtliche Labelwin-Daten des Betriebs. Büro und Kundendienst werden ordentlich entlastet.“

BLICK DURCH DIE LUPE

2021 nahm Meik Klink die App unter die Lupe. „Bei uns hatte ich sie als Erster im Einsatz. So als Testlauf. Lief super, die App ist intuitiv und durchdacht.“ Klink konnte Kundendienstaufträge mit Label Mobile vollständig abarbeiten, ohne im Büro nachhaken zu müssen. Er konnte Adressen aufrufen, Kunden kontaktieren, Projekte einsehen, Produkte einscannen, Zeiten buchen und mit Fotos dokumentieren. Auch bei der Materialerfassung verbesserte sich einiges. „Ich war schwer begeistert.“ Die Klink GmbH rüstete ihre Monteure mit neuen Firmenhandys aus – und mit Label Mobile. „Die App gehört jetzt zu unserem Alltag.“

Den neuesten Kollegen im Team hat Meik Klink über Social Media angeworben. Armando Becker ist engagierter Anlagenmechaniker. Seit einigen Jahren präsentiert er gutes Werkzeug,

gute Anlagen und seine Arbeitseinsätze auf Instagram (@installarmando). „In der Zeit, als wir die App einführten, hat er über Label Mobile gepostet“, erklärt Klink. „So kamen wir ins Gespräch; über die App und übers mobile Arbeiten im Handwerk.“ Und das hat überzeugt: kurzerhand bot Klink Armando Becker an, im Betrieb anzufangen: „seit März 2021 ist er jetzt bei uns.“ „Ich feier meinen Beruf sehr“, sagt Armando Becker. „Als Anlagenmechaniker habe ich was mit dem Handwerk zu tun, mit neuester Technik und viel mit Men-

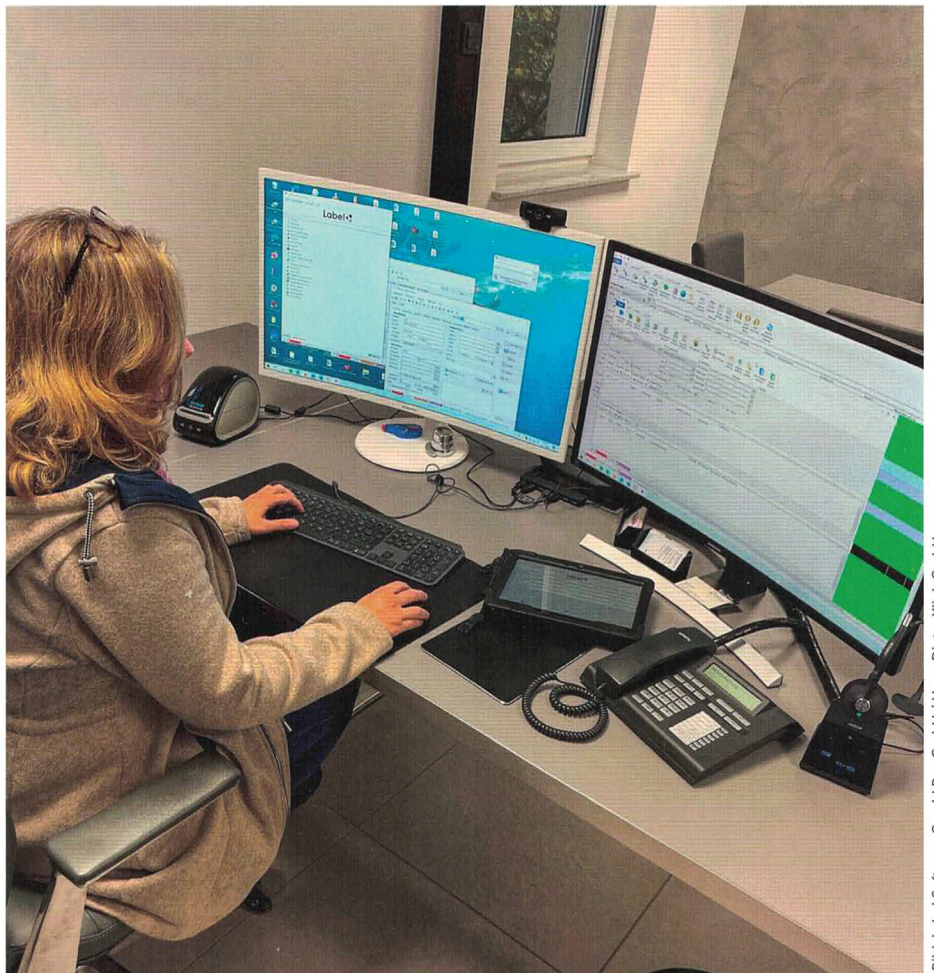


Bild: Label Software Gerald Bax GmbH / Hans-Dieter Klink GmbH

Die Verknüpfung der mobil erfassten Daten mit dem Büro spart viel Zeit und Arbeit



Bild: Label Software Gerald Bax GmbH

Der Startbildschirm von Label Mobile ist aufgeräumt und intuitiv zu bedienen



Bild: Label Software Gerald Bax GmbH

Wichtige Daten zu einer gestellten Aufgabe sind direkt sichtbar. Die Abwicklung wird fortlaufend erfasst.



Bild: Label Software Gerald Bax GmbH

Vor Ort verbaute Komponenten können per Scan-Funktion eingelesen und für die Rechnungsstellung ins Büro übernommen werden

schen. Es ist perfekt.“ Die Klink GmbH nennt er eine „Top-Firma mit Zukunft“.

Seit Armando Becker mit Label Mobile digital unterwegs ist, hat sich sein gesamter Arbeitsalltag umgestellt. „Ich kann mir gar nicht mehr vorstellen, ohne die App zu arbeiten“, sagt er und lacht. Wenn er morgens zur Baustelle fährt, schaut er in die App und überblickt die Aufträge des Tages. „Ich wähle den ersten aus, kann die Objektadressen sehen und anklicken. Eine Anfahrtskarte öffnet sich. Ich muss nichts mehr in ein Navi eintippen. Wenn es um eine Wartung geht, schaue ich vorher ins Logbuch. Ich erfahre beispielsweise, dass ein Kollege schon da war, welche Arbeiten er vorgenommen hat, dass Elektroden vom Brenner nicht ausgetauscht werden konnten. Ich kann also nachvollziehen, dass es entweder die Zünd- oder Ionsationselektrode sein muss. Ich pack beide ein, fahre los, tausche vor Ort die richtige aus – und die Anlage läuft wieder. Problem schnell gelöst. Kunde glücklich, ich glücklich, Firma glücklich.“

Juniorchef Meik Klink stimmt zu. Auch er bearbeitet Kundendienstaufträge mobil und weiß die App zu schätzen. „Der Informationsaustausch mit dem Büro ist so viel einfacher

und schneller geworden und wir Monteure müssen im Endeffekt nichts mehr aufschreiben“. Label Mobile und Labelwin im Büro sind verzahnt: „Man kann ganz einfach Daten von unterwegs austauschen: ich mache ein Foto, schreibe einen Text drunter, kreise auf dem Bild noch was ein, markiere irgendwas – und das war’s. Die Kollegen im Büro können direkt alles einsehen und weiterverarbeiten. Vorher mussten solche Fotos per Mail an die Firmenadresse gehen, im Büro musste sie jemand abrufen, runterladen, dem richtigen Auftrag zuordnen. All diese Arbeitsschritte sparen wir jetzt ein.“

VOR-LABEL-ZEITALTER

Armando Becker erinnert sich an viele Dinge, die ohne App normal waren und die er nicht vermisst: „Im Kundendienst z.B. hatte man im Vorfeld gewöhnlich wenig bis gar keine Infos, um was für eine Störung es eigentlich ging. Du wusstest nicht auf Anhieb, wann die letzte Wartung war, was passiert ist. Das musstest du alles erstmal rausfinden, musstest Leute antelefonieren, Dokumente durchblättern. Und dann noch ewig mögliches Material raussuchen und einpacken. Und es konnte passieren, dass es am Ende ganz anders war als erwartet.“

Mit besonderem Unbehagen blickt Armando Becker auch auf die dem Papierkrieg geschuldete Mehrfacharbeit zurück. „Ich hatte 10 mal 3 Laufzettel pro Tag: Für jeden Auftrag je einen Zettel. Einen für den Kunden, einen für mich, einen für den Chef. Und wenn ich mit einem Kollegen vor Ort war, musste der das dann auch machen. Am nächsten Tag landeten alle Zettel beim Büropersonal. Die mussten das dann durcharbeiten.“ Sie tippten ab, erfassten Material und Stunden. „Der ganze Aufwand ist Vergangenheit: die Monteure können alles direkt eintragen – ganz einfach.“ Die Kollegen im Büro prüfen nur die Angaben, machen alles fertig und schicken dann die Rechnungen raus, meist per Mail. „Wir müssen auch nicht mehr so oft in die Firma zurückfahren. Das musste man früher ja – um neue Zettel abzuholen. Oder ich fuhr nochmal zum Kunden, weil eine Unterschrift fehlte. Oder ich musste zurück zum Wagen: Zettel im Auto vergessen, Stift irgendwo liegen gelassen. Das machen wir nicht mehr. Das ist schon ziemlich gut.“

SCANNEN UND BUCHEN

Die Scanfunktion der App gefällt dem Anlagenmechaniker besonders gut. „Richtig cool. Damit bin ich jetzt wesentlich schneller als früher. Wenn ich ein Produkt abrechnen will, scanne ich seinen Strichcode einfach mit dem Smartphone ein und die Chefs können sehen, was verbaut wurde. Es geht nichts mehr schief beim Notieren, es wird nicht mehr aus Versehen das falsche Material von der falschen Firma erfasst.“ Super findet er auch die Teambuchung: „Wenn wir zu dritt auf der Baustelle sind, kann ich meine Kollegen einfach mit in den Auftrag einfügen. Sie haben zwar alle die App, aber müssen bei sich nichts eintippen. Mega! Ich buche für sie bei mir mit; auch den Azubi. Namen hinzufügen und fertig.“

Meik Klink ist zufrieden mit den Schritten, die das Familienunternehmen bisher gegangen ist. „Wir sind gut aufgestellt, was die Digitalisierung angeht. Aber ich sag mal: Besser geht immer. Wir haben vor, das Lager zu digitalisieren – mit Barcodescannern und so weiter. Das kommt noch.“ Wenn er Handwerksunternehmen, die der Digitalisierung skeptisch und abwartend gegenüberstehen, einen Rat geben dürfte, wäre es dieser: „Einfach machen. Einfach anfangen. Es schafft so viel. Es spart Zeit, Geld und Ressourcen. Und es geht nichts mehr verloren. Man hat alles digital. Wir würden's nicht mehr missen wollen. Hätt ich's vorher gewusst, ich hätt die App viel früher eingeführt.“

Informationen zum vorgestellten Softwarehaus unter www.label-software.de. Das SHK-Unternehmen Klink GmbH finden Sie unter www.klink-gmbh.de. ■

DIE APP LABEL MOBILE

Label Mobile ist „Das Büro für die Hosentasche“ und steht für unkompliziertes mobiles Arbeiten im Handwerk. Mit der App haben Anwender auch unterwegs in Echtzeit Zugriff auf Ihre Labelwin Daten und können von überall auf die Datenbank zugreifen: Adressen, Aufgaben, Projekte, Kundendienst, Kalender und die jeweiligen Dokumente sind verfügbar. Die Funktionen sind miteinander verzahnt: es lassen sich z.B. bestehende Kundendienstaufträge ändern, neue Kundendienstaufträge oder Aufgaben anlegen, Dinge terminieren, Leistungen im Kundendienst- oder Projektbereich erfassen, Checklisten bearbeiten, Arbeiten per Foto dokumentieren oder Zeiten buchen. Der Datentransport erfolgt verschlüsselt und ohne Speicherung in einer Cloud. Die Besonderheit im Kundendienst: Aufträge können auch offline, ohne Internetverbindung abgearbeitet werden.



Bild: Label Software Gerald Bax GmbH / Hans-Dieter Klink GmbH

Maik Klink ist auch von der mobil eingesetzten App aus dem Hause Label Software begeistert