

Digitalisierung im Handwerk

Inhaltsverzeichnis

Einleitung und Autoren	2
Über das Verbundprojekt DigiWerk	3
Was bedeutet Digitalisierung für Handwerksbetriebe?	4
Prozessorganisation – optimale Nutzung von Branchensoftware	6
Wie erleichtert Software die betriebsinterne Kommunikation?	9
CRM – Kunden binden und neuen Umsatz erzeugen	12
Digitale Verfügbarkeit von Dokumenten	15
Kundenkommunikation: Informierte Kunden helfen mit!	18
So klappt's besser mit dem Steuerberater	21
Prüfung von Eingangsrechnungen – ein Aufwand, der sich lohnt!	26
Wartungsgeschäft digital professionalisieren	29
Mensch, wo ist die Zeit geblieben? Zeitwirtschaft im Handwerk	32
Angebotserstellung mit Profi-Konfiguratoren	36
Das Lager – Achillesferse des Handwerks	38
Wenn die Software nervt – darauf sollten Sie beim Wechsel achten	41



Liebe Leserinnen und Leser.

als Softwarehaus und Anbieter kaufmännischer Software für das Handwerk haben wir seit über 35 Jahren Erfahrung mit der Digitalisierung im Handwerk. Mit dieser Sammlung von Fachartikeln möchten wir Sie bei der Digitalisierung und Organisation Ihres Betriebs unterstützen.

Entstanden sind die Artikel überwiegend im Rahmen des Forschungsprojektes DigiWerk, an dem wir intensiv mitgearbeitet haben. Die Autoren kommen aus verschiedenen Bereichen und betrachten daher die Digitalisierung aus unterschiedlichen Gesichtspunkten. Mit den vorliegenden Fachartikeln möchten wir alle Betriebe – unabhängig von der Betriebsgröße, Branche oder der eingesetzten Software – unterstützen und Denkanstöße geben.

Erschienen sind die Fachartikel in verschiedenen Fachzeitschriften. Wir haben sie für diese Broschüre in ein einheitliches Format gebracht und an manchen Stellen mit eigenen Fotos und Verweisen auf unsere Webseite ergänzt.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre!

Nora und Gerald Bax und das gesamte Team von Label Software



Über das Verbundprojekt DigiWerk

Welche konkreten Wettbewerbsvorteile lassen sich durch digitale Lösungen erzielen? Wie unterstützt Digitalisierung die zeitgemäße und effiziente Kundenkommunikation? Welche unerwünschten Nebenwirkungen hat die digitale Transformation auf jeden Einzelnen?

Diese und viele andere Fragen beantwortet das Verbundprojekt DigiWerk. Mit Partnern aus Forschung und Wirtschaft entwickelte es ein Handlungskonzept für die Digitalisierung im Handwerk und erprobte das System in der Praxis. Bis Ende 2022 entstand so ein Digitalisierungsleitfaden (HandwerkWirdDigital.de), der auch ein Tool zur Orientierung und Selbsteinschätzung der Betriebe beinhaltet.

Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt wurde durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Rahmen des Programms "Zukunft der Arbeit" sowie aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut.









Die Teilnehmer des Forschungsprojekts DigiWerk















Über Label Software

Label Software ist ein mittelständisches Softwarehaus. Seit über 35 Jahren lautet unsere Mission: Digitalisierung im Handwerk! Unsere Software Labelwin ist eine kaufmännische Lösung, mit der Sie Ihren gesamten Betrieb organisieren können. Begleitend dazu



entwickelten wir eine mobile Lösung – die App Label Mobile – damit Sie auch unterwegs auf alle Ihre Daten zugreifen können. Unsere Softwarelösungen sind auf die Bereiche Sanitär, Heizung, Elektro, Kälte/Klima, Solar und Anlagenbau zugeschnitten.

Durch unsere langjährige Erfahrung mit der Digitalisierung von Handwerksbetrieben kennen wir uns in der Branche gut aus – und wissen auch um die Herausforderungen und Stolpersteine, die eine Softwareintegration oder -umstellung mit sich bringen kann. Von 2019 bis 2022 waren wir Teilnehmer am Forschungsprojekt DigiWerk und entwickelten einen Leitfaden zur Digitalisierung im Handwerk.

Mehr Infos zu Label Software und unseren Lösungen finden Sie unter www.label-software.de.



Wo es Daten oder immer gleiche Arbeitsabläufe gibt, lässt sich eine ganze Menge digitalisieren. Doch ist die vollständige Digitalisierung eines Unternehmens sinnvoll? Wer die Vorteile neuer Technologien für sich nutzen möchte, sollte den Blick auf die Prozessoptimierung richten. So lässt sich etwas, das gut läuft, noch effizienter abbilden.

Von Alfred Jansenberger, Gerald Bax

Digitalisierung ist kein Selbstzweck

Für die allermeisten Betriebe ist Digitalisierung nicht das Ziel des unternehmerischen Handelns. Denn ein Handwerksunternehmen verdient sein Geld mit der Erbringung seiner handwerklichen Leistung. Im SHK-Handwerk ist das in der Regel der Bau von Bädern und Heizungen und deren servicemäßige Betreuung. Einige der verbauten Produkte werden allerdings zunehmend digitaler.

Digitalisierung soll im Handwerk vor allem dabei unterstützen, die Leistung schnell, gut und zuverlässig zu erbringen. Dabei geht es um die systematische Erarbeitung der Abläufe für alle Aufgaben.

Zielgruppen der Digitalisierung

Im Zentrum aller Überlegungen stehen die Kundinnen und Kunden mit ihren Wünschen und Bedürfnissen. Diese sind von einer zunehmend digitalen Welt geprägt: Sie kaufen in Internetshops ein und buchen ihren Urlaub online. Das beeinflusst, was sie von der Zusammenarbeit mit den Handwerksbetrieben erwarten.

Nicht weniger wichtig sind die Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das gilt ganz besonders in einer Zeit des immer dramatischer werdenden Fachkräftemangels. Qualifizierte und motivierte Beschäftigte stellen hohe Anforderungen an ihre Tätigkeit. Dazu gehören klare Prozesse und moderne digitale Werkzeuge.

Eine dritte Zielgruppe sind die Unternehmensinhaberinnen und -inhaber. Denn jeder Betrieb muss wirtschaftlich arbeiten, um seine Kosten zu decken und Gewinn zu erwirtschaften. Auch dafür sind schlanke und effiziente Prozesse zwingend notwendig.

Ansatzpunkt

Prozessoptimierung

Gleichgültig, welche Zielgruppe ein Betrieb bei Digitalisierung im Blick hat: Anforderungen verlangen meist ein Denken in Arbeitsabläufen. Es geht um die Bereitschaft, Prozesse besser zu machen, als sie es sind. Um es auf den Punkt zu bringen: Gelungene setzt klare, zielführende Digitalisierung Prozesse voraus. Der frühere Vorstandschef von Telefonica Deutschland. Thorsten Dirks. hat es vor einigen Jahren in einem Interview mit der Süddeutschen Zeitung treffend formuliert: "Wenn Sie einen Scheißprozess digitalisieren, dann haben Sie einen scheiß digitalen Prozess." Die Aussage lässt sich ergänzen: Wenn Sie ohne klare Prozesse digitalisieren, geben Sie zwar Geld für Hardund Software aus, erreichen aber keine wirkliche Effizienz. Formeln wie "Tablet statt Aktenordner" greifen daher zu kurz. Sie beschreiben Digitalisierung als Vorgang, bei dem Betriebe analoge Medien durch digitale ersetzen - es geht jedoch um viel mehr.

Digitalisierungsmaßnahmen gibt es in unterschiedlichen Bereichen: im Büro oder auf der Baustelle, in der Buchhaltung oder im Vertrieb, bei der Auftragsannahme oder der Auftragsabwicklung. Immer wird es mehr oder weniger darum gehen, den Prozessgedanken zu verfolgen und wichtige Teilprozesse darzustellen.

In vielen Fällen steht die effektive Nutzung einer branchenintern genutzten Software im Mittelpunkt: Sie ist erfahrungsgemäß das Herzstück der Digitalisierung im SHK-Handwerk. Daneben spielen Lösungen mit ergänzender Software eine Rolle, häufig in Form von progressiven Web-Apps. Sie werden aktuell nahezu im Wochenrhythmus vorgestellt und erweitern die Branchensoftware für Teilgebiete.

Nach der Digitalisierung ist vor der Digitalisierung

Digitalisierung ist nie abgeschlossen, sondern ein fortlaufender Prozess. Die Liste der Digitalisierungsprojekte in einem Betrieb wächst im Laufe der Zeit, weil neue Hardware, neue Internetdienste und Software-Updates neue Möglichkeiten schaffen. All das verlangt von einem Unternehmen, dass es seinen Digitalisierungsstatus ständig überprüft und bei Bedarf anpasst oder weiterentwickelt.



Seorgilevic con



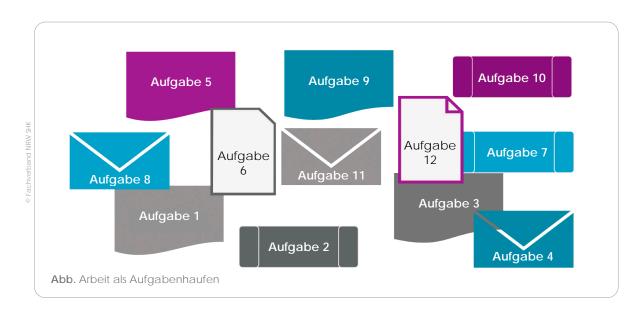
Das SHK-Handwerk ächzt unter der momentanen Arbeitslast und daran dürfte sich in den nächsten Monaten und Jahren wenig ändern. Nur wer seine Organisation im Griff hat, wird mit diesem Nachfragedruck gut umgehen können. Das zentrale Werkzeug dafür ist die Branchensoftware. Wir zeigen Ihnen, wie man diese bestmöglich nutzt.

Von Alfred Jansenberger

"Wir nutzen unsere Software wie eine Schreibmaschine."

Nicht selten hört man diesen Satz von selbstkritischen Nutzern, die wissen, dass es eigentlich irgendwie anders gehen müsste. Was ist damit gemeint?

Zu Zeiten von Schreibmaschine und Taschenrechner wurde **aufgabenorientiert** gearbeitet. Die anfallende Arbeit wurde als Ansammlung einer Vielzahl von Aufgaben gesehen, die möglichst effizient erledigt werden mussten. Aufgabe 1 wurde mit dem Stift erledigt, Aufgabe 2 mit der Schreibmaschine und Aufgabe 3 mit der Rechenmaschine.



Die Branchensoftware brachte große Erleichterung

Als vor über 30 Jahren die Branchensoftware in den Betrieben Einzug hielt, wurde vieles einfacher. Adress- und Materialdaten ließen sich als Stammdaten erfassen. Materialdaten wurden sogar vom Lieferanten per Schnittstelle zur Verfügung gestellt.

Jetzt musste weniger getippt und per Hand gerechnet werden. Auch Korrigieren wurde plötzlich einfach. An der grundsätzlichen Arbeitsweise änderte sich aber meist wenig. Das lag auch an der Software, die damals ebenfalls noch der Aufgabenorientierung folgte.

Die Aufgaben wurden weiterhin jeweils einzeln betrachtet und bearbeitet. Typische Aufgaben im Kundendienst sind: Auftragsannahme, Terminvereinbarung, Er-stellung des Arbeitsberichts, Materialbestellung, Wareneingang, Erfassung des ausgefüllten Arbeitsberichts für die Rechnung, Stundenerfassung, Erstellung der Rechnung, OP-Verwaltung, Zahlungseingang, etc.

Erst allmählich setzte sich das Denken in **Arbeitsabläufen** durch. Nicht länger stand die einzelne Aufgabe und deren Erledigung im Mittelpunkt der Überlegungen, sondern ein gesamter Ablauf, die sogenannte **Prozesskette**.

Für das SHK-Handwerk wichtige Abläufe sind:

- der Kundendienst
- die Badsanierung
- der Kesseltausch

- der Neubau
- die Wartung etc.

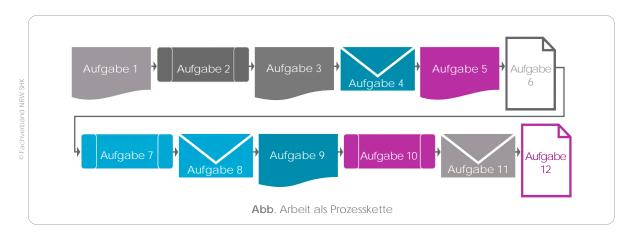
Die Prozessorientierung sieht die Arbeit als aufeinanderfolgende Aufgaben.

Die Darstellung der Arbeit als Ablauf (Prozesskette, siehe unten) macht deutlich, in welcher Reihen-folge die einzelnen Aufgaben sinnvollerweise von wem und wie zu erledigen sind und welche Daten an welcher Stelle erfasst werden. Diese Vorgehensweise hilft, Schwachstellen erkennen zu und eliminieren. Wichtig ist es, die Abläufe zu Damit schaffen Sie optimieren. die Voraussetzung, um Ihre Branchensoftware bestmöglich zu nutzen.

Die Prozessorganisation erfolgt nach Grundsätzen

Hilfreich ist es, folgende Grundsätze zu beachten:

- Nutzen Sie alle Möglichkeiten der Branchensoftware über den ganzen Ablauf.
- Erfassen Sie alle Daten nur einmal und greifen Sie aus allen Programmteilen auf die erfassten Daten zu. Jedes Dokument sollte nach Möglichkeit nur einmal "angefasst" werden.
- Vermeiden Sie jegliche Form von Doppelarbeit.
- Wo immer sinnvoll und möglich sollte auf Papier verzichtet werden.



- Vermeiden Sie Medienbrüche!
 Digital Papier digital.
- Vorsicht bei Extras! Widerstehen Sie der Verlockung, Schwächen Ihrer Branchensoftware mit zusätzlichen externen Apps und Tools zu "kaschieren". Diese führen meist zu Doppelarbeiten und doppelter Datenhaltung mit den damit verbundenen Fehlerquellen. Es droht das Chaos.

Muss sich der Anwender der Software anpassen oder umgekehrt?

An der Stelle taucht gelegentlich die Frage auf, ob sich die Software dem Anwender anpassen muss oder umgekehrt? Wie an vielen Stellen liegt auch hier die Wahrheit in der Mitte. Eine gute Branchensoftware enthält das über Jahre entstandene Know-how zahlreicher Betriebe. Wer sich mit dem Thema Arbeitsabläufe beschäftigt, kann sich von den Ideen, die in der Software stecken, anregen lassen und prüfen, ob diese für das eigene Unternehmen geeignet

sind. Das gilt insbesondere für diejenigen, die erstmalig das Thema anpacken.

Nichtsdestotrotz sollte jede gute Software die Möglichkeit bieten, vom Standard abzuweichen und Anpassungen an die speziellen Bedürfnisse eines Betriebes zuzulassen.

Nur wer sein Werkzeug beherrscht, kann wirklich Nutzen daraus ziehen

Eine Branchensoftware ist ein komplexes Spezialwerkzeug, das einer intensiven Beratung und Schulung bedarf. Wer hier spart, spart an der verkehrten Stelle. Ausgaben dafür sind eine Investition, die sich nach kurzer Zeit rechnet. Die angespannte Personalsituation erfordert, dass jeder sein Werkzeug souverän beherrscht. Wer ineffizient arbeitet, verärgert entweder seine Kunden oder er verdient kein Geld. Beides gilt es zu vermeiden.

Als Handwerksbetrieb profitieren Sie von der Leistungsfähigkeit und Innovationskraft Ihrer Branchensoftware. Halten Sie sich über Weiterentwicklungen auf dem Laufenden, um alle Möglichkeiten optimal nutzen zu können.



Arbeitsalltag im SHK-Betrieb: Unentwegt schellt das Telefon, es gehen permanent unzählige E-Mails und Nachrichten ein und aus. Laufend finden Baustellenbesichtigungen statt, bei denen der Kunde Wünsche äußert oder seine zuletzt geäußerten Wünsche wieder ändert. Nicht selten stehen entscheidende Hinweise auf Arbeitsberichten von Monteuren. Dann gibt es noch die beliebten Klebezettel und den Zuruf, um wichtige Informationen und Aufgaben zu übermitteln.

Von Alfred Jansenberger, Gerald Bax

Veröffentlicht in der IKZ 18/2021

Wenn es allerdings darauf ankommt, stehen die Informationen aus diesen Kanälen oft nicht zur Verfügung. Mitunter ist nicht einmal bekannt, dass es überhaupt Informationen gibt. Wie oft weiß der Monteur nicht, was bei der Auftragserteilung besprochen wurde? Wie oft fällt beim Kundenanruf der Satz "Ich frage mal eben nach und melde mich", weil der direkte Zugriff auf Informationen fehlt?

Wenige Gewerke sind so absprache-intensiv wie das SHK-Handwerk. Eine gut organisierte betriebliche Kommunikation reduziert unnötigen Stress und wirkt sich enorm positiv auf die Kundenzufriedenheit aus. In diesem Artikel zeigen wir, wie sich die Branchensoftware dafür nutzen lässt.

Digitale Werkzeuge einsetzen

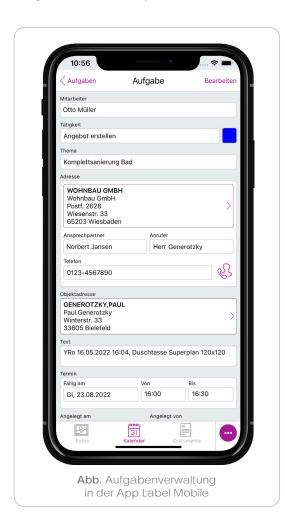
"Fantasie ist wichtiger als Wissen!", sagt das Genie. Für den Praktiker ist Wissen meist jedoch hilfreicher. Denn der effektive Umgang mit Informationen und Aufgaben ist der Schlüssel zum Erfolg. Informationen bezeichnen dabei das, was der andere wissen muss, z. B. was auf der Baustelle zu beachten ist oder was mit dem Kunden besprochen wurde. Aufgaben bezeichnen das, was zu tun ist. Für den Monteur gibt es eine klare Regelung: Was er wissen und tun muss, steht auf dem Auftragszettel oder in der App. Diese Klarheit fehlt dem Büroteam. Dabei ist sie hier mindestens genauso wichtig. Der Einsatz digitaler Werkzeuge ist an dieser Stelle hilfreich. Eine gute Branchensoftware sollte dafür zwei nützliche Werkzeuge anbieten:

- eine strukturierte Ablage von Informationen wie Notizen, Fotos, E-Mails, PDFs, Berichten, Angeboten etc.,
- eine Aufgabenverwaltung, mit der nachvollziehbar Aufgaben verteilt und überwacht werden können.

Wichtig ist, dass beide Werkzeuge Teil der Branchensoftware sind. Nur so ist ein direkter Zugriff auf alle relevanten Daten möglich. Die Nutzung von externen Apps, wie attraktiv sie auch erscheinen mögen, führt meist zu Doppelarbeit und doppelter Datenhaltung. Damit geht die dringend gewünschte Entlastung schnell wieder verloren.

Informationen clever verknüpfen

Wichtig ist, dass alle Informationen mit Kundenadressen, Anlagen, Projekten, Kundendiensteinsätzen und Aufgaben verbunden sind. Dabei sollte die Ablage möglichst automatisiert erfolgen, andernfalls findet sie aus Zeitgründen oft nicht statt. Beim Rechnungsdruck sollte beispielsweise automatisch



eine PDF-Datei erzeugt und abgelegt werden. Diese steht dann jederzeit unmittelbar zur Verfügung.

Wichtig: Informationen werden nur bei Bedarf und nicht "auf Vorrat" weitergegeben idealerweise nicht per E-Mail. Diese sehr beliebte Methode ist nicht geeignet, weil damit nur Absender und Empfänger Bescheid wissen. Es fehlt die Transparenz für andere. Dieses Manko verführt gelegentlich zu der "Lösung", eine E-Mail an alle infrage kommenden Mitarbeiter (in cc:) zu senden. Dieses Vorgehen endet oft im Chaos, weil zu viele Personen mit unnützen Informationen überflutet werden und sich keiner zuständig fühlt. Hilfreicher ist es, wenn die Informationen situationsbezogen zur Verfügung stehen, auch vor Ort beim Kunden. Ob dies über eine digitale Bauakte in der Cloud geregelt wird oder auf Abruf "on demand" - also bei Bedarf - erfolgt, ist unwichtig. Es sollte aber klar sein, wer welche Informationen sehen darf. So sollen ein Azubi oder ein Monteur keine Einsicht in Kalkulationen oder Eingangsrechnungen erhalten, während der Chef und Projektleiter auf alles Zugriff haben müssen.

Mit Aufgabenverwaltung Stress reduzieren

Ein großer Teil der internen Kommunikation dreht sich um Aufgaben, also darum, wer was tun soll. Das kann ein versprochener Rückruf sein, ein Kundenbesuch, die Erstellung eines Angebots, eine Terminabsprache mit dem Fliesenleger und viele weitere Dinge.

Für diese vielfältigen Aufgaben braucht es ein Werkzeug, mit dem man jemandem eine Aufgabe einfach zuweisen und dann verfolgen kann, ob sie erledigt wurde. Umgekehrt benötigt jeder den Überblick über die eigenen Aufgaben und die Möglichkeit, andere über den Bearbeitungsstand zu informieren. Sollte ein Mitarbeiter ausfallen, kann ein anderer die Aufgaben einsehen und verteilen.

Eine solche transparente Aufgabenverwaltung reduziert den Stress erheblich. Quälende Gedanken wie "ich muss noch an ... denken" oder "hat der das wohl gemacht?" entfallen. Sie hilft auch, Störungen bei der Arbeit durch Nachfragen zu vermeiden: "Hast du daran gedacht?" Letztlich führt eine bessere Organisation zu weniger Fehlern, da Aufgaben selten vergessen oder falsch verstanden werden, sowie zu einer effizienteren Abwicklung von Aufträgen. Und das erhöht die Zufriedenheit der Kunden.

Hinweis: Eine "Aufgabenverwaltung" wird auch "Ticketsystem" genannt.

Leistungsmerkmale einer effektiven Aufgabenverwaltung

Aufgaben und Informationen z. B. von Baustellenbesprechungen müssen jederzeit einzelnen Personen zugeordnet werden können. Andernfalls kümmern sich möglicherweise mehrere darum oder, was wahrscheinlicher ist, keiner.

- Aufgaben und Informationen müssen sich mit mindestens einer Kundenadresse verbinden lassen.
- Wichtig ist auch die Verbindung mit einer Objektadresse. Da bei manchen Kunden gleichzeitig mehrere Projekte oder Aufträge laufen, ist auch eine Verbindung mit der Baustelle sinnvoll.
- Die Aufgabe oder Information muss mit einem Termin verbunden werden k\u00f6nnen, zu dem sie f\u00e4llig ist. Bei der Aufgabe "Kundenbesuch" entspricht das dem vereinbarten Termin.

- Um die möglicherweise große Menge an Informationen und Aufgaben überblicken zu können, braucht es eine Kategorisierung, beispielsweise "Rückruf", "Kundenbesuch", "Angebot schreiben" oder "Abnahme vorbereiten".
- Die Aufgabe sollte mit einem Status, beispielsweise "aktiv", "in Arbeit" oder "erledigt" versehen werden können.
- Für spätere Nachfragen sollten auch erledigte Aufgaben gespeichert bleiben.
- Um flexibel reagieren zu können, sollten Aufgaben auch mobil zur Verfügung stehen und auch mobil erfassbar und zu bearbeiten sein.
- Zur Erfassung von Hintergrundinformationen sollten weitere Dokumente (Skizzen, Notizen, Checklisten, Fotos usw.)
 der Aufgabe angefügt werden können.

Digitale Kommunikation und persönlicher Austausch

Sind durch den Einsatz digitaler Werkzeuge persönliche Besprechungen überflüssig? Natürlich nicht! Abgesehen davon, dass es für die sozialen Bindungen wichtig ist miteinander zu reden, lassen sich viele Fragen am effektivsten persönlich klären. So praktizieren viele Betriebe Wochenbesprechungen zum Wochenausklang. Die digitalen Werkzeuge unterstützen diese persönlichen Treffen. Sie helfen, die Besprechungen kurz zu halten und sorgen dafür, dass nichts vergessen oder übersehen wird. Damit ist die Kombination aus digitaler Organisation und persönlichem Gespräch für viele Betriebe die beste Lösung.



Die Aufgabenverwaltung von Label Software optimiert Ihre interne Kommunikation und funktioniert wie ein digitaler Notizzettel, auf den alle Mitarbeiter Zugriff haben – im Büro und unterwegs. Sie ist das wichtigste Organisationsmittel im Betrieb.

www.label-software.de/aufgabenverwaltung



Wer als SHK-Unternehmer nur die rechnungsrelevanten Daten seiner Kunden erfasst, verschenkt viele Chancen auf Kundenbindung, gute Preise und das Geschäft von morgen. Darauf sollte niemand verzichten. Wie es besser geht, erfahren Sie hier.

Von Alfred Jansenberger, Gerald Bax

Der Aufwand, immer neue Kunden zu gewinnen, ist immens hoch. Daher sollte möglichst jeder Neukunde vom Einmalkunden zum Stammkunden gemacht und sein Potential voll ausgeschöpft werden – egal wie sehr die Konjunktur auch brummt. Das setzt eine gute Beziehung voraus. Diese gilt es zu pflegen und zu stärken.

Basis dafür sind die Kundendaten und ein digitales Kundeninformationssystem. Damit wird die Basis geschaffen, dass sich der Kunde gut aufgehoben fühlt und aktiv auf Themen angesprochen werden kann. Der SHK-Unternehmer muss nicht abwarten, dass der Kunde auf ihn zukommt. Je mehr ein Betrieb von seinen Kunden weiß, desto besser wird die Kundenbindung gelingen.

Kundenbeziehungsmanagement - Customer Relationship Management (CRM)

Der Begriff CRM ist nicht neu. Neu sind allerdings die technischen Möglichkeiten, die heute dafür zur Verfügung stehen. Diese sind mittlerweile in jeder guten Branchensoftware vorhanden. Teure, zusätzliche Insellösungen sind nicht notwendig. Selbst wenn diese über das eine oder andere interessante Tool verfügen, steht der Mehraufwand durch doppelte Datenhaltung etc. meist in keinem wirtschaftlichen Verhältnis zum zusätzlichen Nutzen.

"Aber ich kenne doch meine Kunden und weiß alles Wichtige!"

Der Satz bringt zum Ausdruck, dass noch einige Missverständnisse in den Köpfen herumgeistern. Denn selbst bei kleinen Betrieben dürfte die Aussage heutzutage nicht mehr stimmen.

Es liegt definitiv kein professionelles Kundenbeziehungsmanagement vor wenn:

- Daten unsystematisch und nebenbei gesammelt werden.
- Notizen zum Kunden in eine Kundenakte wandern.
- Informationen über Anlagen und bisherige Einsätze beim Kunden nur über Karteikarten zur Verfügung stehen.

So wird für die Kundenbeziehung zu wenig getan. Bei jedem Kontakt muss der Kunde nach Daten gefragt werden, die dem Unternehmen eigentlich bekannt sein müssten. Neu eingestellten Mitarbeitern stehen wichtige Informationen nicht zur Verfügung. Das führt dazu, dass sich der Kunde nicht wirklich gut aufgehoben fühlt. Eine aktive Kundenansprache ist so kaum möglich. Man muss abwarten, bis der Kunde mit seinem Anliegen kommt.

Und so wird es richtig gemacht!

Auch wenn digital vieles einfacher ist, ist doch einiges an Vorüberlegungen nötig. Es ist festzulegen, welche Daten systematisch erfasst werden sollen. Diese werden in klar definierten Feldern abgelegt, damit danach gesucht und selektiert werden kann. Fehlt ein entsprechendes Feld, landen Daten im Feld "Bemerkungen". Das ist zwar besser als gar keine Information, aber Auswertungen und Analysen ("Wer hat eine Ölheizung?") sind in diesen Fällen nicht möglich.

Die Daten werden im ersten Schritt erfasst...

Wichtig ist also, dass die Software ausreichend geeignete Felder für Informationen bereitstellt. Hier ist Flexibilität gewünscht. Besser als vorgegebene Felder ist die Möglichkeit, diese selbst anzulegen und zu strukturieren. Damit kann der Anwender eigenständig festlegen, welche Daten für ihn wichtig sind.

Die Erfassung der Daten in den vorgegebenen Feldern sollte keinen großen zusätzlichen Aufwand verursachen, sondern weitgehend im Rahmen der normalen Tagesarbeit an den Kundenvorgängen erfolgen.

... und können dann rasch eingesehen und bearbeitet werden

Einfach nur die über verschiedene "Masken" verteilte Information auf einer Seite zu bündeln, kann man zwar als CRM bezeichnen, greift aber zu kurz. In der Realität geht es hier doch um viel mehr. Bei Abruf der Informationen sollten alle in Verbindung mit der Adresse üblichen Funktionen zur Verfügung stehen.

Welche Anforderungen sollte ein CRM-System im Alltag erfüllen?

Was ein CRM-System taugt, zeigt sich im Alltag. Der Kunde ist am Telefon. Hat er das Gefühl, dass er bei **seinem** Betrieb anruft, wo man ihn kennt? Können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Anruf entspannt umgehen, weil sie alle Informationen vor sich haben? Wissen Sie, worauf Sie den Kunden ansprechen können?

Kundendaten auf einen Blick

Alle Information zu einem Kunden sind in einem Überblick zu sehen. Dieser öffnet sich beim Anruf eines Kunden automatisch, lässt sich aber auch manuell aufrufen. Er zeigt unter anderem die vollständige Adresse, E-Mail-Adressen und Telefonnummern. Alle Daten lassen sich an der Stelle ändern, z. B. wenn der Kunde eine neue E-Mail-Adresse hat.

Es gibt einen direkten Zugriff auf:

- abweichende Rechnungsanschriften, Hausmeisteradressen
- Anlageinformationen, berechnete Artikel (wichtig für Ersatzteilbeschaffung und Garantie)

Informationen über laufende Aktivitäten

Direkt aufrufbar sein sollten auch Informationen über zurzeit offene Aktivitäten, die mit der Adresse verknüpft sind, wie zum Beispiel:

- offene und überfällige Rechnungen
- erstellte Angebote (mit der Möglichkeit, gezielt nachzufassen)
- aktive und abgewickelte Projekte
- Kundendienst-Aufträge (aktive und erledigte / Logbuch der Einsätze)
- vom Büro auszuführende Tätigkeiten (Angebote, Reklamationen, ...)

- zu vereinbarende Besuchstermine (Beratung, Wartungen, ...)
- bereits vereinbarte Termine
- Stand von offenen Warenbestellungen

Informationen über bisherige Aktivitäten

Die vollständige Kundenhistorie kann abgerufen werden. Dazu gehören alle archivierten Angebote, Rechnungen und Kundendienstberichte.

Zugriff von unterwegs

Alle Informationen sind auch mobil verfügbar, damit von unterwegs darauf zugegriffen werden kann. Dabei müssen aber gewisse Berechtigungen greifen, denn der Monteur braucht nur das, was ihm für die Arbeit vor Ort nutzt wie z. B. die Historie der Einsätze. Der Chef oder der Bauleiter brauchen dagegen weitergehende Informationen.

Nicht nur schauen, auch Aktionen ausführen können

Bei einer vom Kunden ausgelösten Aktion wie Anruf, E-Mail oder SMS können aus dem Überblick heraus alle notwendigen Vorgänge angestoßen werden:

- Erfassen eines Kundendienstauftrages
- Erfassen von Telefonnotizen
- Erfassen von Wünschen an andere Mitarbeiter und Reklamationen
- Erfassen und Auslösen von Bestellungen

Bei allen Aktionen ist es sinnvoll, die entsprechende Adresse oder sonstige Informationen über den Kunden automatisiert für die nächste Aktion verwenden zu können. Wenn zum Beispiel ein Kundendienstauftrag erfasst wird, sollte die im CRM abgelegte Adresse automatisch vorgeschlagen werden.

Wie viel Aufwand macht das, wie viel Ertrag bringt es?

Der Aufwand für die beschriebene Lösung ist überschaubar. Die Branchensoftware ist zumeist vorhanden. Eine gute Lösung verfügt über die beschriebenen Möglichkeiten. Gegebenenfalls muss ein zusätzliches Modul angeschafft werden. An Beratung, Schulung und Einweisung wird man nicht vorbeikommen.

Die Beschaffung einer eigenständigen CRM-Lösungen bringt meist wenig. Oft ergeben sich Schnittstellenprobleme und als Folge eine aufwändige doppelte Datenerfassung und Datenhaltung.

Eine Kundenbeziehung reicht nicht nur vom Angebot bis zur Rechnung

Der Ertrag ist deutlich höher. Erfolgreiche Betriebe erkennen, dass eine Kundenbeziehung nicht mit dem Angebot beginnt und mit der Rechnung endet. Sie nutzen das Potential, welches im gesamten Lebenszyklus einer solchen Beziehung steckt. Basis sind die Kundendaten. Ein guter Umgang damit schafft Vertrauen, der Kunde fühlt sich gut aufgehoben, lässt sich auf neue Themen ansprechen, schaut beim Angebot nicht auf den letzten Euro und empfiehlt den Betrieb weiter. Gründe genug, sich mit dem Thema zu beschäftigen.



Das Kundeninformationssystem von Labelwin, genannt CRM, zeigt alle dokumentierten Informationen über Ihre Kunden auf einen Blick.

www.label-software.de/crm



Suchen gehört zu den unproduktivsten und zugleich nervenaufreibendsten Tätigkeiten im Unternehmen, ganz besonders, wenn es eilt. Der digitale Zugriff auf Dokumente entspannt die Situation immens und gehört zu den wichtigsten Schritten in der Digitalisierung.

Von Alfred Jansenberger, Gerald Bax, Alexander Ditgen

Veröffentlicht im Sanitärjournal 06/2022

Papierkram ade

Ein Kunde ruft an, ein Monteur war letztens bei ihm und er hat jetzt Fragen zur Rechnung. Zwei Szenarien sind denkbar:

- In Betrieb A hört er am Telefon eine entspannte Stimme, die sagt: "Einen Moment bitte! So, da habe ich die Rechnung, den Monteurbericht, den Lieferschein, zwei Fotos und den E-Mail-Verkehr. Was ist genau Ihre Frage?"
- In Betrieb B hört er am Telefon eine genervte Stimme, die sagt: "Einen Moment bitte, ich brauche noch eben einen Stift. Sagen Sie mir bitte die Rechnungsnummer, ich suche mir die Unterlagen raus und rufe Sie zurück!"

Die Mitarbeiter im Betrieb A haben alle relevanten Dokumente auf Knopfdruck digital zur Verfügung. Im Betrieb B müssen sie in Ordnern wühlen und die einzelnen Dokumente mühsam zusammensuchen. Betrieb A ist schneller, spart Arbeitszeit und damit Geld und hinterlässt beim Kunden einen deutlich kompetenteren Eindruck. Er vermittelt das Bild eines modernen Dienstleisters.

Dieser Artikel zeigt den Weg von Betrieb B zu Betrieb A. Er handelt davon, wie durch digitale Verfügbarkeit der wichtigsten Dokumente Zeit, Arbeit und Nerven eingespart werden können. Es geht hier nicht um die Erfüllung von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, sondern nur um die Vorteile für den Betrieb und damit auch für den Kunden. Wo lohnt sich die digitale Verfügbarkeit?

Alle wichtigen Dokumente und Vorgänge auf Knopfdruck zur Verfügung zu haben, macht die tägliche Arbeit an vielen Stellen deutlich schneller, einfacher und leichter. Die Vorteile gleichen den damit verbundenen und überschaubaren Aufwand bei Weitem aus. Die nachfolgenden Beispiele verdeutlichen das:

Beispiel 1:

Bearbeitung von Kundenreklamation

Wenn bei einer Kundennachfrage wie eingangs dargestellt oder gar bei einer Reklamation aufgrund der Verfügbarkeit von Rechnungen, Arbeitsberichten, Checklisten, Protokollen etc. alles sofort und direkt geklärt werden kann, spart das nicht nur Zeit und Geld, sondern zeigt den Betrieb als gut organisiert und kundenorientiert. Das wirkt sich positiv auf das Image des Unternehmens aus.

Beispiel 2:

Beurteilung von Projekten

Bei der Beurteilung eines Projektes, egal ob während der Ausführung oder zur Nachkalkulation, ist neben der Kontrolle der Zahlen der schnelle Blick in die gespeicherten Eingangsrechnungen, Protokolle, Arbeitsberichte, Fotos etc. oftmals eine hilfreiche Ergänzung.

Beispiel 3:

Prüfung von Eingangsrechnungen

Das einmalige Scannen von Eingangsrechnungen ersetzt das mehrfache Kopieren und vereinfacht die digitale Weitergabe, z. B. zur Prüfung durch den zuständigen Mitarbeiter (Bauleiter). Die Methode ZUGFeRD erspart sogar das Scannen, die bereits vorhandene PDF muss nur entsprechend abgelegt werden. Das Dokument geht nicht mehr physisch auf die Reise durch den Betrieb und landet dann im Stapel eines übervollen Schreibtisches, sondern gelangt als digitale Aufgabe zum Empfänger. Aufgrund der Verknüpfung zur Baustelle und möglicherweise auch zur Ausgangsrechnung sind Ersatzteile für Reparaturen schnell zu identifizieren.

Beispiel 4:

Prüfung von Ausgangsrechnungen

Wenn der Arbeitsbericht, falls vorhanden, eine Fotodokumentation und die Zeitbuchungen digital zur Verfügung stehen, ist eine schnelle Prüfung möglich. Fehler, wie nicht abgerechnete Stunden, vergessenes Material oder - bei Pauschalaufträgen – zusätzlich ausgeführte und damit zusätzlich abzurechnende Arbeiten werden schnell erkannt. Hier kann das Scannen eingespart werden, wenn der Auftrag mobil digital abgewickelt wird.

Digitale Archivierung mit wenig Aufwand und großem Nutzen

Eine Digitalisierung lohnt sich für alle Dokumente, auf die ein schneller Zugriff möglich sein soll. Der Zugriff kann sogar von mehreren Personen gleichzeitig erfolgen. Die



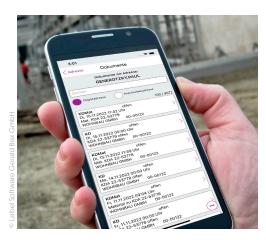


Abb. Dokumente wie z.B. Fotos sind auch mobil verfügbar – wie hier in der Projektverwaltung von Label Mobile.

Vorteile sind der Wegfall der Suche, die sofortige Verfügbarkeit und daraus resultierend weitere Zeitersparnisse.

Papierdokumente zu scannen ist nicht aufwendiger als sie zu kopieren. Doch der Mehrwert ist deutlich höher. An vielen Stellen kann das Scannen sogar entfallen, weil die Branchensoftware digitale Dokumente automatisch zur Verfügung stellt. Das gilt zum Beispiel für Angebote und Ausgangsrechnungen. Andere Dokumente liegen schon digital vor – wie z. B. PDFs, E-Mails, Fotos usw. Dann geht es nur noch darum, sie in die Finde-Struktur einzufügen.

Wichtig sind die Ablagestrukturen und die Zugriffsmöglichkeiten. Jedes Dokument sollte rasch zur Verfügung stehen und zwar

- über die betreffende Baustelle bzw. den Kleinauftrag,
- über die Baustellen- und die Kundenadresse,
- bei Eingangsrechnungen über den Lieferanten usw.

Ist die Archivierung passend in die Arbeitsprozesse eingebunden, entstehen diese Verbindungen weitgehend automatisch. Wird ein Monteurbericht bei der Stundenerfassung des Kundendienstauftrages gescannt, wird er diesem automatisch zugeordnet.

Was sollte digital archiviert werden?

Es geht an der Stelle nicht um die Erfüllung von gesetzlichen Vorschriften, sondern um die Erhöhung der Arbeitseffektivität im Unternehmen. Die Leitfrage lautet daher: Was ist sinnvoll für den Betrieb? Diese Punkte bieten sich an und sind eine Überprüfung wert:

- Ausgangsrechnungen
 (eine PDF-Datei sollte automatisiert beim Rechnungsdruck erstellt werden)
- Eingangsrechnungen
 (ZUGFeRD-Rechnungen kommen bereits als PDF)
- Relevanter Schriftverkehr
- Kundendienstberichte
 (Mobil erstellte Berichte liegen bereits als PDF vor)
- Technische Informationen,
 Inbetriebnahme-Protokolle,
 Wartungs- und Arbeitsberichte
- Fotodokumentation vor,
 während und nach der Bauphase
- E-Mails, Aufbewahrung als Datei, sinnvoll bei allen mit Projekt-/ Auftragsbezug
- Eingehende Lieferscheine
- Messenger-Informationen mit Bezug zu Baustellen (wünschenswert)

Zu guter Letzt

Die digitale Archivierung umfasst sehr Unterschiedliches. Es gibt den komplexen Bereich der rechtlichen Vorschriften mit GoBD, Revisionssicherheit, Aufbewahrungsfristen etc. Losgelöst davon gibt es den praktischorganisatorischen Bereich ohne rechtliche Vorschriften. Hier lässt sich mit wenig Aufwand ein enormes Potenzial an Arbeitserleichterung erschließen.



In Labelwin und Label Mobile werden Dokumente in digitalen Projektordnern gelagert. Hier verwalten Sie alle Geschäftsvorgänge – ob Bauvorhaben oder Baustelle.

www.label-software.de/projektverwaltung



Wir alle brauchen zufriedene Kunden, die uns weiterempfehlen. Ordentliche Arbeit wird bei einem Handwerksbetrieb heute vorausgesetzt. Für eine Weiterempfehlung durch den Kunden braucht es jedoch mehr. Viele Kunden beklagen am Handwerk die dürftige oder gänzlich fehlende Information. Wenn Sie hier ansetzen, haben Sie die Nase vorn. Wie es geht, lesen Sie hier.

Von Alfred Jansenberger, Gerald Bax

Wer im Internet kauft, wird über jeden Schritt informiert

Die Internet-Händler machen es uns vor: Der Käufer wird über jeden Schritt per E-Mail oder SMS informiert. Das ist in der technikaffinen Welt, zu der mittlerweile alle Altersklassen gehören, so selbstverständlich geworden, dass es auch vom Handwerk erwartet wird.

Wenn ein Kunde – möglichst automatisiert – über alles Relevante informiert wird und er umgekehrt auf einfachem Weg Informationen loswerden kann, erhöht das sein Vertrauen und sein Gefühl von Sicherheit.

Informierte Kunden entlasten auch den Handwerker

Die Zusammenarbeit wird insgesamt einfacher. Denn nicht nur der Kunde freut sich über eine Information zum Stand der Dinge. Auch der Handwerker wird dadurch wesentlich entlastet. Informierte Kunden fragen nicht laufend nach und unterbrechen damit den Betriebsablauf. Auch die Situation, dass der Kunde den Termin vergisst und der Mitarbeiter vor verschlossener Tür steht, lässt sich deutlich öfter vermeiden.

Auf herkömmlichen Weg lässt sich das nicht bewerkstelligen

Diese Art der Kommunikation ist über die herkömmlichen Kommunikationswege Telefon, Brief oder Karte, manuell erstellte E-Mail- oder Messenger-Nachricht nicht leistbar. Es würde zu viel Zeit und damit Geld verschlingen. Sie gelingt nur mit dem Einsatz digitaler Werkzeuge, selbst wenn nicht jeder Schritt digital erledigt werden kann.

Digitale Lösungsansätze für anlassbezogene Kommunikation

Eine gute Branchensoftware bietet eine Auswahl an Anlässen, zu denen eine automatisierte Nachricht an Kunden verschickt wird. Der Kanal (z. B. E-Mail, SMS) ist frei wählbar und es kann auch festgelegt werden, ob man vor dem Versand manuell eingreifen will.

Zu folgenden Anlässen kann der Kunde eine automatisierte Nachricht erhalten:

- Info über Erfassung eines Kundendienstauftrags mit Terminangabe, wahlweise an die Objektadresse und den Eigentümer bzw. Verwalter
- Info über Verschiebung eines Termins
- Info über Warenbestellungen mit Angabe des voraussichtlichen Liefertermins
- Info über Verzögerung der Lieferung
- Info über den Wareneingang mit Vorschlag eines Einbautermins, optional mit einer Terminauswahl
- Info an den Eigentümer, dass der Auftrag in einer Mietwohnung erledigt ist
- Info über Wartungstermine, optional mit einer Terminauswahl oder einem Link zur Terminvergabe
- Zufriedenheitsbefragung inklusive automatisierter Auswertung
- Erinnerung an bevorstehenden Besuchstermin, z. B. am Vortag

Weitere digital vorbereitete Kundeninformationen lassen sich einfach **manuell** anstoßen:

- Information vom ausführenden Techniker über Verspätung (per SMS)
- Marketingaktionen an ausgewählte Empfänger mit Dokumentation im Kundeninformationssystem
- Aktionen zum Empfehlungsmarketing
- Einladung zu digitalen Baubesprechungen

Und wie wird der Kunde seine Informationen los?

Genauso wichtig wie die Information in Richtung Kunden ist umgekehrt die Information in Richtung Betrieb. Auch hiervon profitieren beide Seiten. Der Kunde kann seine Nachricht auf einfachem Weg rund um die Uhr abschicken. Dafür wird ihm auf der Website oder als QR-Code ein Web-Formular zur Verfügung gestellt, in das er sein Anliegen eintragen kann.

Der Handwerker erhält ohne Störung seiner Abläufe alle für ihn relevanten Informationen im Idealfall direkt in seine Branchensoftware. Er kann damit ohne erneute Erfassung umgehend darauf reagieren. Ein oder mehrere Mitarbeiter werden per E-Mail automatisch über die eingegangene Nachricht informiert.

Bei gewissen Vorgängen kann es sinnvoll sein, eine automatische Antwort-E-Mail an den Kunden zu senden. Bei Störmeldungen sollte der Kunde alle seine Informationen übermitteln können. Ein Foto vom Typenschild, vom umzubauenden Bad, von der defekten Armatur – all das hilft dem Handwerker bei der Reaktion. Mögliche Anwendungsfälle sind:

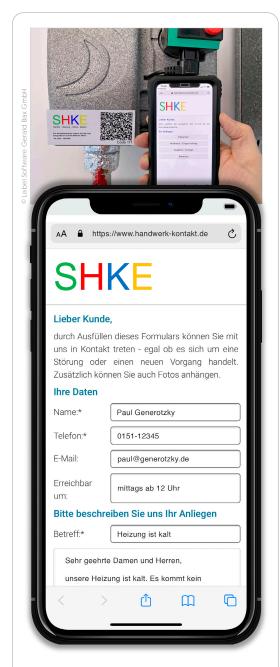
- Störungsmeldungen
- Auftragserteilung, optional mit Angabe von Terminwünschen
- Mitteilung des Wunschtermins per Link,
 Webseite oder E-Mail-Bestätigung
- Anfragen zu Beratungsterminen, Angebot usw.

Wie hoch ist der Aufwand bei der Umsetzung?

Die vorhandenen technischen Möglichkeiten halten den Aufwand für die Umsetzung der beschriebenen Lösung relativ gering.

Folgende Maßnahmen sind notwendig:

 Anschaffung eines Zusatzmoduls der Branchensoftware



Mit dem Label Service Sticker können Kunden mithelfen: per QR-Code-Scan an einer Kunden-anlage werden automatisch Aufträge in Labelwin generiert – inkl. Fotos, Beschreibungen u.ä.



www.label-software.de/servicesticker

- Erarbeitung von organisatorischen Regelungen und Erstellung von Textbausteinen
- Schulung zum Umgang mit den Software-Modulen und zum Arbeitsablauf

Was bringt eine solche Lösung?

Dieser Artikel versucht den beidseitigen Nutzen einer solchen Lösung darzustellen. Was der Kunde aus anderen Bereichen kennt, erwartet er auch von seinem Handwerker. Wer das bietet, schafft damit einen deutlichen Mehrwert für sein Unternehmen. Über gute Kommunikation gelingt nicht nur Gewinnung von Stammkunden. Der Kunde fühlt sich zu jeder Zeit gut informiert. Das beruhigt, erhöht das Vertrauen und gibt ein Gefühl von Sicherheit. All das stärkt die Bindung des Kunden an den Betrieb und führt damit zu Weiterempfehlungen.

Durch weniger Anrufe bekommt der Handwerker mehr Ruhe in seine Abläufe. Die Informationen des Kunden kommen in standardisierter Form und können dadurch ohne Neuerfassung direkt in die betrieblichen Abläufe einfließen. Das beschleunigt die Abarbeitung, worüber sich beide Seiten freuen.



Anleitung zum Zeit- und Geldsparen durch effektive Zusammenarbeit: Wer mit seinem Steuerberater gut zusammenarbeitet, spart hoffentlich Steuern. Wer dagegen mit seinem Steuerberater richtig gut zusammenarbeitet, spart darüber hinaus viel Arbeit und damit Zeit und auch Geld.

Von Alfred Jansenberger, Gerald Bax, Alexander Ditgen

Veröffentlicht in der SBZ 17-18/2021

Büroarbeit ist für viele Handwerker ein notwendiges Übel, das irgendwie erledigt werden muss. Dafür wird eine Handwerkersoftware angeschafft. Damit werden die Aufträge bearbeitet und vor allem Angebote und Rechnungen geschrieben. Sehr wichtig und zeitsparend ist aber auch die Verbindung zur Buchhaltung. Das wird sehr oft leider nicht beachtet.

Der Steuerberater bestimmt die Zusammenarbeit

Einmal im Monat gehen die notwendigen Unterlagen, häufig noch im Pendelordner, zum Steuerberater. Er erledigt die Buchführung, erstellt monatlich die Umsatzsteuervoranmeldung und die BWA und zum Jahresende den Jahresabschluss samt Steuererklärung. Er gibt vor, wie die Zusammenarbeit zu erfolgen hat, kennt aber häufig weder die Abläufe im Betrieb noch die Möglichkeiten der Branchensoftware. Für ihn steht die Buchhaltung im Vordergrund.

Steuerberater und Handwerker leben in verschiedenen Welten

Das ist für den Handwerker oft von Nachteil. Vorhandene Schnittstellen werden nicht genutzt, Arbeiten werden doppelt erledigt und wichtige Dinge bleiben auf der Strecke. Je besser die beiden einander verstehen, umso effektiver lässt sich die Zusammenarbeit gestalten. Vordringlich geht es um vier Bereiche:

- Umgang mit den Ausgangsrechnungen
- Umgang mit den Eingangsrechnungen
- Übergabe von Daten und Belegen an die Buchhaltung
- Erfassung und Übergabe der Kontoauszüge

So sollte es laufen. Diese Regeln gelten auch, wenn die Buchhaltung im eigenen Haus stattfindet.

1. Umgang mit Ausgangsrechnungen

Ausgangsrechnungen werden mit der Branchensoftware erstellt. Die Daten liegen damit digital vor. Beim Ausdruck der Rechnung sollte automatisch ein PDF erzeugt werden für die eigene Ablage und zur Weitergabe an die Buchhaltung. Damit kann die Rechnung bei Rückfragen auf Knopfdruck eingesehen werden. Gemeinsam mit den Rechnungsdaten wird sie digital an den Steuerberater übergeben (siehe Punkt 3).



2. Umgang mit Eingangsrechnungen

Auch wenn der Steuerberater anderer Meinung ist: Eingangsrechnungen sind in der Branchensoftware zu erfassen und von dort an die FiBu weiterzugeben (siehe Abb. 2). Das hat immense Vorteile:

- Es bereitet die anschließende Bezahlung der Rechnung vor.
- Über eine Projekt- oder Auftragsnummer auf der Rechnung lassen sich die Kosten

bei der Erfassung den Projekten / Aufträgen direkt zuordnen. Die Großhandelsrechnungen können mithilfe der Branchensoftware weitgehend automatisiert abgeholt und verarbeitet werden. Das betrifft vor allem die Zuordnung zu Projekten/Aufträgen und die Preisprüfung. Die Zuordnung ist bei ZUGFeRD-Rechnungen automatisierbar.

- Es ermöglicht eine Preisprüfung über den automatischen Vergleich mit den Bestellungen und Stammdaten.
- Bei Projekten führt das materialseitig zu einer automatischen Begleit- bzw.
 Nachkalkulation.
- Bei Kundendienstaufträgen wird bei der Abrechnung automatisch der Einkaufspreis angezeigt. Rechnungspositionen können mit Preisaufschlag für eigene Ausgangsrechnungen weiterverwendet werden, Stichwort ZUGFeRD-Rechnung.
- Daten können per Schnittstelle an die FiBu übergeben werden (siehe Punkt 3).
- Zum Erfassungsvorgang gehört auch das Einscannen der Rechnung ins PDF-Format (entfällt bei ZUGFeRD). Damit kann sie einfach abgelegt, eingesehen und übergeben werden.
- Sinnvollerweise werden alle Eingangsrechnungen, also nicht nur die der Materiallieferanten, hier erfasst. Die Frage "Was haben wir letztes Mal für die Reifen oder Fahrzeugbeschriftung bezahlt?" ist dann ohne Durchwühlen



von Ordnern oder Anrufen beim Steuerberater zu beantworten.

Werden die Eingangsrechnungen in der FiBu erfasst und nicht in der Branchensoftware, kommt es zwangsläufig zu Informationsverlusten! So kann die FiBu meist keine Auftragsnummer übergeben. Nahezu alle vorgenannten Vorteile entfallen.

3. Übergabe an die Buchhaltung

Die Zeit des Pendelordners ist endgültig vorbei! Für die Übergabe der Ausgangs- und Eingangsrechnungen an die FiBu gibt es folgende Wege:

3.1 Übergabe per Schnittstelle als Datei

Zur Vermeidung von Doppelarbeit werden alle erfassten Rechnungen digital als Datensätze in einer Datei per Schnittstelle übergeben. Für den Handwerker ist das kein Mehraufwand. Er kauft einmalig das Modul DATEV-Schnittstelle für seine Branchensoftware und richtet sie ein. Für den Steuerberater entfällt damit die Datenerfassung. Seine Arbeitsersparnis sollte sich in geringeren Gebühren bemerkbar machen.

Je nach Schnittstelle können auch die Belege als PDF übertragen werden. Diese werden mitunter zur Überprüfung benötigt. Damit werden Rückfragen minimiert.

3.2 Übergabe an eine digitale Plattform

Wer mit dem Steuerberater die Daten bereits per Schnittstelle austauscht, für den ist es nurmehr ein kleiner Schritt zur Nutzung einer digitalen Plattform.

Die DATEV bietet dafür die Lösung "Beleg2Buchung". Damit werden die Buchungsdaten verknüpft mit den Belegen im PDF-Format als ZIP-Datei ins DATEV-Archiv übertragen. Der Steuerberater liest die Datei ein und hat zugleich Zugriff auf sämtliche Belege. Das Archiv erfüllt zugleich die steuerlichen Anforderungen an die digitale Archivierung von Belegen. Aus unserer Sicht

stellt das zurzeit die effektivste Form der Zusammenarbeit dar.

Erstes Fazit: Wie unsere Ausführungen zeigen, sollte die Branchensoftware als führendes System in der Buchhaltung genutzt werden. Hier sind die Daten zu erfassen und an die FiBu zu übergeben. Der umgekehrte Weg birgt für den Handwerker eine Menge Nachteile. Wer im Büro Zeit und Geld sparen will, sollte sich dringend mit dem Thema befassen. Werden die Eingangs-rechnungen in der FiBu erfasst und nicht in der Branchensoftware, kommt es zwangsläufig zu Informationsverlusten.

4. Kontoauszüge: Erfassung und Übergabe

Die Kontoauszüge im Betrieb sind vor allem für diese Aufgaben von Bedeutung:

a) OP-Verwaltung und Mahnwesen

Der aktuelle Stand der Zahlungseingänge bildet dafür für die Basis. Der Handwerker entscheidet, was im Einzelfall passiert – Abwarten, Mahnen oder Ausbuchen.

b) Überwachung der Zahlungseingänge von Abschlagsrechnungen

Bei länger laufenden Baustellen mit Abschlagszahlungen ist die zeitnahe Überwachung des Zahlungseingangs besonders wichtig, weil davon weitreichende Entscheidungen über die Fortführung oder Einstellung der Arbeiten abhängen.

c) Auftragsannahme

Vor der Annahme eines neuen Kleinauftrages (Kundendienst) am Telefon ist es wichtig, auf einen Blick zu sehen, ob der Kunde noch offene Rechnungen hat. Wenn ja, können diese angesprochen und eventuelle Fragen geklärt werden. Von den Antworten hängt es ab, ob neue Aufträge angenommen werden.

Die Wahrnehmung dieser drei wichtigen Aufgaben erfordert möglichst tagesaktuelle Kontoinformationen. Für die Erfassung der Kontoauszüge gibt es drei Möglichkeiten.

4.1 Erfassung in der Software und Übergabe an die FiBu

Diese Vorgehensweise bringt drei wesentliche Vorteile (siehe Abb. 3):

- Aktuelle Zahlungsdaten stehen umgehend zur Verfügung.
- Offene Fragen zu Kundenzahlungen lassen sich direkt klären.
- Insgesamt entsteht hierbei der geringste Arbeitsaufwand für alle Beteiligten.

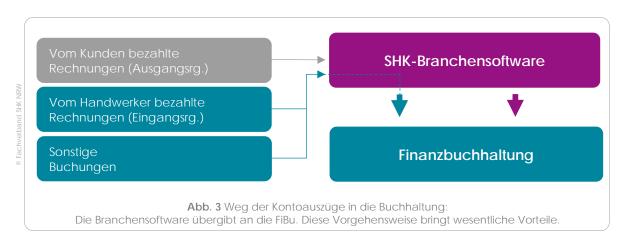
Daher sollte nach Möglichkeit auch so verfahren werden. Voraussetzung sind ein entsprechendes Modul der Branchensoftware und minimale Buchhaltungskenntnisse. Mit Hilfe des Steuerbüros sind diese schnell erworben. Bei Unsicherheiten hilft ein Dummy-Konto, das im Steuerbüro korrigiert wird. Da für die oben genannten Aufgaben v. a. die Kundenzahlungen relevant sind, werden in der Branchensoftware auch nur diese verarbeitet.

Alle weiteren Positionen des Auszugs werden durchgereicht. Doppelerfassungen werden so vermieden. Da für die oben genannten Aufgaben vor allem die Kundenzahlungen relevant sind, werden in der Branchensoftware auch nur diese verarbeitet. Alle weiteren Positionen des Auszugs werden durchgereicht. Doppelerfassungen werden so vermieden. Wer so verfährt, nutzt konsequenterweise einen Kontoauszugsmanager. Damit lassen sich die

digitalen Kontoauszüge äußerst komfortabel verarbeiten. Die einzelnen Kontobewegungen werden weitgehend automatisch zugeordnet.

Bei der Zahlung von Ausgangsrechnungen wird die dazugehörige Rechnung zielsicher gefunden, auch ohne Angabe der Rechnungsnummer. Meist stehen weitere Suchmöglichkeiten zur Verfügung wie die Rechnungssumme, der Kundenname, das Bauvorhaben. Bei Fehlbeträgen kann der Handwerker sofort entscheiden, wie mit der Differenz zu verfahren ist: Ausbuchen oder Stehenlassen und Mahnen. In der Branchensoftware stehen alle Dokumente und Vorgänge zur Prüfung zur Verfügung.

Eingangsrechnungen werden oft zu einer Summe zusammengefasst und nicht einzeln überwiesen. Die Branchensoftware erkennt die Bündelung. So können diese Rechnungen auf einen Schlag auf bezahlt gesetzt werden, ohne sie einzeln auszuziffern. Das Steuerbüro hat diese Möglichkeit nicht. Sonstige Buchungen wie Versicherungen, Miete, Kfz-Kosten, die sich ständig wiederholen, werden im System gespeichert, sodass ab der zweiten Buchung eines Vorgangs Kontenzuordnungen, Beträge etc. automatisch von der Branchensoftware vorgegeben werden. Die Zahlungsdaten werden wie die Aus- und Eingangsrechnungen per Schnittstelle an das Steuerbüro übergeben. Die Verschiebung der Arbeit vom Steuerbüro in den Handwerksbetrieb rechtfertigt ein Gespräch mit dem Steuerberater über eine Reduzierung seiner Gebühren.



4.2 Erfassung in der FiBu und Übergabe an die Branchensoftware

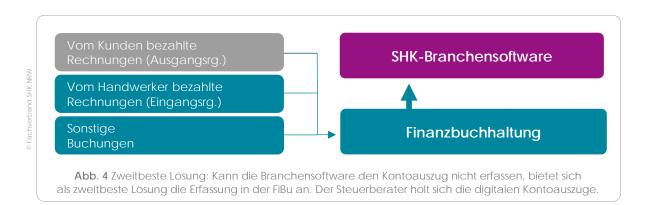
Kann die Branchensoftware den Kontoauszug nicht erfassen, bietet sich als zweitbeste Lösung die Erfassung in der FiBu an (Abb. 4). Der Steuerberater holt sich die digitalen Kontoauszüge und übergibt nach der Erfassung die Zahlungseingänge an die Branchensoftware. Bei Zahlungsdifferenzen trifft auch hier der Handwerker die Entscheidung, wie damit zu verfahren ist. Er informiert darüber das Steuerbüro per Anruf oder E-Mail. Die erforderliche Kommunikation verbraucht erneut kostbare Zeit.

4.3 Erfassung in der FiBu ohne Übergabe an die Branchensoftware

Die für das Handwerk nachteiligste Lösung ist leider in der Praxis am häufigsten anzutreffen: Die Kontoauszüge werden vom Steuerbüro in der FiBu erfasst, ohne die Zahlungen an die Branchensoftware zu übergeben. Das hat zur Folge, dass die Bankauszüge im Betrieb noch mal erfasst werden müssen – ein klassischer Fall von Doppelarbeit und hohem Abstimmungsaufwand, was Zeit und Nerven kostet. Das führt nicht selten dazu, dass auf die Erfassung verzichtet wird. Der Betrieb ist dann im Blindflug, ihm stehen keine zeitnahen Zahlungsinformationen zur Verfügung.

Fazit

In Zeiten der Hochkonjunktur lässt sich die Arbeit im SHK-Büro kaum bewältigen. Ein Ausweg ist die Straffung der Abläufe. Im Grenzgebiet von Branchensoftware und FiBu bieten sich dafür Möglichkeiten. Der Artikel eignet sich als Diskussionsgrundlage für ein Gespräch mit dem Steuerberater. Wenn er einen Beitrag zu einer effektiveren Zusammenarbeit leistet, hat er seine Aufgabe erfüllt.





Buchhaltung ist im Handwerk meist ein unbeliebtes Thema. Durch die Umstellung auf eine digitalisierte, vorbereitende Buchhaltung mit Labelwin lässt sich Zeit und Geld einsparen.

www.label-software.de/buchhaltung



"Stimmt der Preis auf der Rechnung? War da nicht was anderes vereinbart? Ich habe grad keine Zeit, das zu prüfen!" Das ist der Alltag im SHK-Betrieb. Was bleibt, ist ein ungutes Gefühl. Dabei kann die Rechnungsprüfung mit digitaler Unterstützung einfach und komfortabel sein.

Von Alfred Jansenberger, Gerald Bax, Alexander Ditgen

Veröffentlicht in der SHK Profi 07/2022

Ein Aufwand, der sich lohnt

Wer seine Eingangsrechnungen regelmäßig prüft, stellt schnell fest, dass fehlerhafte Rechnungen keine Seltenheit sind. Die Fehlbeträge, die im Laufe eines Jahres zusammenkommen, sind oft erheblich. Wer einmal mit der Prüfung begonnen hat, will nicht mehr darauf verzichten. Doch viele Betriebe scheuen immer noch den Aufwand einer lückenlosen Prüfung. Digitalisierung reduziert diesen erheblich und schafft damit neue Möglichkeiten.

Worum geht's bei der Rechnungsprüfung?

Bei der Prüfung geht es um die Frage, ob zu viel berechnet worden ist. Bei einer Abweichung muss eine Reklamation erstellt werden.

Zu prüfen ist, ob

- die richtigen Produkte,
- in der richtigen Menge,
- zum richtigen Preis

berechnet werden.

Produkte und Mengen werden mit Hilfe des Lieferscheins geprüft. Bleibt also noch der Preis – hier ist die Sache etwas aufwendiger.

Welcher Preis ist für die Prüfung relevant?

Hier stellt sich die Frage nach der Vergleichsgröße:

- Bei Projekten sind es die dafür vereinbarten Projektpreise.
- Für das Tagesgeschäft nimmt man die Preise einer Jahresvereinbarung, wenn es eine solche gibt.

- Gibt es eine schriftliche Bestellung mit Preisen, sind es die darin angegebenen Preise bzw. die Preise der Bestellbestätigung. Diese sollten aus den Projektoder Jahresvereinbarungen stammen.
- Eine Auftrags- / Bestellbestätigung dient auch im Falle einer telefonischen Bestellung als Beleg.
- Liegt keine dieser Größen vor, bleiben nur die Preise aus den Stammdaten.
 Voraussetzung dafür ist eine regelmäßige Preispflege.

Eine gute Branchensoftware ermöglicht an der Stelle den einfachen Zugriff auf zwei weitere Vergleichspreise:

- den Preis, den man in der Vergangenheit für das Produkt bezahlt hat, Stichwort "Preishistorie" und
- den Preis, den man bei anderen Lieferanten bezahlen würde

Beide Informationen spielen bei der aktuellen Rechnungsprüfung keine Rolle, sie sind aber für die nächste Bestellung von Bedeutung.

Was macht die Rechnungsprüfung so aufwendig?

Einfach ist es, wenn eine Bestellung mit Preisen vorliegt und genau die bestellte Menge auch geliefert wurde (Prüfung über Lieferschein). Die Praxis sieht häufig anders aus:

- Bestellungen erfolgen oft auf Zuruf ohne Bestellbestätigung. Dann stellt sich die Frage, was am Telefon zu welchem Preis bestellt wurde.
- Sonderpreise für Projekte wurden bei der Bestellung nicht angegeben und sind nicht dokumentiert.
- Die Lieferung und Berechnung von Teilmengen verhindern selbst bei Bestellungen aus der EDV eine einfache Kontrolle über die Gesamtsumme.

Aus diesen Gründen verursacht die lückenlose Rechnungsprüfung oftmals einen hohen Arbeitsaufwand und entsprechende Personalkosten. Um diese zu sparen, werden nur stichprobenartig ausgewählte Positionen geprüft oder die Prüfung entfällt gänzlich. Dass ein Unternehmen damit günstiger wegkommt, ist zu bezweifeln. Der hohe Arbeitsaufwand kann durch digitale Arbeitsweise abgefangen werden.

Wichtig ist hier das bewährte Rechnungsformat ZUGFeRD. Für die Nutzung ist es optimal, wenn der gesamte Beschaffungsprozess über die Branchensoftware erfolgt, aber auch bei der Thekenabholung ist eine Prüfung möglich. Dabei ist es wichtig, die richtige Kommissionsnummer / Projektnummer / Auftragsnummer anzugeben. Die Rechnungsprüfung kann immer gegen Projektpreise, Jahresvereinbarungen und Stammdaten erfolgen. Liegen die Bestelldokumente



und Lieferscheine auch digital vor, kann die Rechnungsprüfung auch damit erfolgen.

Automatische Rechnungskontrolle bei ZUGFeRD-Rechnungen

Eine ZUGFeRD-Rechnung ist ein hybrides Datenformat. Sie stellt alle Daten für den Menschen lesbar im PDF-Format und zusätzlich maschinenlesbar im XML-Format zur Verfügung. ZUGFeRD-Rechnungen können entweder vom Lieferanten per E-Mail versendet oder von der Branchensoftware automatisch abgeholt werden. Da eine ZUGFeRD-Rechnung nach außen hin eine normale PDF-Datei ist, spart man sich für das Dokumentenarchiv den Scanvorgang.

Da ZUGFeRD-Rechnungen maschinenlesbar sind, können sie von der Branchensoftware verarbeitet werden: Die manuelle Erfassung einer Eingangsrechnung entfällt. Je nach Software wird damit die Erfassmaske gefüllt und muss nur noch bestätigt werden. Abweichungen aufgrund einer im Hintergrund laufenden Rechnungsprüfung können sofort angezeigt werden. Vertraut sind die Hinweise in Grün, wenn alles Okay ist und in Rot, wenn relevante Abweichungen vorliegen. Nur bei Abweichungen lohnt sich der nächste Schritt mit einem Blick in die Details.

Reklamation

Neben der Prüfung sollte auch der Reklamationsprozess automatisiert werden. Es nutzt ja nichts, wenn die Prozesskosten der Reklama-

tion möglicherweise die Einsparungen übersteigen. Im Falle von Unstimmigkeiten sollte automatisch eine E-Mail an den Lieferanten erstellt werden, die den Fehler beschreibt und um Korrektur bittet. Beispiel einer Prüfmaske: In Preisspalte 1 steht der Rechnungsbeitrag. In den nachfolgenden Feldern sind Vergleichspreise. Preise in Blau sind günstiger, in Grün identisch und in Rot höher. Vergleichspreise folgen einer Hierarchie: Bestellung, Projektpreis, Jahresvereinbarung, dann Stammdaten.

Umgang mit falschen Preisen

Auch der buchhalterische Umgang mit Preisabweichungen sollte durchdacht werden. Man könnte die Fehlsummen sofort abziehen und nur den reduzierten Betrag bezahlen. Das kann bei Missverständnissen recht aufwendig werden. Eine andere Möglichkeit ist es, die Rechnung komplett einzubuchen und sich selbst eine Gutschrift anzulegen, die mit der richtigen, später eingehenden Gutschrift des Lieferanten verrechnet wird.

Fazit

Prüfung, Reklamation und Verbuchung von Rechnungen können relativ viel Zeit in Anspruch nehmen. Es lohnt sich, diese Prozesse digital zu verschlanken. Je nach Betriebsgröße können durch die Rechnungsprüfung etliche tausend Euro eingespart werden. Zudem ist die digitale Rechnungsprüfung im Vergleich zur manuellen Rechnungsprüfung wesentlich zeitsparender.



Die Labelwin-Prüfmodule erleichtern Prozesse. Das digitale Prüfen von Rechnungen und von Zeiten spart viel Zeit.

www.label-software.de/pruefmodule



Das SHK-Handwerk ist gut ausgelastet. Daran wird sich in absehbarer Zeit wenig ändern. Ist aber ein Auftrag erfolgreich abgeschlossen, darf der Kontakt zum Auftraggeber nicht abreißen. Eine verlässliche Kundenbeziehung ist Voraussetzung für den nachhaltigen Erfolg des Unternehmens. Dafür bietet das Wartungsgeschäft beste Voraussetzungen. Die Digitalisierung leistet Unterstützung.

Von Alfred Jansenberger, Gerald Bax, Alexander Ditgen

Veröffentlicht in der Si 05/2022

Ein funktionierendes Wartungsgeschäft bringt für Unternehmen gleich mehrere Vorteile:

- Ein umfangreicher Wartungsbestand schafft schon zu Jahresbeginn eine planbare Grundauslastung und damit Ruhe und Sicherheit bei der Planung.
- Bei guter Organisation lassen sich Wartungsaufträge als "Joker" für das Tagesgeschäft nutzen. Sie ermöglichen damit Flexibilität und sichern die Auslastung. Allerdings dürfen Wartungen nicht zu reinen "Lückenfüllern" verkommen und bei guter Auftragslage entfallen. Damit würden Sie die Bedeutung in Frage stellen.
- Ein aufmerksamer Wartungsmonteur erkennt Schwachstellen in der Haustechnik, kann auf aktuelle Themen hinweisen (Trinkwasserhygiene, Entkalkung etc.) und so Möglichkeiten für Zusatzumsätze schaffen.
- Der regelmäßige, meist jährliche Kontakt mit dem Kunden, persönlich und am Telefon, kann zur Stärkung der Beziehung und zur Vertrauensbildung genutzt werden.

Eine gute und vertrauensvolle Beziehung erhöht deutlich die Chancen auf neue, lukrative Aufträge. Das ist insbesondere dann von Bedeutung, wenn sich der Kunde über das Internet informiert und nach Kontaktaufnahme von Internetanbietern massiv umworben wird. Im Falle eines Firmenverkaufs steigern aktive Wartungsverträge den Firmenwert.

Organisatorische Vorarbeiten

Digitalisierung kann den Bereich Wartung effektiv unterstützen. Eine professionelle Beschäftigung mit Wartung erfordert allerdings einige Vorarbeiten, die unabhängig von der Digitalisierung zu erledigen sind. Diese Vorarbeiten haben mit juristischen, technischen, kaufmännischen und organisatorischen Fragen zu tun. Wir benennen sie an der Stelle kurz, ohne weiter darauf einzugehen.

- Wartungsverträge oder
 Wartungsvereinbarungen: Wartungen sind nur aufgrund einer verbindlichen Grundlage wirklich planbar.
- Leistungsbeschreibungen/Ausführungsvorgaben für eine Vielzahl von Systemen,
 Produkten und Komponenten in
 sinnvollen Leistungssprüngen: Für eine
 professionelle Wartung braucht der
 Kundendiensttechniker klare Vorgaben,
 was zu tun ist.
- Zeitvorgaben zu den einzelnen Leistungsbeschreibungen: Klare Zeitvorgaben sind die Basis der Planung und der Kalkulation.
- Kalkulationsvorgaben auf Basis der aktuellen Vollkostensätze: Wartungsarbeiten verlangen aufgrund des fehlenden bzw. geringen Materialeinsatzes und der damit entfallenden Materialaufschläge eine Kalkulation auf Basis des Vollkostensatzes (erhöhter Stundenverrechnungssatz).
- Wartungskartei mit Wartungsterminen:
 Vor dem Einsatz der EDV braucht es eine Übersicht über die Wartungskunden, deren Anlagen und die vereinbarten Termine.
- Wartungsberichte, Checklisten etc.: Die Dokumentation und Qualitätssicherung fordert geeignete Dokumente.

Für vieles davon gibt es von Fachverbänden und Herstellern hilfreiche Unterlagen, die genutzt werden können.

Die digitale Unterstützung

Um das Wartungsgeschäft trotz fehlender oder geringer Material-Margen profitabel zu gestalten, ist eine straffe Organisation mit geringem Zeiteinsatz erforderlich. Eine gute Branchensoftware unterstützt dabei mit einem eigenen Wartungsmodul. Wichtig sind insbesondere die nachfolgend beschriebenen Bereiche:

Einrichtung und Datenerfassung

Am Anfang steht die Erfassung aller relevanten Daten und Informationen: Kennzeichnung als Wartungskunde. Wartungskunden sind die Premiumkunden Ihres Unternehmens und sollten bevorzugt behandelt werden. Dafür müssen sie bei Aufruf der Adresse direkt erkennbar sein.

Erfassen von Anlagedaten: Gegenstand der Wartung sind die einzelnen Anlagen. Sie sind für immer vollständig zu erfassen.

Festlegen von Wartungstermin (wann) und Wartungsintervall (wie oft): Zu jeder Wartung gehört ein Termin und der Abstand zwischen den Terminen.

Festlegen von Wartungsarten: Unterschiedliche Wartungsarten ermöglichen eine passgenaue Abstimmung auf die jeweilige Anlage. Damit lassen sich gegebenenfalls auch große und kleine Wartungen realisieren. Für die einzelnen Wartungsarten sollten unterschiedliche Termine und Intervalle umsetzbar sein.

Hinterlegen von Checklisten je Wartungsart: Für jede Wartungsart braucht es eine klare Beschreibung der Aufgaben für den Monteur. Zugleich dokumentieren Sie damit dem Kunden, welche Arbeiten ausgeführt wurden. So steigern Sie die Wertigkeit der Wartung.

Erfassung der erforderlichen Monteurqualifikation: Dieses Wissen ist wichtig für die Wartungsplanung.

Hinterlegen von Verbrauchsmaterial: Damit ist sichergestellt, dass der Monteur das richtige Material dabei hat. Das Material kann darüber auch gezielt rechtzeitig bestellt werden.

Hinterlegung der Zeitvorgaben je Wartungsart: Mit Hilfe der Vorgabezeit kann die Auftragsplanung erfolgen. Sind für die Wartung im Einzelfall Sonderarbeiten notwendig, ist auch die Zeit dafür zu berücksichtigen.

Hinterlegung des Preises je Wartungsart: Die benötigte Zeit bildet die Grundlage der Preisermittlung. Achtung auf regelmäßige Preispflege: Ebenso wichtig wie der Preis ist die regelmäßige Anpassung der Preise an die gestiegenen Kosten. Werden die Preise jahrelang nicht erhöht und dann um einen großen Sprung, ist die Gefahr erheblich, dass Kunden dann verärgert abspringen. Regelmäßige kleine Erhöhungen, zum Beispiel in Anlehnung an die tariflichen Erhöhungen, werden leichter akzeptiert. Die Software muss dabei flexibel unterstützen.

Information zu Kundenschlüsseln: Ist auf einen Blick erkennbar, zu welchen Anlagen Schlüssel vorliegen und damit keine Terminabstimmung notwendig ist, erleichtert das den Einsatz von Wartungen als "Joker"-Aufträge.

Vorbereitung des Einsatzes

Selektion der anstehenden Wartungen und Erzeugung der Wartungsaufträge: Das erfolgt zumeist auf Monatsbasis, eine weitere Selektion nach geforderter Qualifikation kann sinnvoll sein. Für die Routenoptimierung hilft eine Sortierung nach Gebieten, Fahrzonen, PLZ-Gebiet, Straße und Hausnummer.

Terminvereinbarung: Je nach Methode/Kommunikationskanal werden Anruflisten mit Telefonnummer, Serienbriefe oder Serien-E-Mails erstellt. Bei der Terminierung kann zusätzlicher Bedarf abgefragt werden.

Erzeugung von Stücklisten für benötigtes Material: Diese können bei Bedarf vorab zur rechtzeitigen Bestellung genutzt werden.

Erinnerung des Kunden: Erinnern Sie Kunden an den bevorstehenden Termin. Die automatische Versendung einer SMS oder E-Mail ist ein Service für den Kunden und schützt davor, dass der Monteur ihn nicht antrifft.

Weitersetzung des Termins gemäß der Wartungsperiode (etwa sechs oder zwölf Monate): Erfolgt die Weitersetzung des Termins zum Zeitpunkt der Selektion, bleibt der einmal festgelegte Wartungstermin auch in Folgeperioden bestehen, selbst wenn sich die Wartung verschiebt. Erfolgt die Weitersetzung erst nach der Ausführung, kommt es zur Verschiebung des Wartetermins in der Folgeperiode.

Für den Monteur zur Mitnahme

Für die erfolgreiche Ausführung braucht der Monteur benötigtes Material, eventuell den Wunsch aus dem Vorjahr und diese Infos mobil abrufbar und digital erfassbar:

- Zu verwendende Checklisten,
- Anlagedaten,
- Infos über vergangene Einsätze
- Kontaktdaten: Kunden, Hausmeister etc.

Tätigkeiten nach der Ausführung

Bei Arbeit mit Papier: Die digitale Archivierung des Berichtes und die Rückerfassung der Messwerte, der Checklisten, des verbrauchten Materials (ggf. separat abzurechnen) und ggf. der Hinweise für das Folgejahr erfolgt im Büro.

Bei Nutzung von Mobilgeräten: Je nach Digitalisierungsgrad werden diese Schritte vom Monteur durchgeführt.

Fazit

Wer mit Wartungen seinen Betrieb langfristig voranbringen will, kommt an der Digitalisierung der Organisation nicht vorbei. Die zu Beginn dargestellten Vorteile von Wartungen können aufgrund der Komplexität nur digital erfolgreich und gewinnbringend erzielt werden.



Wartungen werden in Labelwin und Label Mobile über das Modul "Kundendienst" abgewickelt. Hier werden Ihre KD-Aufträge erfasst, terminiert und bearbeitet.

Weitere Informationen zum Kundendienst von Label Software finden Sie hier:

www.label-software.de/kundendienstauftrag



Betrachtet man das SHK-Fachhandwerk von außen, so sieht man auf den ersten Blick effiziente Heizungen und tolle Bäder. Schaut man dann nach innen, steht die handwerkliche Leistung im Fokus. Vieles dreht sich hier um die kalkulierten Zeiten der Aufträge und deren Einhaltung bei der Ausführung. Der effektive Umgang mit den Arbeitsstunden ist wesentliches Erfolgskriterium eines jeden Betriebes.

Von Alfred Jansenberger, Gerald Bax, Alexander Ditgen

Veröffentlicht im Heizungsjournal 06/2022

Die Erfassung der Arbeitszeiten und deren Weiterverarbeitung wird als Zeitwirtschaft bezeichnet. Auf herkömmlichem Weg mit analogen Mitteln ist die Aufgabe nur mit einem immensen Aufwand leistbar. Wie einfach ein solches System mit digitaler Unterstützung funktioniert und welche Vorteile damit verbunden sind, zeigt dieser Beitrag.

Zunächst stellt sich die Frage, zu welchem Zweck Zeiten erfasst und weiterverarbeitet werden müssen. Im Grunde genommen sind es vier Aufgaben:

1. Vorbereitung der Lohnabrechnung

Das Ziel ist hier die korrekte Lohnabrechnung und die Einhaltung aller gesetzlichen und tariflichen Vorgaben. Die Erfüllung dieser Aufgabe ist unerlässlich. Allerdings reicht hierfür, dass die Stunden als Tagessumme erfasst werden.

2. Begleit- und Nachkalkulation bei pauschal abgerechneten Projekten

An der Stelle geht es um das Erkennen von Abweichungen zwischen der kalkulierten Zeit und der tatsächlich benötigten Zeit. Das geschieht in Form einer Begleit- oder Nachkalkulation. Dafür müssen die Zeiten auftrags- oder projektbezogen erfasst werden. Damit können auch Schlussfolgerungen und Erfahrungen für künftige Aufträge gezogen werden. Wenn die Erfassung als gesonderter Arbeitsschritt erfolgt, fällt sie bei Zeitmangel schon mal "unter den Tisch".

3. Abrechnung von Aufträgen nach Aufwand/geleisteten Stunden

Hier geht es um die Frage, wie viele Stunden auf der Abrechnung für den Kunden landen. Dafür werden die angefallenen Stunden erfasst. Wie zuvor gilt auch hier, dass bei einer gesonderten Erfassung mitunter geschludert wird. Das führt dann dazu, dass Abrechnungen unnötig lange liegen bleiben.

4. Minderung der unproduktiven Zeiten

Die Arbeitszeit der gewerblichen Mitarbeiter teilt sich in zwei Bereiche:

- Produktive Arbeitszeit: Diese Arbeitsstunden können dem Kunden in
 Rechnung gestellt werden, weil der
 Mitarbeiter für ihn tätig ist. Auf diese
 Stunden sind alle betrieblichen Kosten
 zu verteilen.
- Unproduktive Arbeitszeit: Diese Arbeitsstunden können dem Kunden nicht in Rechnung gestellt werden, weil der Mitarbeiter mit Tätigkeiten wie zum Beispiel Fahrzeugpflege, Lagerarbeiten oder Schulung beschäftigt ist.

Zur Sicherung des wirtschaftlichen Erfolges muss jedes Unternehmen darauf achten, die Anzahl der produktiven Stunden möglichst hoch und die Anzahl der unproduktiven Stunden möglichst niedrig zu halten.

Zeit ist Geld - ein Zahlenbeispiel

Ein SHK-Fachbetrieb erwirtschaftet pro Monteurstunde rund 80 Euro an Ertrag (Verrechnungssatz und Materialaufschlag). Ein Monteur arbeitet pro Jahr an etwa 200 Tagen. Durch einen sorgfältigen Umgang mit der Arbeitszeit kann pro Tag eine Viertelstunde an produktiver Arbeitszeit gewonnen werden. Die Praxis zeigt, dass solche Produktivitätssteigerungen oftmals allein durch die lückenlose Erfassung aller Zeiten möglich sind. Auf das Jahr gesehen, können also 50 Stunden mehr abgerechnet werden. Multipliziert mit den 80 Euro ergibt das 4.000 Euro pro Monteur und Jahr. Damit lässt sich für das eigene Unternehmen schnell überschlagen, wie viel Mehrertrag möglich ist. - Es folgen die wesentlichen Unterschiede zwischen analogem digitalem Vorgehen.

Analoge Zeitwirtschaft

Eine analoge Zeitwirtschaft sieht in der Praxis meist so oder so ähnlich aus:

- Die Stunden werden von den gewerblichen Mitarbeitern auf Arbeitsberichten (einer je Auftrag bzw. Projekt) erfasst.
- Die Stunden dieser Berichte werden meist in Tages- oder Wochenzettel übertragen. Hier werden auch die Stunden erfasst, für die es keine Arbeitsberichte gibt, wie zum Beispiel Lagerstunden oder Fahrzeugpflege.
- Die Stunden aus diesen Berichten werden ohne Bezug zu Baustellen als Vorbereitung der Lohnabrechnung in Tabellen (Papier oder "Excel"-Tabellen) übertragen.
- Für die Abrechnung werden die Stunden entweder in die Rechnung übertragen oder in eine Baustellentabelle eingetragen.
- Für Pauschalaufträge werden die Arbeitsberichte häufig auch nur in der Baustellenmappe gesammelt und später aufaddiert.

Daraus ergeben sich in der Regel folgende Nachteile in der Praxis:

- Zeiten für die oben genannten Aufgaben werden an unterschiedlichen Stellen getrennt erfasst. Damit kommt es zwangsläufig zu Doppelarbeiten.
- Eine Querprüfung der Stunden findet oftmals nicht statt, zum Beispiel ob die Stunden auf der Rechnung mit den Stunden auf dem Wochenbericht übereinstimmen.
- Wichtige Auswertungen (Verhältnis produktiv/unproduktiv, Reklamation, Überstunden, Krankstunden etc.) sind meist nur mit hohem Aufwand erstellbar.
- Zeitkonten werden aufgrund des hohen Aufwandes häufig nicht genutzt.
- Eine begleitende
 Baustellenüberwachung oder
 Nachkalkulation fordert meist einigen
 Zusatzaufwand.

- Entscheidende Fragen lassen sich nicht auf Knopfdruck beantworten, meist müssen die Daten dafür mühsam zusätzlich erhoben werden:
 - Wie viele produktive Stunden pro Jahr erwirtschaftet das Unternehmen? Sind die Wartungspauschalen kostendeckend?
 - Wie viele Stunden wurden für einen Auftraggeber gearbeitet?

Zur Sicherung des wirtschaftlichen Erfolges muss jedes Unternehmen darauf achten, die Anzahl der produktiven Stunden möglichst hoch und die Anzahl der unproduktiven Stunden möglichst niedrig zu halten. Die einmal digital erfassten Zeiten stehen überall, wo sie benötigt werden, zur Verfügung.



Abb. Zeiterfassung mit der App Label Mobile. Die Stempelkriterien sind individuell gestaltbar.

Digitale Zeitwirtschaft

Grundsätzlich arbeitet auch eine digitale Zeitwirtschaft mit Arbeitsberichten mit Papier. Sie bietet allerdings die Möglichkeit,

- alle Daten (Mitarbeiter, Datum, Dauer, Baustelle, Stundenart, Zuschläge, Zulagen)
- an einer Stelle
- in einem Arbeitsgang ("einmal anfassen")
- zur Erfüllung aller Aufgaben

zu erfassen.

Damit stehen für sämtliche Aufgaben (Lohnabrechnung, Abrechnung, Begleit- und Nachkalkulation sowie Überwachung der Produktivität) alle benötigten Werte ohne weitere Erfassung zur Verfügung. Daraus ergeben sich in der Regel folgende Vorteile in der Praxis:

- Wie erwähnt, stehen die einmal erfassten Zeiten überall, wo sie benötigt werden, zur Verfügung.
- Die Zuordnung der Zeiten zum Auftrag / Projekt ermöglicht ein einfaches Controlling (begleitende Baustellenüberwachung und Nachkalkulation) ohne zusätzliche Arbeit.
- Beim Schreiben von Rechnungen erscheinen die gebuchten Zeiten idealerweise automatisch ohne weiteres Zutun an der richtigen Stelle. Korrekturen sollten natürlich möglich sein.
- Die Zeiten k\u00f6nnen in geeigneter Form an die Lohnabrechnung \u00fcbergeben werden.
- Ein Zeitkonto kann mit geringem Aufwand mitgeführt werden.
- Zur Überprüfung der eigenen Stunden können für die gewerblichen Mitarbeiter Stundenübersichten erstellt und per E-Mail verschickt werden.
- ermöglicht die Datenerfassung per App ermöglicht die Datenerfassung bereits auf der Baustelle. Das erspart im Büro die Übertragung vom Papier ins Digitale. Vor der Weiterverarbeitung empfiehlt sich ein Prüfverfahren zur Freigabe. Dafür ist der Zugriff etwa auf Arbeitsberichte und Fotos hilfreich. Bei Einsatz von nicht in die Branchensoftware integrierten Lösungen müssen zusätzliche Daten, beispiels-weise die Baustelle, manuell erfasst werden. Das birgt die Gefahr von Tippfehlern.

Was bringt die Arbeit mit Stundenarten?

Mögliche Stundenarten sind beispielsweise Produktivstunden, Reklamationsstunden, Lagerstunden und Schulungsstunden. Ordnen SHK-Fachbetriebe den gebuchten Zeiten Stundenarten zu, können diese damit die erfassten Zeiten tiefergehend auswerten. Sie erhalten dann auf Knopfdruck hilfreiche Aussagen für ihr Unternehmen. Wird mit Stundenarten gearbeitet, müssen diese mit den Lohnarten der Lohnabrechnung verknüpft sein. So bekommt der Mitarbeiter für Produktivstunden und Reklamationsstunden den gleichen Lohn, somit gehören beide zur gleichen Lohnart. Das wird einmalig mit dem Lohnbüro abgestimmt und festgelegt.

Ausblick: Systematische Zeiterfassung wird Pflicht

Der Umgang mit den Stunden erhält zusätzliche Relevanz, seit der Europäische Gerichtshof am 14. Mai 2019 die systematische Zeiterfassung beschlossen hat und Betriebe nun alles, was Mitarbeiter an Arbeitszeit leisten, dokumentieren müssen. Davor galt diese Pflicht nur für Überstunden. Dieses EU-Urteil wurde bislang noch nicht in deutsches Recht überführt. Damit wird die Einhaltung der Regelung auch noch nicht überprüft. Dennoch sollten verantwortungsvolle SHK-Fachbetriebe schon jetzt für eine systematische Zeiterfassung sorgen. Im Falle eines Rechtsstreits mit einem Mitarbeiter über Vergütungsansprüche orientieren sich Gerichte bereits jetzt an dem EUGH-Urteil.

Beispiel: Apps für die Zeiterfassung

Mit einer App-basierten Stempeluhr können Mitarbeiter per Handy oder Tablet Arbeiten und Leistungen erfassen. Je nachdem, wie genau ein Unternehmen Zeiten nachhalten möchten, fällt die Art einer digitalen Stempeluhr verschieden aus. Sollen nur grobe Arbeitszeiten erfasst werden, genügt z.B. die Definition von Stempeln wie "Arbeitsbeginn", "Pause" und "Arbeitsende".

Die Mitarbeiter dokumentieren per Klick den Beginn einer Tätigkeit. Im Idealfall wird damit die vorangegangene Tätigkeit automatisch als beendet vermerkt.

Szenario: Sie wollen zum Kunden und wählen deshalb den Stempel "Fahrtzeit". Sind Sie angekommen, wählen Sie "Arbeit beim Kunden (Auftrag 23-1234)", später dann vielleicht "Pause", anschließend erneut "Arbeit beim Kunden" und so weiter. Ihr Arbeitstag endet mit dem Antippen des Stempels "Feierabend".

Für jede Erfassung erhalten Sie einen Zeitvorschlag. Sie wählen nur aus. "Wie lange war ich denn hier" und "wann habe ich genau angefangen": solche Fragen entfallen, alles passiert automatisch. Bei Bedarf übertragen Sie Ihre erfassten Zeiten einfach in eine Leistung.

Es entsteht eine Dokumentation Ihrer Arbeitsschritte. Bei guten Internetverhält-nissen geht alles direkt ans Büro. Und wenn die App es vorsieht und falls Sie sich dafür entschieden haben, werden auch GPS-Daten mit registriert. Das ermöglicht eine Kartenansicht mit Standorten, an denen gestempelt wurde: von einem einzelnen Mitarbeiter, von einem Team oder auch von allen Kollegen im Außendienst. Der Erwerb einer App, die Zeiten erfasst, erleichtert den Alltag enorm.



Zeiterfassung leicht gemacht:

Mit der Stempeluhr der App Label Mobile können Mitarbeiter einfach und bequem mit dem Handy oder Tablet die Tätigkeiten ihres Arbeitstages erfassen.

www.label-software.de/stempeluhr



Das Angebot bereits beim ersten Termin mit dem Kunden gemeinsam fertigstellen? Alle Fragen beantworten, Alternativen berechnen und am Ende den Auftrag mitnehmen? Zugegeben, das wird nicht immer möglich sein. Mit der Verwendung eines Konfigurators sind Sie nahe dran.

Von Alfred Jansenberger

Phasen des Verkaufsprozesses

Vom Erstkontakt bis zur Auftragserteilung werden meist folgende Schritte zumeist in getrennten Terminen durchlaufen:

- die Aufnahme der Ist-Situation beim Kunden vor Ort
- das Beratungsgespräch
- gegebenenfalls Besuch einer Ausstellung
- die Ausarbeitung eines Angebotes
- die Präsentation des Angebotes mit dem Ziel der Auftragserteilung

Wie hilft ein Konfigurator?

Im optimalen Fall ermöglicht der Profi-Konfigurator die Zusammenfassung der genannten Schritte innerhalb des ersten Termins. Damit eröffnen sich völlig neue Wege bei der Angebotserstellung für Bäder und Heizungen. Der Konfigurator ermöglicht dem Handwerker, das Angebot gemeinsam mit dem Kunden zu erstellen und das von der ersten Position bis zur Endsumme. Die Angebotserstellung im Beisein des Kunden bringt wesentliche Vorteile. Im Dialog kann jede mögliche Alternative technisch und preislich im Nu aufgezeigt werden. Nach der Fertigstellung des Angebots ist jede Frage beantwortet und der Kunde ist mit allen Varianten vertraut. Das kommt bei vielen Kunden sehr gut an. Nutzer von Konfiguratoren berichten, dass Kunden trotz stattlicher Investitionssummen häufig bereit sind, den Auftrag an Ort und Stelle zu unterschreiben. Selbst wenn der Kunde noch eine Nacht zum "drüber schlafen" braucht, verbessert der Handwerker damit seine Ausgangssituation gegenüber dem traditionellen Weg deutlich. Die gemeinsame Erstellung schafft eine vertrauensvolle Verbindung. Der Kunde beschäftigt sich zugleich intensiv mit seinem Angebot und dem Menschen dahinter. Das erhöht die Bereitschaft, das Vorhaben in Angriff zu nehmen.

mobile offer – ein Profi-Konfigurator für die gesamte Haustechnik

Konfiguratoren kennt man als Endkunde vor allem aus dem Kfz-Bereich. Ein Profi-Konfigurator im SHK-Bereich übertrifft deren Leistungsumfang bei weitem. Während es dort um eine überschaubare Palette an Leistungsund Ausstattungsmerkmalen geht, dreht es sich hier um komplexe Heizungsanlagen und aufwändige Komplettbäder. Das erfordert einen Zugriff auf das gesamte Kernsortiment der SHK-Branche mit zig-tausend Artikeln. Es lassen sich Bäder und Heizungen im Wohnungsbau und Einfamilienhaus realisieren, aber ebenso umfangreichere Baumaßnahmen, Neubauten oder Kernsanierungen bis hin zu Mehrfamilienhäusern.

mobile offer ist ein solches Werkzeug für den Fachmann, mit dem er die Angebotserstellung zeitlich und technisch optimiert. Es arbeitet aktuell mit über 65 Industrie- und Großhandelspartnern zusammen und liefert dem Handwerker über 9.000 Stücklisten mit rund 40.000 Unterpositionen mit. Diese werden gepflegt und aktuell gehalten, können aber auch vom Anwender beliebig angepasst und erweitert werden. Zur Zeiteinsparung kommen unterstützende Maßnahmen, die sicherstellen, dass technisch nichts übersehen wird.

Übergabe der Angebotsdaten

Die namhaften Anbieter von Branchensoftware ermöglichen über die Schnittstelle xi:opd die vollständige Übernahme der Angebotsdaten zur weiteren Auftragsabwicklung. Diese Schnittstelle und die Verwendung von Stücklisten vereinfachen und beschleunigen die nachgelagerten Prozesse, wie Bestellung, Aufmaß-Erfassung, Rechnungstellung und

Nachkalkulation. Der Endkunde erhält keine Stücklisten im Angebot, sondern Leistungsbeschreibungen mit Preisen für Lieferung und Montage. Zugleich wird damit die Einarbeitungszeit für den Handwerker auf nahezu Null reduziert.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Gemeinsames Erarbeiten eines passgenauen Angebots im direkten Kundenkontakt statt Tage später
- Nähe zum Entscheider, sofortiges
 Erkennen seiner Reaktion und
 Möglichkeit der Einflussnahme
- Rasche Erstellung von Alternativen mit Darstellung von Kosten und Nutzen
- Intensiver Beziehungsaufbau zum Kunden
- Positives Image und modernes
 Auftreten für den Handwerksbetrieb
- Zeitersparnis durch Tausende mitgelieferte Stücklisten (Artikelsets)
- Individuelle Anpassung und Erweiterung der mitgelieferten Stücklisten
- Sichere Kalkulation durch die Verwendung eigener Einkaufskonditionen, anpassbarer Montagezeiten und eigener Kalkulationswerte
- Unterstützung des Verkaufsgesprächs durch begleitenden Fragenkatalog
- Absicherung der technischen
 Vollständigkeit auch bei komplexen
 Heizungsanlagen und Bädern
- Intuitive Bedienung und sofortige Nutzung für "echte" Anfragen
- Geringer Zeitaufwand für technische Installation



Weitere Infos zum Konfigurator von *mobile offer* finden Sie hier: www.label-software.de/mobile-offer



Die aktuelle Materialknappheit ist für viele Betriebe eine immense Belastung. Die Situation wird sich wieder normalisieren. Bleiben werden die Verunsicherung und die Frage nach der eigenen Lagerhaltung. Eine gute Lagerorganisation ist nicht schwer. Branchensoftware kann an vielen Stellen unterstützen.

Von Alfred Jansenberger, Gerald Bax, Alexander Ditgen

Veröffentlicht in der IKZ 17/2021

Eine gute Lagerorganisation braucht weder ein geschlossenes Lager noch einen Lageristen. Was dazu notwendig ist, wird in Schritt 1 des Artikels beschrieben. Sobald diese Organisation steht, eröffnen sich für den Einsatz der Branchensoftware zahlreiche Möglichkeiten. Darauf gehen wir im Schritt 2 näher ein. Der Versuch, ein unorganisiertes Lager zu digitalisieren, führt ins Chaos.

Schritt 1: Grundsätzliche Regeln zur Lagerorganisation

Material ist nicht gleich Material

Für die Lagerorganisation unterscheidet man Kommissionsware, die für ein bestimmtes Bauvorhaben bestellt wird, vom Standardmaterial für den täglichen Bedarf. Dafür sind im Lager klar getrennte Bereiche erforderlich. Wichtig ist zudem ein Rückgabebereich getrennt nach Lieferanten. Alles, was nicht Standardmaterial ist, wird zurückgegeben.

Umgang mit Kommissionsware

Da dieses Material für ein bestimmtes Bauvorhaben gesammelt wird, darf davon nichts für den täglichen Bedarf entnommen werden. Um die Vollständigkeit sicherzustellen, lassen manche Betriebe möglichst das gesamte Material für ein Bauvorhaben im Betrieb anliefern. Baubeginn ist erst, wenn alles da. Böse Überraschungen lassen sich damit vermeiden.

Umgang mit Standardmaterial: Neben größeren Porzellanteilen (Waschbecken, Toiletten etc.) handelt es sich meist um kleinteiliges Material. Kleinteilig heißt allerdings nicht kleinpreisig! Beim Installationsmaterial addieren sich rasch beträchtliche Summen. Der sorgfältige Umgang damit spiegelt sich im Betriebsergebnis wider. Wer wissen will, ob er Geld verdient, muss wissen, was aus dem Lager kommt. Nur mit der Erfassung des vom Lager entnommenen Materials lassen sich Aussagen über den Erfolg eines Auftrags treffen. Oft entstehen schon bei kleineren Aufträgen Kosten

für Installationsmaterial in Höhe von etlichen Hundert Euro. Bleibt die Lagerentnahme außer Acht, führt das zu einer völlig falschen Bewertung des Auftrages.

Artikellisten für die Lagerorganisation

Basis jeder Lagerorganisation ist eine Liste mit allen Teilen, die vorhanden sein sollen. Die Erfahrung zeigt, dass eine derartige Liste rund 2.000 bis 3.000 Teile umfasst. KD-Fahrzeuge werden als externe Lager miteinbezogen. Die Branchensoftware weiß, welche Artikel fakturiert wurden. Ergänzt durch Erfahrungen der Mitarbeiter lässt sich so eine Artikelliste erstellen. Hersteller und Lieferanten zeigen sich ebenfalls kooperativ. Allerdings ist bei deren Angeboten darauf zu achten, dass ihr Eigeninteresse die Unabhängigkeit des Unternehmens nicht einschränkt.

Eindeutiger Lagerort & Lagerkarten

Jeder Artikel braucht seinen Lagerort. Damit ist die grundsätzliche Ordnung geschaffen. Für die Arbeit mit dem Lager wird jeder Lagerplatz mit identischen Lagerkarten in unterschiedlicher Farbe versehen. Das ist die Grundlage. Darauf stehen die Bezeichnung, die Artikelbzw. Herstellernummer, der Minimalbestand und die Bestellmenge. Wird die Minimalmenge durch Entnahmen erreicht, kommt die "Bestellkarte" ins Büro und löst die Bestellung der angegebenen Menge aus. Die andersfarbige "Bestandskarte" verbleibt am Lagerort. So kann jeder erkennen, dass die Bestellung dieses Artikels läuft. Beim Wareneingang werden Bestellung und Liefermenge abgeglichen. Beim Einräumen der Ware wird die Bestellkarte wieder am Fach angebracht.

Schritt 2: Digitale Unterstützung der Lagerorganisation

Branchensoftware:
Vorbereitende Aufgaben

Die Lagerartikel werden in der EDV als solche gekennzeichnet und mit Angabe des Liefer-

anten, der Artikelnummer und der Bestellmenge versehen. Die Zuordnung von weiteren Lieferanten erleichtert einen eventuell notwendigen Lieferantenwechsel und das Führen von Jahresverhandlungen. Im Prinzip ereignen sich im Lager drei Vorgänge:

- die Warenentnahme,
- die Warenrückgabe und
- die Nachbestellung.

Mit Bar- oder QR-Codes auf den Lagerkarten und der Verwendung eines Scanners oder Smartphones lassen sich alle drei Vorgänge digital vereinfachen.

Die Lagerentnahme und -rückgabe

Nach Auftragserteilung wird aus dem Angebot oder der Auftragsbestätigung ein Massenauszug erstellt. Die EDV erkennt darin die Lagerartikel und trennt diese von der Bestellware. Für die weitere Vorgehensweise gibt es zwei Möglichkeiten:

- Das Dokument "Lagerentnahme" kann erzeugt werden. Die Einkaufssumme des Dokuments kann für die Baustellenbelastung verwendet werden.
- Alternativ wird auf Basis des Dokuments das Lagermaterial mit einem Scanner kommissioniert. So entsteht ein neues Lagerentnahmedokument, das für die Belastung der Baustelle verwendet wird.

Die zweite Methode kommt zwingend zum Einsatz, wenn es im Angebot statt einer konkreten Auflistung des Materials nur eine pauschale Position "Installationsmaterial" oder "Kleinmaterial" gibt. Auch im Kundendienst liegt im Regelfall kein Massenauszug vor. Hier gibt es mitunter nur eine überschlägige Materialzusammenstellung oder gar nur eine handschriftliche Notiz. Bei Rückgabe nicht gebrauchten Materials wird derselbe Weg eingeschlagen: Eingabe negativer Menge. Es entsteht eine negative Lagerentnahme. Die Baustelle wird entlastet.



09878

Kugel-Wartungshahn 3/4 Eck Vaillant Nr. 9329

Abb. Etiketten mit QR- oder Barcodes dienen der eindeutigen Identifizierung im Lager

Einfache Nachbestellung

Die Nachbestellung per Scan ist besonders einfach. Der Lagerbestand wird regelmäßig überprüft. Ist die angegebene Mindestmenge unterschritten, wird das Produkt erfasst. Da in der Branchenlösung Lieferanten und Bestellmengen hinterlegt sind, kann die Bestellung sehr einfach ausgelöst werden.

Wenn man sich den Weg ins Lager sparen will

Wer vom Schreibtisch aus wissen will, von welchem Material wieviel vorhanden ist und was gegebenenfalls nachbestellt werden sollte, muss auch den Wareneingang buchen. Dieser Vorgang bedeutet zusätzlichen Aufwand und hier scheiden sich die Geister. Die einen wollen sich den Aufwand sparen, weil sie meinen, dass auch bei einem geschlossenen Lager die Mengen nie zuverlässig stimmen. Sie verweisen auf den im Großhandel oft gehörten Satz: "Davon müssen

noch drei da sein, ich gehe mal schauen, ob das so ist!" Die anderen halten den Aufwand für unerlässlich, da ihrer Auffassung nach ein digital unterstütztes Lager ohne Suchzeiten nur so funktionieren kann. Die Entscheidung muss jeder selbst treffen.

Der Kunde will ein Angebot – und zwar schnell: Zu den Hauptklagen über das Handwerk gehört, dass man ewig auf ein Angebot warte. Wer beim Angebot viel Zeit mit der kleinteiligen Auflistung von Installationsmaterial verbringt, vergeudet nicht nur wertvolle Zeit. Er macht das Angebot für Endkunden unübersichtlich und verschafft damit Mitbewerbern Vorteile. Es ist sinnvoll, mit Pauschalen zu arbeiten.

Da die Summen des Kleinmaterials oft beträchtliche Größen annehmen, sollten die Pauschalen im Nachgang im Rahmen der Abrechnung kontrolliert werden. Nur so kann Erfahrungen sammeln. Pauschalen halbwegs passend anzusetzen. Dafür wird das Material, das aus dem Lager entnommen wird, exakt erfasst und der Baustelle zuordnet. Zusammen mit dem Wert der bestellten Artikel, sind die Materialkosten exakt zu bestimmen. Falls die Abrechnung nach Aufwand erfolgt, kann so sichergestellt werden, dass alles was verbaut auch berechnet wird. Dabei kann eine Lager-Organisation mit EDV sehr unterstützen.



Mit der Lagerverwaltung in Labelwin organisieren Sie Ihr Lager und können darauf aufbauend automatisiert Ihr Bestellwesen überwachen. Mehr Infos finden Sie hier:

www.label-software.de/lager-bestellwesen



Eine gute Betriebssoftware erhöht die Leistungsfähigkeit eines 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.

Von Gerald Bax Veröffentlicht in der SBZ 10/2022

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 vielschichtige, 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 riesengroß. 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 Insidern wie mir 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 für mich 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. Nachdem 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 unterhalten können. Rufen Sie die Anwender an und klären Sie, ob und wie zufrieden sie sind, ob die Betreuung klappt, wie lange und aufwendig der Einstieg war usw. 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"

Worauf Sie bei der Auswahl neuer Software achten sollten

Doppelte Erfassung vermeiden: Erfüllt die Software die Bedürfnisse des Betriebes? Achten Sie 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 vermieden werden und Informationen an den passenden Stellen zur Verfügung stehen (Beispiel: offene Posten in der Auftragsannahme).

Können sich Anwender selbstständig weiterentwickeln? 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 und Datenverfügbarkeit: 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 Zeitnoch 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.

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 erwischt hat, der mit Änderungen am Arbeitsplatz haderte und dem der Nutzen für den Betrieb egal war.

Wo und wie schaue ich mir die Software an?

Wenn auch die Empfehlung ein wichtiges Kriterium ist, sollten Sie darauf verzichten, sich die Software beim Kollegen anzuschauen und sich dafür an den Anbieter wenden. Gründe:

- Kein Kollege kennt und nutzt alle Möglichkeiten der Software. Für Sie wichtige Dinge fallen unter den Tisch.
- Der Softwareanbieter kennt das
 Programm in allen Feinheiten, kann alle
 Fragen beantworten und weist auf
 vorteilhafte Dinge hin, über die Sie noch
 gar nicht nachgedacht haben.
- Vielleicht am wichtigsten: Bei aller Hilfsbereitschaft und Auskunftsfreudigkeit der Kollegen am Telefon, fehlt einfach Zeit für eine Programmvorführung.

Nach dem Wo zum Wie: Fixieren Sie sich bei der Präsentation nicht auf die Dinge, bei denen die alte Software die Schwachstellen hatte. Betrachten Sie die neue Software in Bezug auf den zu erwartenden Gesamtnutzen. Erfolgreiche Digitalisierung bedeutet, dass sich Dinge ändern. Mit neuer Software einfach wie bisher weitermachen 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 echte von vorgeschobenen 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 Schulungen 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 eine ungeeignete Methode.

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 – durch Nachfragen bei anderen Betrieben.

Ganz oder gar nicht: 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. 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 sich das aber über Monate oder Jahre hinzieht, machen Sie doch besser einen Schnitt.

Der Einsatz der richtigen Software ist für jeden Betrieb wichtig, wenn er dauerhaft erfolgreich sein will. Natürlich gibt es weitere Punkte, auf die Sie bei der Auswahl und Nutzung einer neuen Bürosoftware achten können. Ich hoffe, dieser Fachartikel hilft bei den ersten Schritten

Impressum

Herausgeber:

Label Software Gerald Bax GmbH, Meisenstr. 73, 33607 Bielefeld

Autoren:

Gerald Bax, Label Software Gerald Bax GmbH, Meisenstr. 73, 33607 Bielefeld Alfred Jansenberger, Fachverband NRW SHK, Jahnstraße 52, 40215 Düsseldorf Alexander Ditgen, Beck Jacobs GmbH, Kolberger Straße 19 a, 40599 Düsseldorf

Redaktion und Gestaltung:

Nora Bax Marianne Jaffke Svenja Platen

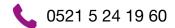
© 2023



Label Software Gerald Bax GmbH

Meisenstr. 73

33607 Bielefeld





www.label-software.de