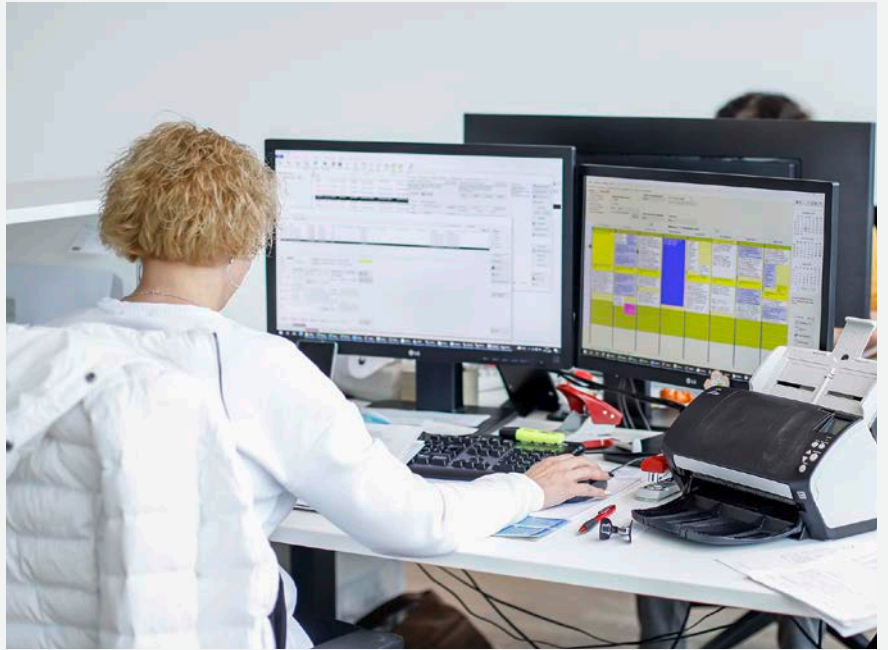


# Mitarbeiter entlastet und wirtschaftlich besser aufgestellt

Digitalisierung im Handwerk: Die Fritz GmbH & Co. KG in Offenburg macht vor, wie's laufen kann. Geschäftsführer und Wegweiser Christoph Petersen übernahm im Jahr 2020 den Betrieb seiner Eltern und digitalisierte das gesamte Handwerksunternehmen. Er studierte die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter und fand Wege, sie zu entlasten und den Betrieb wirtschaftlich zu stärken.



Vater und Sohn im durchdigitalisierten SHK-Betrieb Fritz: Karl-Hans Petersen-Fritz (links) und Christoph Petersen.



**Jeder Mitarbeiter hat jetzt eine E-Mail-Adresse, ein Officekonto und Zugang zur Chatsoftware.**

Von der Materialbeschaffung über die Monteurarbeit bis hin zur Projektabrechnung, alle Prozessschritte der Firma Fritz finden digital statt.

Das ist der symbolische Lohn der Mühen: Die Handwerkskammer Freiburg hat das Unternehmen Fritz GmbH und Co. KG zum „Handwerksunternehmen des Jahres“ gekürt. Mit dem Preis werden jedes Jahr Betriebe geehrt, die sich mit innovativen Ideen und außergewöhnlichem Engagement erfolgreich am Markt platziert haben und dabei Verantwortung für Mitarbeitende und Gesellschaft übernehmen. „Wir sind sehr stolz darauf, als alteingesessenes Familienunternehmen mit diesem Preis ausgezeichnet worden zu sein“, sagt Geschäftsführer Christoph Petersen. „Unser Weg zu einem innovativen, digitalisierten Handwerksunternehmen war nicht immer einfach. Umso mehr freue ich mich, dass wir gemeinsam mit unserem Team diesen besonderen Meilenstein erreicht haben.“

Das Team der Fritz GmbH hat viel geschafft, das Handwerksunternehmen hat sich komplett auf die Digitalisierung eingestellt: Der Betrieb ist mit der neuesten Technik ausgestattet. Alle 60 Mitarbeiter – ob im Büro oder im Projektgeschäft und Kundendienst – arbeiten mit der Branchensoftware Labelwin und der App Label Mobile. Baustellen und Kundendienst werden nahezu komplett digital abgewickelt. Von der Materialbeschaffung über die Monteurarbeit bis hin zur Projektabrechnung, alle Prozessschritte der Firma Fritz finden digital statt.

Geschäftsführer Christoph Petersen ist Fan von Digitalisierung und weiß sie einzusetzen. Ein Jahrzehnt lang arbeitete er in der technischen Gebäudeausrüstung mit fortschrittlichen Planungs-

werkzeugen und digitaler Steuerung. Er war z. B. BIM-Modellkoordinator des größten Laborhochhauses in Europa. Im Jahr 2020 kehrte er als Geschäftsführer zurück ins Handwerksunternehmen seiner Familie. Die Fritz GmbH ist ein Familienunternehmen mit Tradition: „113 Jahre alt, in vierter Generation, durch den Urgroßvater gegründet. Wir sind im Bereich Sanitär/Heizung/Klima/Kälte und Blech unterwegs, decken eigentlich den ganzen Haustechnikbereich ab.“ Das Markenzeichen der Offenburger Firma: die Fritz-Ente! Eine kleine, gelbe Badeente ziert das Firmenlogo und die roten Einsatzfahrzeuge des Betriebs und sorgt so für einen charmanten Wiedererkennungswert bei den Kunden.

Das Unternehmen investierte während der Pandemie mehr als 100.000 Euro in den Ausbau der IT-Infrastruktur.

30 Jahre lang wurde der Betrieb von Christoph Petersens Eltern geführt. Schon 2001 hatten sie die EDV im Unternehmen etabliert, samt Branchensoftware und mit damals zeitgemäßer IT. „Meine Eltern haben die Geschäfte mit großem Erfolg geführt“, erzählt Christoph Petersen. „2020 kam ich dann dazu – nach zehn Jahren Abwesenheit und mit Änderungswünschen. Von null auf hundert wieder zurück mit den Eltern ins Geschäft: Das war schon was.“ Er lacht. „Ich habe sie aber überzeugen können. Meine Erfahrungen in der technischen Gebäudeentwicklung haben mir gezeigt, wie Digitalisierung aussehen kann – daran wollte ich natürlich direkt anknüpfen.“

Das Unternehmen investierte während der Pandemie mehr als 100.000 Euro in den Ausbau der IT-Infrastruktur. „IT muss zum Betrieb passen. Sobald die Infrastruktur als Voraussetzung erfüllt ist, kann man den nächsten Schritt gehen.“ Geräte wurden erworben, Software installiert. Jeder Mitarbeiter hat jetzt eine E-Mail-Adresse, ein Officekonto und Zugang zur Chatsoftware. „Wir haben ein gutes Gerätemanagement am Start, um alle Smartphones und Tablets zu verwalten. Die Branchensoftware Labelwin ist sowieso auf allen Rechnern installiert, die dazugehörige App jetzt auch auf allen mobilen Geräten. Jedes Montageteam hat Tablets und Handys, immer mit SIM-Karten. Ich hab die Monteure gefragt, was sie wollen: ob iOS oder Android. Die sollen das genauso nutzen wie ihre Lieblingsbohrmaschine, denn das Smartphone ist ihr Hauptwerkzeug für die Auftragsabwicklung.“

Der Weg war steinig. „Du schwebst in einer Cloud mit deinen Ideen und Ansätzen, hat mir mal jemand gesagt“, erinnert sich Petersen. „Ich will den Kollegen helfen, sie nicht blockieren.“ Also führte er Überzeugungsgespräche und schulte die Mitarbeiter. Und er schaffte digitale Ordnung. „Ich habe sogar dafür gesorgt, dass eins der wichtigen Programme bei allen gleich aussieht.“ Dieser Hinweis mag trivial klingen, ist aber bedeutsam. „Aufgaben und Termine im Kundeninformationssystem werden jetzt an allen Rechnern an genau derselben Stelle eingeblendet. Das gilt auch für zugehörige Dokumente, für Adressen, fürs Logbuch, für Forderungen, Verbindlichkeiten und so weiter. Kann man ja in der Software Labelwin genau einstellen. So wird's effizienter und leichter lernbar.“

Das bis dato noch neue mobile Arbeiten mit der App Label Mobile startete Petersen Ende 2020 zunächst mit drei IT-affinen Monteuren. „Wir testeten die App drei Monate lang gemeinsam – und es zeigte sich: Das zieht, das kommt gut an, so machen wir weiter.“ Vor der Einführung der App wurden Aufträge noch ausgedruckt und in Fächer gelegt. „Da haben sich alle ihre Tageszettel rausgeholt. Die Kollegen von der Großbaustelle, die nur selten im Büro sind, schrieben ihren Wochenbericht auf ein Blatt Papier. Das gaben

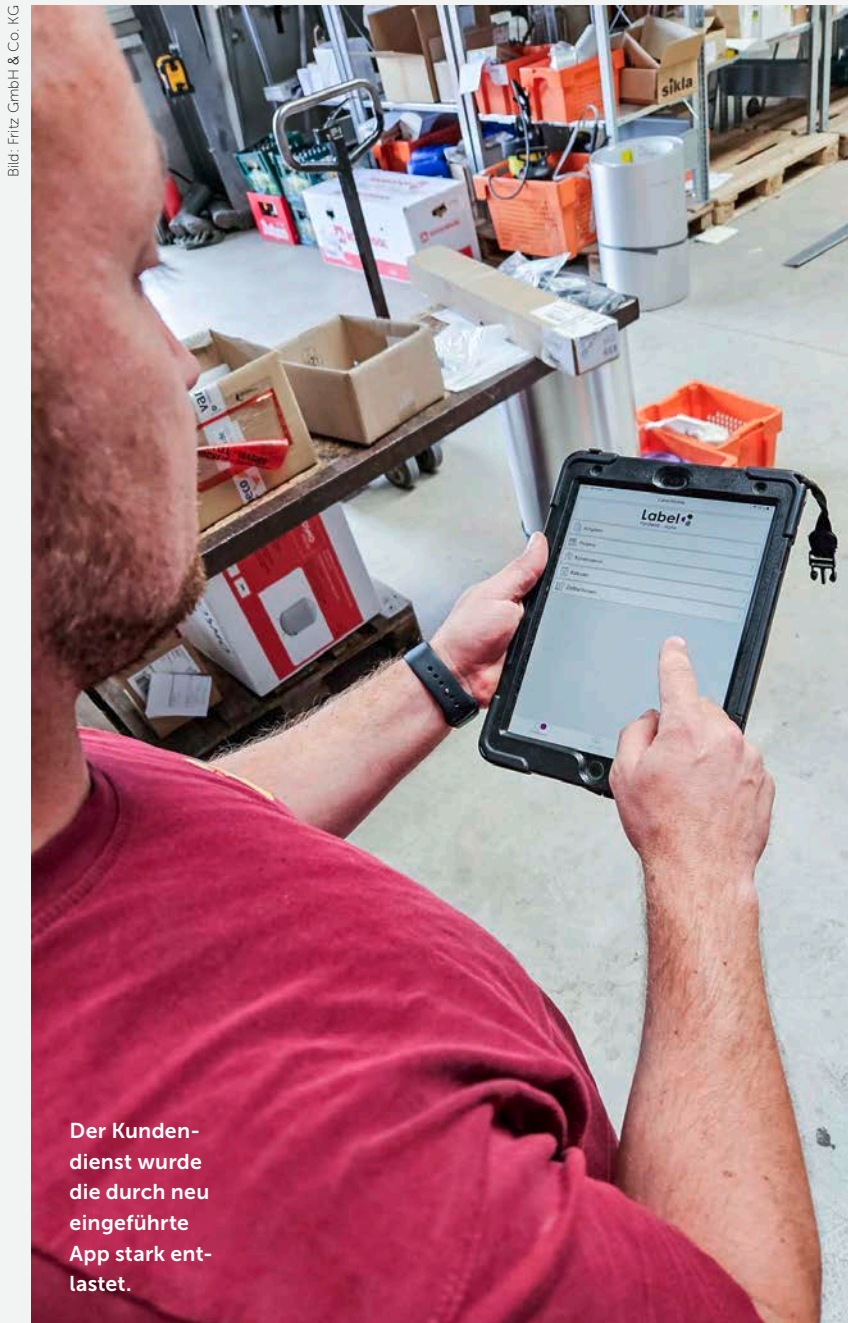


Bild: Fritz GmbH & Co. KG

Der Kundendienst wurde die durch neu eingeführte App stark entlastet.

- ✓ **Motivierte und effiziente Fachkräfte trotz Fachkräftemangel und Volllastbetrieb**
- ✓ **Senkung der Betriebskosten dank weniger Ausfallzeiten**

**Mit Geleitwort von Joachim Butz, Vorsitzender Fachverband Sanitär-Heizung-Klima Baden-Württemberg**



Herausgegeben von Kurt Landau

# Gesundes Arbeiten in der Gebäudetechnik

1. Auflage, 2023, 257 Seiten,  
Gebunden oder E-Book, € 49,-



## Warum dieses Buch?

Alle Infos und Bestellung unter:  
[www.gentner-shop.de/gesund-arbeiten-in-der-gebuedetechnik](http://www.gentner-shop.de/gesund-arbeiten-in-der-gebuedetechnik)

**AUCH ALS E-BOOK  
Jetzt bestellen!**

**Gentner** 

**Schon 2001 hatten sie die EDV im Unternehmen etabliert, samt Branchensoftware und mit damals zeitgemäßer IT.**

sie freitags ab. Unsere Kundendienstler wussten nie, was die gesamte Woche über hinweg auf sie zukommen würde. Die Zeiten sind vorbei.“

Damit ist die Baustellenabwicklung inzwischen gänzlich digital. Vom Angebot bis zur Rechnung ist der Workflow durchdacht. „Dienstleistungsnachweise, der Abruf von Informationen: Das hat sich alles auffallend vereinfacht. Mit der App organisieren sich alle dezentral. Unsere Monteure können Kaffeepausen gut planen oder können auch mal eine halbe Stunde länger schlafen, weil sie vorgestern schon wussten, dass die Anfahrt morgen von zu Hause zum Kunden nicht weit sein wird. Ein riesiger Mehrwehrt. Wenn sie Lust haben, schauen sie sich schon am Vortag die Baustelle an, denn sie wissen ja, wie die Woche geplant ist und wo sie jeden Tag sein werden. Alle sind besser vorbereitet, sind involvierter. Wir haben mehr Freiheiten, mehr Transparenz. Wir sind ganz klar flexibler.“



Bild: Fritz GmbH & Co. KG

Vom Angebot bis zur Rechnung ist der Workflow durchdacht.

Viel genutzt wird die Fotofunktion: „Unsere Monteure machen vor Ort viele Fotos. Diese werden mit Label Mobile automatisch dem richtigen Auftrag und Kunden zugeordnet – vorbei sind die Zeiten des Zuordnens und Nachfragens im Büro. Besonders gern nutzen wir auch die Foto-Anforderung: Dabei bekommt der Kunde von uns im Vorfeld einen Link per Mail oder SMS. Dieser führt zu einem Formular, in welchem der Kunde Fotos hochladen kann – z. B. bei Störungen oder kaputten Bauteilen. Die Bilder werden dann automatisch in der Software im richtigen Auftrag abgelegt und sind sowohl im Büro als auch mobil abrufbar. Das ist genial: Damit sind wir mit minimalem Aufwand bestens vorbereitet.“



**„Ich habe die Monteure gefragt, was sie wollen: ob iOS oder Android. Die sollen das genauso nutzen wie ihre Lieblingsbohrmaschine, denn das Smartphone ist ihr Hauptwerkzeug für die Auftragsabwicklung.“**

Christoph Petersen

Bild: Fritz GmbH & Co. KG

Die Zeiterfassung erfolgt lückenlos. „Die App führt zur Disziplin. Ich hab's so eingestellt, dass Arbeitszeiten tagesaktuell erfasst werden und dass es keine rückwirkenden Eintragungen geben kann. Die Pflichtfelder der App fordern das. Jede gebuchte Stunde hat ein Feld für ausgeführte Arbeiten, das befüllt werden muss. Und Kunden können sogar in der App unterschreiben! Teambuchungen sind jetzt normal geworden: Der Azubi kann mitgebucht werden. Antippen, fertig. Das ging während der Zettelwirtschaft alles nicht.“

Der Kundendienst wurde durch die neu eingeführte App stark entlastet. Die dazugehörige Branchensoftware unterstützt wiederum die Kollegen im Büro. „Wir haben Labelwin schon länger im Einsatz. Aber die Möglichkeiten waren uns nicht bewusst. Das Kundeninformationssystem z. B. war eine große Überraschung für mich! Das hatten wir bisher vernachlässigt. Das ist jetzt anders. Darin sehe ich alles, alle Informationen zum Kunden: die zur Kundenadresse gehörenden Aufgaben, ob sie bezahlt haben, wie viel sie noch schulden. Es blendet diese Informationen automatisch ein, während der Kunde anruft. Das hilft enorm.“

Christoph Peterson ist genervt bei Doppelarbeit und setzt deswegen die Digitalisierung sogar extern durch. Alle Lieferanten wurden angeschrieben: „Bitte nur noch ZUGfERD oder

Das Wichtigste für eine erfolgreiche Digitalisierung? Die Verzahnung aller Systeme und Mitarbeiter.

XRechnung, mindestens E-Mail.' Meistens halten sie sich dran.“ Betriebsabläufe konnten deshalb so automatisiert werden, dass Eingaben direkt an der richtigen Stelle landen. „Wir setzen die Digitalisierung konsequent ein. Kein Fax, kein Papier mehr, kein doppeltes Eintippen. Selbst wenn mal was als Papierrechnung reinkommt, wird's gescannt, ins digitale Rechnungsformat gewandelt und direkt verbucht.“

Das Wichtigste für eine erfolgreiche Digitalisierung? Für Christoph Petersen ganz klar die Verzahnung aller Systeme und Mitarbeiter. „Büroabläufe und Kundendienstabläufe müssen zusammenpassen! Man muss Abläufe festlegen und die Leute vernünftig schulen. Das spart am Ende ordentlich Zeit ein.“ Der Chef ist zufrieden: „Ich habe viel von meinen Mitarbeitern erwartet. Und es gab auch Vorbehalte hier und da. Die verflohen aber irgendwann und wir standen das durch: die Pandemie, die Digitalisierung, die fordernde Auftragslage. Und jetzt läuft's! Es läuft einfach. Wir sind gut vorangekommen. Die Jungs mögen die App, das Büro die klaren Strukturen. Aber ich habe noch mehr vor. Von den riesigen Gebäudeprojekten, also in der Zeit vor meiner Rückkehr ins Handwerk, weiß ich, was möglich ist. Es war wirklich spannend zu erleben, was alles gemeinsam erreicht werden konnte. Wenn wir davon ein wenig ins Handwerk übertragen können, wird sich das stark rechnen.“



Alle 60 Mitarbeiter – ob im Büro oder im Projektgeschäft und Kundendienst – arbeiten digital.