



1 Das Monteur-Team der Reich GmbH in Essen. (Fotos: Reich GmbH)



2 Ein Monteur der Reich GmbH bearbeitet mobil einen Auftrag.

# Digitalisierung: Das Ticketsystem für Monteure

Yann **Steinseifer** ist Geschäftsführer des Handwerksunternehmens **Reich** aus Essen mit 15 Mitarbeitern und wagte einen ungewöhnlichen Schritt: Er führte ein digitales Ticketsystem für seine Monteure ein.

„Ich liebe es, in Prozessen zu denken“, sagt Yann Steinseifer und lacht. „Ich bin ein richtiger Prozessjunkie und optimiere gerne. Und bis vor einiger Zeit lief mein Arbeitsalltag so: Acht Monteure erzählten mir morgens, dass der eine 'ne kaputte Hose hat, der andere ein neues Werkzeug braucht, ein Auto zum TÜV muss und so weiter. Das hatte ich mir dann zu notieren. Nach zwei Wochen war der gelbe Zettelblock durch und mein Schreibtisch im Chaos. Da musste ich dann sortieren, einiges davon im Büro in meine Software eintragen und aufpassen, dass ich nichts vergesse. Also führte ich ein Ticketsystem ein – damit erstellen die Jungs Ihre Aufträge und Anfragen per App selbst und können quasi beobachten, was als Nächstes passiert: wie die Verantwortlichen die Tickets abarbeiten und die

Wünsche erfüllt werden. Und ich komme in diesem Prozess im Idealfall überhaupt nicht mehr vor.“ Das effiziente Ticketsystem heißt eigentlich „Aufgabenverwaltung“ und ist ein Teil der Branchensoftware von **Label Software**. Der Stein kam ins Rollen, als Yann Steinseifer und sein Vater 2015 die Software „Labelwin“ zur Betriebsorganisation einführten. Steinseifer schaute auf die Arbeitsabläufe seiner Firma und fragte sich: Was kann ich leichter machen für den Monteur? Kann man Arbeitsschritte aussparen? Kann man die Verwaltung entlasten? Kann man Prozesse verbessern? „Wir haben alle Arbeitsauslastung ohne Ende, wir kriegen keine Fachkräfte und müssen mit den Kräften, die wir haben, bestmöglich arbeiten. Unnötige Arbeit und Doppelerfassung: das geht nicht, das muss einfacher gehen.“

„Dass nichts mehr versendet, das motiviert ungemein“,  
so Yann Steinseifer, Geschäftsführer der Reich GmbH.

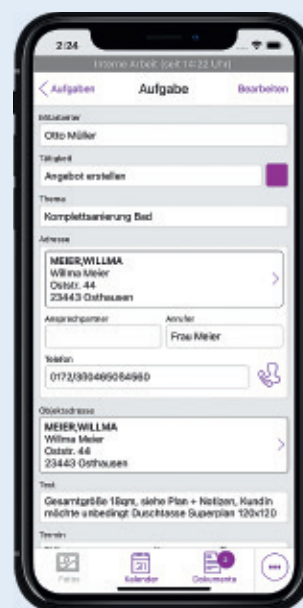


## Schon viel probiert

Über die Jahre hinweg wurden mehrere Programme ausprobiert: „Das war eine Odyssee! Mit unterschiedlichen Programmen haben wir Rechnungen geschrieben, Termine notiert, Stammdaten gepflegt und Auftragszettel eingetippt. Mehr nicht. Unser heutiges Programmpaket und das Arbeitsprinzip, dem wir damit folgen, ist da völlig anders: heute läuft alles über eine Software – der gesamte Kundendienstprozess, Zahlungsläufe, Projektverwaltung, Lager und so weiter“. „Labelwin“ und die dazugehörige App „Label Mobile“ bieten eine Komplettlösung: alle Funktionen sind für das SHK-Handwerk zugeschnitten und miteinander verzahnt. Mehreinfacheingabe findet nicht statt, die Arbeitsabläufe der Reich GmbH bleiben schlank. Die Umstellung auf die neue Software kostete einen vergleichsweise geringen Aufwand und zeigte schnell Wirkung. Übersicht entstand als Erstes: über Bestellvorgänge z. B. und über ausgehandelte Preise. Yann Steinseifer ist zufrieden: „Alles jederzeit einsehen zu können generiert so viel Effektivität und spart Zeit! Meine Frau verantwortet unsere Buchhaltung. Sie ist keine Heizungsbauerin, aber sie kann Rechnungen und Positionen prüfen. Sie kann sich auf unser System verlassen und sieht einfach, zu welchem Preis ich bestellt habe und ob der Preis am Ende auch draufsteht. Wenn ich im Jahr 20 Rechnungen selbst prüfen muss, dann ist das viel.“

Service ist das Hauptgeschäft des 1979 gegründeten Unternehmens Reich. „Wir machen alles, wo der Name **Viessmann** mit draufsteht. Sechs von acht Monteuren machen Service, zwei machen Anlagenbau. Wir bauen auch Neuanlagen und haben keine Angst, große Sachen anzufassen. Aber Service ist das Hauptgeschäft: Wartung, Störungsbeseitigung, Reparatur.“ Mit dem neuen Ticketsystem wird das Hauptgeschäft nun verwaltet. Steinseifer erklärt: „Die Aufgabe, die digital hin und her geschubst wird, das ist das digitale Ticket. So nennen wir das. Das ist Prinzip. Wenn die Kollegen im Außendienst ein Ticket schreiben oder annehmen, beginnt ein fester Arbeitsablauf, auf den sich alle im Betrieb verlassen können.“

Ein Beispiel: Aus einer Wartung heraus werden oft erforderliche Reparaturen erkannt. Der Monteur setzt den Auftrag mit seinem Smartphone auf ‚erledigt‘ und schreibt dazu ‚Angebot über Wechsel des Ausdehnungsgefäß gewünscht‘. Wenn ihnen nicht nach Schreiben ist, diktieren sie den Nachtrag in ihr Smartphone, das problemlos in der Lage ist, Spracheingaben in Text umzuwandeln. Damit geht der Auftrag zurück ins Büro, er soll abgerechnet werden. Und die Kollegin liest ihn durch und stellt fest: Aha, es sind Folgearbeiten notwendig. Aus dem erledigten Auftrag heraus entsteht die neue Aufgabe, das Ticket. Der Text aus dem alten KD-Auftrag steht da schon mit drin; wer später nachschaut, versteht also, worum es geht. Das Büro arbeitet das Ticket ab: Angebot schreiben und per E-Mail raus. Oft nur wenige Minuten



Das Ticketsystem: die Aufgabenverwaltung in der App „Label Mobile“. (Abbildung: Label Software)

später ruft der Kunde zurück. Ist die Telefonnummer hinterlegt, öffnen sich automatisch alle wichtigen Informationen zum Anrufer auf dem Bildschirm. Einfach so. Im selben Moment. Das Büro notiert noch während des Telefonats: ‚Kunde hat Folgearbeit beauftragt‘. Der Auftrag wird angelegt, eine Bestellung ausgelöst. Sobald die bestellte Ware eintrifft, schaut jemand drüber und ergänzt im Ticket: ‚Ware komplett da, bitte mit Kunden abstimmen.‘ Und so weiter und so fort. Das Ticket weiß immer Bescheid, wo wir mit der Abarbeitung gerade sind. Tickets können den Verantwortlichen zugewiesen werden. Rechnungen auszubuchen, das ist z. B. immer Aufgabe meiner Frau im Controlling. Also haben wir es eingerichtet, dass jedes Storno-Ticket ohne Umwege an sie geht. Jede Frage zur Lohnabrechnung geht auch automatisch an sie. Wir haben das Ticketsystem immer weiter aufgebohrt, um die Möglichkeiten auszuschöpfen.“

### **Klare Kommunikation**

Die Vorzüge der Digitalisierung? Steinseifer lacht: „Ganz klar: Digitalisierung hat einen unschätzbaren Kommunikationsvorteil. Alle Informationen sind jederzeit einsehbar, keiner muss sich erinnern oder nachfragen. Jeder, den etwas betrifft, wird automatisch benachrichtigt. Es gibt bedeutend weniger Rückfragen, die interne Kommunikation ist klarer.“ Die Absprachen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Reich GmbH finden nun sehr oft direkt in der Software, in den Auftragsunterlagen und Tickets statt. Eigens dafür gibt es Kommentar- und Anmerkungsfelder, mit denen alle vertraut sind. „Als die Pandemie losging und die Büroleute alle ins Home Office gingen, kam kurz die Frage auf, wie wir uns jetzt generell unterhalten. Aber die Antwort war klar: Über ‚Labelwin‘, über das Ticketsystem! Funktioniert sehr gut!“

Yann Steinseifer ist besonders zufrieden mit den optimierten Prozessen durch das Ticketsystem. „Unsere Prozesse sind jetzt transparent. Das ist so bei kurzen und langen Arbeitsabläufen. Nehmen wir mal Prozesse, die länger dauern. Zum Beispiel Garantieeinsätze: Wir tauschen ein Teil. Es ist nach einer Woche kaputt. Die Garantie greift. Ich generiere aus dem alten Bestellauftrag einen Folgeauftrag für die Garantie. Im digitalen Bestellauftrag liegt ja noch die digitale Rechnung. Die schick ich dem Lieferanten; dass das passiert ist, steht im Ticket. Das defekte Teil wird abgeholt; das notieren wir auch im Ticket. Eine Garantierechnung wird abgeschickt; steht im Ticket.“

Alle Informationen sind mit dem Prozess verzahnt, sind mit dem Ticket greifbar. Falls eine Kostenrechnung oder Gutschrift kommt, wird auch die dem Ticket zugeordnet. Solange das Ticket nicht auf ‚erledigt‘ gesetzt ist, wissen alle: da sind wohl noch offene Rechnungen, da ist wohl noch was zu tun. Sieht man direkt. Keiner muss sich erinnern.“

Effiziente Digitalisierung motiviert auch die Mitarbeiter. „Die cleveren Kollegen am Smartphone können zuschauen, wie ein Angebot übermittelt und ihnen ein Termin eingetragen wird. Sie sehen, dass das, was sie aufschreiben, etwas erreicht.“ Das macht den Unterschied. „Es gibt ja nichts Schlimmeres für einen Kundendiensttechniker: Du bringst was mit, schreibst was auf, bist ganz stolz, ‚guck mal‘ – und dann passiert gar nichts. Das machst Du zwei-, dreimal mit. Beim dritten Mal denkst Du Dir: ob ich das aufschreibe oder nicht, interessiert die sowieso nicht. Aber jetzt, mit der App und mit dem Ticketsystem: Belohnungseffekt! Schwierig messbar, aber sehr real. Wertschätzung im Handwerk wurde ja lange Zeit vernachlässigt. Handwerker wurden nicht wirklich gefragt, was sie wollen. Aber sinnvoller Austausch und verlässliche Abläufe, das bringt so viel! Die Jungs wollen ja ihre Arbeit gut machen und sie wollen sich mitteilen: ‚guck mal, das hab ich festgestellt, so werd ich jetzt vorgehen.‘ Dass nichts mehr versendet, das motiviert ungemein. Und es baut Hürden ab. Die Leute geben klarere Rückmeldung, weil sie wissen: das bringt was, das wird wertgeschätzt. Sowa kann man schwer mit anderen Sachen aufwiegen. Ein motivierter Mitarbeiter, der weiß, ‚meine Arbeit ist was wert‘, der ist produktiver und bleibt der Firma auch treu.“

Die Mitarbeiter schätzen die Entwicklung im Unternehmen: „Wenn wir die Digitalisierungsschritte in diesem Umfang nicht gegangen wären, hätten wir nicht die Möglichkeiten, die wir heute haben. Das gilt sowohl unternehmerisch, als auch vom Arbeitspensum her. Der nächste Schritt ist noch effizienteres mobiles Arbeiten. Dafür habe ich bereits neue Geräte eingeführt und Schulungen für das Team angesetzt. Namhafte Smartphones. Kommt gut an, auch bei den Kunden. Abgesehen davon haben wir nur noch kleinere Digitalisierungsprojekte. Die großen sind alle abgeschlossen: Auftragsabwicklung, Ticketsystem, Zahlungsläufe, DATEV. Die Basis, die haben wir sehr gut hingekriegt.“ ■

Weitere Informationen unter: [www.label-software.de](http://www.label-software.de)