

Mit Digitalisierung das Wartungsgeschäft professionalisieren

Mehr Zeit und eine bessere Übersicht

Marianne Jaffke,
Redaktion und Marketing,
Label Software Gerald Bax GmbH,
Bielefeld

Digitalisierung ist das Schlagwort der Stunde. Besonders im Handwerk kann die Umstellung auf einen digitalisierteren Betrieb große Wirkung zeigen: mehr Struktur und Überblick über den gesamten Betriebsablauf, Zeitersparnis und zufriedene Mitarbeiter. Auch das Wartungsgeschäft lässt sich mit der richtigen Kombination aus Betriebssoftware und mobilen Lösungen professionalisieren, wie die Firma Airtec Service GmbH berichtet.

Jens Reiners und Benedikt Scholle übernahmen im Jahr 2021 die Geschäftsführung der Airtec Service GmbH. Das Gronauer Unternehmen mit 20 Mitarbeitern agiert bundesweit und ist auf das Wartungsgeschäft für Raumluft/Kälte spezialisiert. „Von der kleinen Wohnraumlüftung zur großen Industrieanlage: die Wartung machen wir. Serviceeinsätze, bei denen weit über 200 Anlagen gewartet werden, sind keine Seltenheit.“

Jens Reiners war lange Zeit Systemtechniker bei Airtec. 2020 zeichnete sich ab, dass er und sein Kollege Benedikt Scholle die Firma übernehmen würden. 2021 krepelten sie die Ärmel hoch und legten los: „Der Anfang war herausfordernd. Wir wollten frischen

Wind ins Unternehmen bringen – durch Digitalisierung die Abläufe optimieren und Entlastung für die Mitarbeiter schaffen. Aber währenddessen kann man ja nicht alle in den Urlaub schicken. Es war klar, dass Umstellungen und Alltagsgeschäft parallel laufen mussten.“

„Wir machten uns auf die Suche nach einer pfiffigen und intelligenten Branchensoftware. Dabei entwickelten wir viele Auswahlkriterien und Ansprüche“, erklärt Jens Reiners im Gespräch. Vor allen Dingen ging es den beiden neuen Geschäftsführern um einen vernünftigen Automatismus und nachvollziehbare Strukturen. „Irgendwann sind wir auf Label Software mit dem kaufmännischen Programm Labelwin und der

App Label Mobile gestoßen. Schnell wurde klar: das passt. Wir schlossen den Vertrag ab – und das war unsere beste Entscheidung in der Umstrukturierung. Pauschal kann man so sagen: Label kann alles. Eine eierlegende Wollmilchsau.“

„Die Umstellung hat sich gelohnt. Wir haben so viel mehr Überblick über alle Geschäftsprozesse und leben eine ganz neue Transparenz. Mit der App Label Mobile haben wir zudem endlich auch das mobile Arbeiten eingeführt – eine absolute Erleichterung für unser Geschäft“, so Reiners weiter. Mit Label Mobile arbeiten die insgesamt 16 Techniker der Airtec Service GmbH unterwegs ihre Aufträge ab. Die Smartphone-App steht in Verbindung mit der Bürosoftware



Das Team der Airtec Service GmbH



Bild: Airtec Service GmbH

Geschäftsführung der Airtec Service GmbH: Benedikt Scholle (l.) und Jens Reiners

Labelwin, mit der die Verwaltung alle wesentlichen Abläufe dokumentiert, überblickt und regelt. „Das ist so eine Erleichterung für alle. Früher mussten die Jungs draußen ihre Arbeit dreifach und vierfach erfassen.“ Für jeden Auftrag mussten die Techniker eine Exceltabelle pflegen. Sie hatten Checklisten, Auftragspapiere und Stundenzettel in Papierform auszufüllen. „Nach getaner Arbeit sollten sie sich dann noch extra Zeit nehmen, um an mehreren Stellen zu notieren: ‚Störung beseitigt. Fünf Stunden vor Ort. 10-17 Uhr. So-und-so viele Stunden Fahrtzeit, so-und-so viele Kilometer. Pause dann-und-dann.‘ Das gibt’s jetzt alles nicht mehr, es geht jetzt alles per Klick in der App. Aber diese Mehrfacharbeit der Techniker war noch human im Vergleich mit dem, was unser Büro leisten musste. So ein großer Verwaltungsaufwand. Wir mussten an so vielen Stellen nachschauen, ob die Daten überall richtig eingetragen worden waren. Wir mussten korrigieren und gegenchecken und zusammenfassen. Das ist jetzt komplett passé. Die Kundendienstler tippen ihre Stunden einmal ein und das war’s. Und wir im Büro sehen das dann direkt. Wir könnten gleich die Rechnung stellen, wenn wir wollten.“

Zeiterfassung und Auftragsdokumentation passieren im selben Arbeitsschritt: mit der App. „Der Plan war eigentlich gewesen: Wir lassen unser altes System und die neue App eine Weile lang parallel laufen, denn sicher ist sicher. Auch die Jungs waren am Anfang skeptisch. Aber das ging in Rekordzeit vorüber, wir haben die Arbeit mit dem alten System sofort eingestellt. Wir haben an einem Freitag geschult und am folgenden Montag fuhren alle Techniker mit Label Mobile los.“ Die Geschäftsführung konnte sich kurze Zeit nach der Umstellung entspannen. Die Techniker waren vom Papierkram befreit, das Büro gut geschult. „In der Büroarbeit hat sich mit der neuen Software viel ver-

bessert.“ Das wesentliche Werkzeug in der Firmenzentrale ist jetzt das Kundeninformationsmodul CRM („Customer Relationship Management“). Es strukturiert den Kundenkontakt: Sobald jemand anruft, durchsucht das CRM das Firmenadressbuch. Ist die eingehende Nummer bekannt, öffnet sich automatisch die Kundenakte. Die Kollegin am Bürorechner sieht sofort, um welche Arbeiten und Projekte es gehen kann, ob die Rechnungen bezahlt sind, wann die nächste Wartung ansteht und worüber beim letzten Telefonat gesprochen wurde. Jeder Kunde kann so individuell begrüßt und behandelt werden. Alle Notizen, die im Büro zu den Kundenvorgängen gemacht werden, sieht auch der Kundendienstler vor Ort in seiner App. „Infos wie ‚Schlüssel vom Keller liegt da und da‘ sind bei uns an der Tagesordnung“. Auch das Wartungsmanagement hat sich verbessert. „In der Vergangenheit waren sieben Schritte notwendig, um eine Wartung einzuplanen! Die Zeiten sind vorbei“,

erklärt Reiners erleichtert. „Früher wurde für die Wartungen jeden Monat ein Ausdruck gemacht von 50-100 Seiten. Das waren alles sogenannte Tickets. Das Ticket wurde, wie eine Laufkarte, durch die ganze Firma gereicht und um handschriftliche Notizen ergänzt. Wenn’s gut lief, wurde es vom Techniker zum Schluss in ein Körbchen gepackt. Und dann musste man alles ins System einpflegen. Das war das Gegenteil von effektiv“, meint Reiners und lacht. „Jetzt habe ich alle Tickets digital in Label: Wenn ich am Rechner die Wartung anlege, hat der Techniker sofort alle Wartungstermine auf dem Handy mit allen nötigen Infos: Checklisten, Anlagedaten und so weiter.“

Eine typische Airtec-Anlagendokumentation zeigt den Anlagenhersteller und -typen, die Seriennummern von Geräten, Baujahre sowie Arten und Füllmengen von Kältemitteln. Wie auch bei Reparaturaufträgen fällt die Nacharbeit bei Wartungsaufträgen für das Büro nun bedeutend geringer aus. „Früher mussten wir prüfen: War der Kollege jetzt da? Ist der Arbeitsordner abgeschlossen? Sind alle Unterschriften drunter? Gibt es einen Folgeauftrag? Jeden Ordner mussten wir durchgehen, einen nach dem anderen. Heute sehe ich auf den ersten Blick: aha, in den letzten zwei Wochen gab es 63 erledigte Wartungsaufträge. Vor zwei Jahren hätte ich jetzt also 63 volle Ordner auf dem Tisch gehabt mit je vier Checklisten. Die müsste ich erstmal sichten. Aber heute: zack-zack, Rechnung generieren, fertig.“

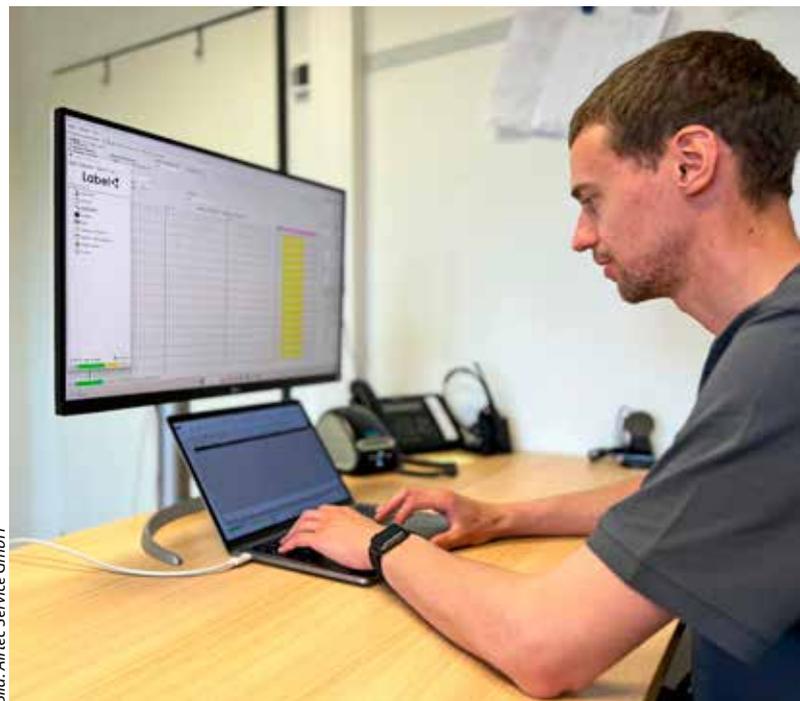


Bild: Airtec Service GmbH

Kundendienst am Rechner mit Labelwin: Systemtechniker Chris Reiners

Die Fotodokumentation hat sich ebenfalls vereinfacht. „Wir machen viele Fotos, auch zur Dokumentation“, sagt Jens Reiners. „Wir wollen es so haben: wenn ein Kunde mich anruft und sagt, ‚ich hab ein Problem an meiner Außenluftklappe‘, dann wollen wir ein Foto davon bei Label finden können. Wir machen also von allen Anlagen Fotos. Mit Label Mobile schieben wir diese direkt an die richtige Stelle und haben das Foto dann mit der Anlage verknüpft und für unsere Mitarbeiter jederzeit verfügbar. Egal, ob der Mitarbeiter im Büro ist oder unterwegs.“

Oft sind Rechnungen, die die Airtec Service GmbH abschickt, nun von vorne herein digital. „Wir drucken nur noch sehr wenig. Und wir heften auch fast gar nichts mehr ab.“ XRechnung und ZUGfERD haben sich durchgesetzt. „Ja, das wird immer mehr. Auch mit ein Grund, weswegen wir eine bessere Software haben wollten. Wir haben viele Kommunen und städtische Einrichtungen als Wartungskunden und die nehmen nur ZUGfERD- und XRechnungen an. Die Großhändler gehen auch alle in die Richtung.“ ZUGfERD ist ein international anerkanntes Rechnungsformat. Es kombiniert die Vorteile digitaler Rechnungen mit den Gewohnheiten der Branche: „Es sieht aus wie ein normales PDF. Alle können damit umgehen. Aber es steckt mehr dahinter. Jede halbschlaue Software kann sie ohne Fehler auslesen, kein Einscannen, kein Korrekturaufwand. Die Rechnung wird dann sofort an entsprechender Stelle zugeordnet und ausgewertet. Das spart uns viel Zeit.“

Reiners ist zufrieden mit der Umstellung, die er und sein Geschäftspartner im Betrieb vorgenommen haben. „Wir sparen im Ver-



Bild: Airtec Service GmbH

Techniker Markus Hönl (l.) und Techniker Theo Pauls beim Kundendienst mit der App Label Mobile

gleich zu früher viel Zeit und haben eine viel bessere Übersicht. Die automatische Verzahnung aller Label-Programme bringt viel und lässt uns insgesamt viel strukturierter arbeiten. Und wir sind unterwegs nicht mehr abhängig vom Büro. Ich kann über alles, egal von wo, walten und schalten. Ich war im Urlaub in Spanien, saß am Pool mit dem Laptop auf dem Schoß und ich wusste, was in der Firma los war.“ Er rät anderen Handwerksunternehmen, die der Digitalisierung noch zögernd gegenüberstehen, so schnell wie möglich einen ersten Schritt zu wagen. „Einfach irgendwo anfangen, vorangehen. Am Ende hat man einen deutlich besseren Überblick. Alle Abläufe werden einfacher.

Die ganzen Sorgen, von denen man spricht, bevor man loslegt, gehen schnell wieder vorbei. Ich kann es nur empfehlen! Gute Digitalisierung bringt enorm viel! Ich kann hier und jetzt sofort sehen, welche Aufträge offen sind, was unser momentaner Firmenumsatz ist, wie unsere aktuellen Zahlen aussehen. Ich kann deutlich bessere Aussagen treffen: Stelle ich neue Leute ein? Wie sieht die Belastung einzelner Mitarbeiter aus? Hab ich zu viele Kunden auf einen Mitarbeiter? Ich sehe auf einen Klick: Ja, wir können locker noch eine Person einstellen. Vielleicht auch zwei. Die Auftragslage ist ja gut. Und der Workflow läuft.“



Bild: Label Software Gerald Bax GmbH

Labelwin und Label Mobile