

ANWENDERBERICHT:

Papierloses Büro dank Digitalisierung?

Unternehmer Benedikt Loy übernahm 2021 einen Betrieb, der auf den Anlagen- und Rohrleitungsbau für Gasversorgungsanlagen spezialisiert ist. In nur zwei Jahren stockte er die Mitarbeiterzahl von acht auf 20 auf und digitalisierte Abläufe, um Arbeit zu erleichtern und das Unternehmen voranzubringen. Heute finden im Unternehmen dank Betriebssoftware und App nahezu alle Prozesse digital statt: Vom ersten Kundenkontakt über den Kundendienst bis hin zu Rechnung und Dokumentation. Das Ziel: ein papierloses Büro ... | VON NORA BAX



Die TLM GmbH (Transfer-Leitungs-Montagen) wurde vor 35 Jahren gegründet und hat ihren Sitz in Meerbusch. „Wir beschäftigen uns mit technischen und Reinstgas-Versorgungsanlagen. Dabei versorgen wir Labore, Forschungseinrichtungen, Blechverarbeitungsbetriebe, Institute, Hochschulen oder auch die Lebensmittelindustrie mit Gasen in unterschiedlicher Qualität. Wenn man irgendwo beispielsweise Wasserstoff, Argon, Helium oder Stickstoff braucht, dann bauen wir dafür den kompletten Anlagenpark. Sobald Gase angeliefert werden, stellen wir sicher, daß die Anlagen damit gut versorgt sind. Zusammenfassend gesagt: wir machen den Anlagenbau, die Entspannungstationen, die Sicherheitstechnik, Ventile, Armaturen und den Rohrleitungsbau – jedes Angebot und jede unserer Baustellen ist anders: Vielfältigkeit macht uns aus.“

der Betrieb um die acht Mitarbeiter hatte, war es einfacher, die Übersicht zu behalten. Da hatte man noch alles im Kopf: wer was macht, wer wohin fährt und wer welche Sachen eingepackt hat. Manchmal ging was unter, aber man kam klar. Mit der steigenden Zahl an Kollegen und Baustellen müssen wir jetzt aber systemunterstützt vorgehen – damit wahren wir die Übersicht, entlasten die Kollegen im Büro und ermöglichen den Technikern unterwegs das mobile Arbeiten. Wir sind sechs Leute im Büro, 14 sind draußen unterwegs.“

Benedikt Loy wurde bei der Suche nach einer neuen Softwarelösung fündig. „Wir sind zwar nicht in der SHK-Branche, aber haben genauso viel mit Rohrleitungen zu tun wie die Kollegen im Sanitärbereich. Also fragten wir befreundete Haustechnikunternehmen, welchen Anbieter sie empfehlen würden und die Antwort war oft: ‚Label Software! Nicht ganz günstig, aber super.‘ Ich schaute mir viele alternative Lösungen an, die Entscheidung fiel dann aber tatsächlich auf Label.“

Die Softwarelösung besteht aus dem Programm Labelwin für das Büro und der App Label Mobile. Benedikt Loy startete bei der Umstrukturierung im Büro: „Wir haben Labelwin installiert, uns schulen lassen und legten direkt los: Mit dem Label-Partner Bunte und Klein hatten wir eine gute Betreuung und nach 3-4 Monaten lief alles wunderbar.“ Das Beste an dem schnellen Umstieg? Benedikt Loy lacht: „Ganz klar die Zeit, ein Riesenzugewinn. Vorher hat sich alles nur um die Auftragsabwicklung gedreht und um das Nachschauen, wo die Unterlagen sind. Jetzt ist viel Zeit entstanden: für mich, um mich mehr



Anja Vossen (Vertrieb) arbeitet im Büro mit Labelwin.

Bilder: TLM Transfer-Leitungs-Montagen GmbH

Benedikt Loy übernahm den Betrieb vor zwei Jahren mit einem klaren Ziel vor Augen: „Unser Anspruch ist es, der Ansprechpartner in Nordrhein-Westfalen für Gasversorgungssysteme zu sein“. Um dieses Ziel zu erreichen, brachte der neue Geschäftsführer das Unternehmen auf Wachstumskurs – er vergrößerte das Team, stellte bisherige Prozesse und Strukturen auf den Prüfstand. Schnell stellte er fest, daß er eine neue Softwarelösung brauchte: „Vor zwei Jahren, als



Das Team der TLM Transfer-Leitungs-Montagen GmbH

Geschäftsführer Benedikt Loy

um Organisatorisches, Technik usw. zu kümmern – und für die Monteure, die jetzt nicht mehr ihre Kraft mit Papierkram verschwenden müssen. Vorher hatten wir uns an einem eigenen ‚Systembaukasten‘ versucht, der aus Trello, Office-Anwendungen wie Excel, unserer alten Handwerkersoftware und Zetteln bestand. Was für ein Aufwand! Jetzt ist alles einheitlich geregelt. Die Projektabwicklung macht z. B. eine Person. Sie managt 600 Aufträge im Jahr. Da sind wir recht stolz drauf.“

Die TLM GmbH legt viel Wert auf kompetenten Umgang mit ihren Kunden. „Die Anlagen der Kunden wollen wir besser kennen als sie. Wenn sie anrufen, wollen wir sagen: ‚Ja, wir wissen Bescheid. Wir kennen Sie, wir erinnern uns an Sie und wir wissen, was als nächstes passiert.‘ Das geht nur softwareunterstützt.“ sagt Benedikt Loy. Und wie funktioniert das im Alltag? „Ganz einfach: ruft der Kunde im Büro an, geht das Label Kundeninformationssystem (CRM) auf meinem Bildschirm auf und zeigt mir alles über diesen Kunden: Welche Vorgänge sind in der Vergangenheit bearbeitet worden? Sind alle Rechnungen bezahlt? Worum ging es beim letzten Anruf? Wenn mich der Kunde anruft und sagt, ich habe Probleme mit einer Helium-Station, da wart ihr doch letzten Monat schon einmal dran ... das habe ich direkt alles im Blick. Früher wurden wir manchmal von den Kunden erinnert: X war doch vor zwei Monaten hier! Das hat man nicht mehr im Kopf, aber jetzt auf dem Bildschirm.“

Benedikt Loy ist zufrieden: „Genau das wollten wir! Ein Kundeninformationssystem als Kern der Software. Dort habe ich alle Informationen gebündelt

und kann agieren. Wenn wir dort notieren, wo der Kellerschlüssel liegt, landet die Info direkt mit im Auftrag. Label hat so vieles richtig gut zu Ende gedacht.“

Im Moment organisiert sein Unternehmen das Lager um. „Wir haben uns ein System für Artikelnummern überlegt, auf das das neue Lager aufbaut. Physisch ist es schon eingerichtet. Die ganzen Artikel sind in die Label-Lagerverwaltung eingepflegt. Und wir sind gerade dabei, die Label-Etiketten zu drucken und so anzubringen, daß wir mit Barcodes und Scannern arbeiten können.“ Ins neue Lager dürfen nur zwei Mitarbeiter, und die Kollegen kriegen genau das, was sie brauchen.

Nach der erfolgreichen Einführung der neuen Software im Büro ging Benedikt Loy das nächste Projekt an: „Nachdem das Büro „durchdigitalisiert“ war, gingen wir direkt zur mobilen Arbeit mit Label Mobile über: ein Riesenzugewinn in vielerlei Hinsicht. Wir sind ja im Gase-Bereich unterwegs, wir müssen Druck- und Dichtigkeitsprüfungen machen, müssen Abnahmeprotokolle unterschreiben lassen, und, und, und. Das ist jetzt alles in Labelwin – und in der App. Alles, was wir früher händisch zusammensuchten, einscannen und zusammenführten, passiert jetzt direkt online. Oft ist alles schon bearbeitet und abgeschlossen, wenn wir wieder von der Baustelle wegfahren. Das ist super. Da kann man nichts anderes dazu sagen.“

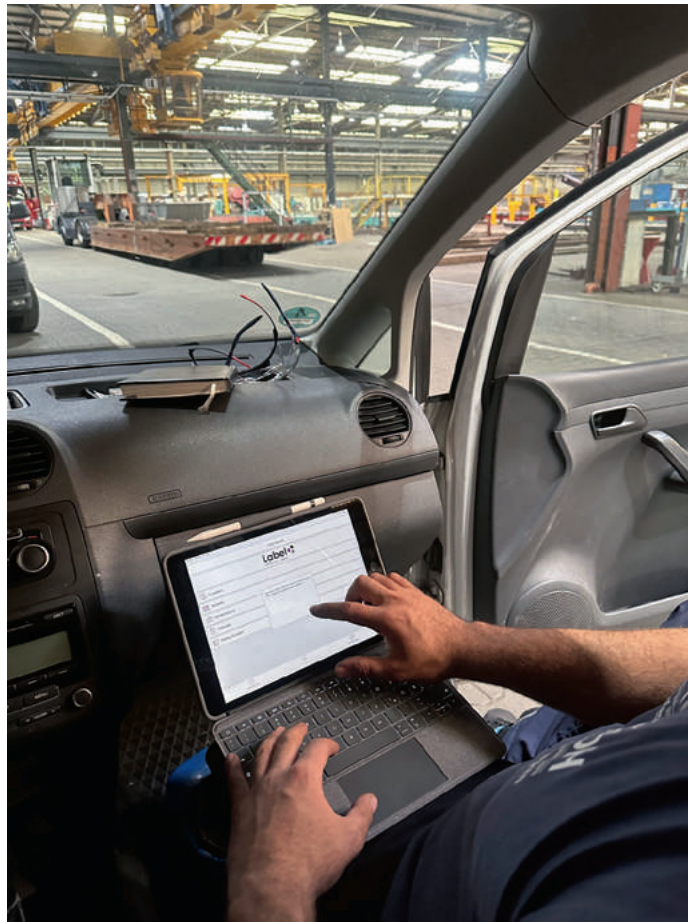
Die individuell auf die Mitarbeiter abgestimmte App-Einarbeitung war dem Geschäftsführer sehr wichtig. „Man darf da niemanden zurücklassen! >>

„Jetzt ist alles einheitlich geregelt. Die Projektabwicklung macht z. B. eine Person. Sie managt 600 Aufträge im Jahr. Da sind wir recht stolz drauf...“

» Die baustellenleitenden Obermonteure haben wir von Angesicht zu Angesicht einzeln rangeholt und mit ihnen den Ablauf und die App durchgespielt. Jeder hat ja einen anderen IT-Wissensstand. Die haben wir alle abgeholt, quasi. Haben jeden einzeln an die App rangeführt. Das hat viel gebracht!“

Auftragsabwicklung, Zeiterfassung, Kundenkontaktsuche und Kundenunterschrift, alles läuft wie selbstverständlich mit der App. Die Monteure mögen insbesondere die Diktierfunktion. „Die ist so exakt und versteht auch die Wörter. Da muß man so wenig nachkorrigieren. Alle Protokolle machen wir per App. Das war vorher eine Schreiberei.“ Heute wird mehr gesprochen und mehr fotografiert. „Wir verlangen von jedem Monteur, nach Auftragsabschluß Fotos zu machen, am liebsten noch mit Anmerkungen. Die App weist das dann dem richtigen Auftrag zu.“ Auch die Zeiterfassung ist einfacher: „Einstampeln, abarbeiten, Fahrzeiten, Pause, Feierabend: mit dem Finger antippen, fertig. Wir nutzen die Label-Zeiterfassung seit zwei Monaten. Es kommen keine Rückfragen vom Personal mehr, keine Fehler werden mehr entdeckt, nichts fällt mehr auf. Das System läuft.“

Wenn es nach Benedikt Loy ginge, gäbe es gar kein Papier mehr im Büro. „Wir haben’s schon stark reduzieren können, haben früher pro Jahr eine Europalette Papier bestellen müssen und sind jetzt schon mal runter auf fünf, sechs Kartons. Das ganze Thema Nacharbeiten und Zettel ausfüllen, das ist weggefallen. Wirkt sich auch positiv aufs Privatleben der Monteure aus. Das war ja lange normal im Handwerk: abends noch Übergaben, Auftragspapiere ausfüllen, Stundenzettel suchen und überprüfen. Wenn die Kollegen heute mal länger bleiben, dann weil sie ihre Autos ausräumen oder weil sie noch im Teamraum zusammensitzen und quatschen, aber nicht, weil sie Papierkram erledigen müssen. Das erledigen sie alles direkt auf der Baustelle mit Label Mobile. Hey, sogar unsere Einkaufsliste – wir



Die Monteure der TLM GmbH nutzen unterwegs die App Label Mobile.

brauchen neue Taschentücher und neuen Kaffee – wird jetzt digital geführt.“

Die verbesserte Digitalisierung hat viele Ressourcen freigeschaufelt. Benedikt Loy nutzt die gewonnene Zeit, um sein Unternehmen weiter nach vorne zu bringen. „Ich schaue immerzu, welchen Ablauf, welche Formalitäten wir noch verschlanken und vereinfachen können. Wenn man die Zahlen sieht, wo wir hergekommen sind und wo wir gerade stehen, sind wir sehr zufrieden. Wir haben noch Sachen offen. Wir sind noch nicht am Ende. Aber das ist OK, das bleibt ein stetiger und andauernder Prozeß. Wir werden weiter digitalisieren. Schritt für Schritt, immer noch ein Stückchen, ganz ohne Zettelwirtschaft. Und das kann ich auch jedem nur empfehlen: fangt an und bleibt dran! Geht es nicht halbherzig an. Digitalisierung ist ein Prozeß und hilft mir, mich endlich wieder den handwerklichen Tätigkeiten und Aufgaben zu widmen. Alles andere muß im Hintergrund mitlaufen.“ <<

Noch Fragen?
www.label-software.de

IMPRESSUM

Computern im Handwerk/ handwerke.de

gegründet 1984, dient als unabhängiges Fachmagazin für moderne Kommunikation den Betrieben der **Bauhaupt- und Nebengewerbe** im „portionierten“ Wissens- und Technologietransfer.

Herausgeber: Horst Neureuther

© Copyright: **CV München
CV Computern-Verlags GmbH
Goethestraße 41, 80336 München**

Telefon 0 89/54 46 56-0

Telefax 0 89/54 46 56-50

Postfach 15 06 05, 80044 München

**E-Mail: info@cv-verlag.de
redaktion@cv-verlag.de
www.handwerke.de**

Geschäftsleitung:

Dipl.-Vw. H. Tschinkel-Neureuther

Anzeigenleitung:

Dipl.-Vw. Heide Tschinkel-Neureuther
e-mail: anzeigen@cv-verlag.de

Redaktion und redaktionelle Mitarbeiter in dieser Ausgabe:

Markus Adolph, Nora Bax,
Melanie Bähr, Steffi Burgard,
Sebastian Ebeling, Dieter Kehl,
Thomas Kruse, Björn Lorenz,
Horst Neureuther (verantwortl.),
Gundo Sanders, Katharina Schmidt,
Alex Wallberger, Oliver Züchner

Anzeigenvertretung:

Medienmarketing SANDERS

Layout:

AD&D Werbeagentur GmbH,
Silvia Romann, Dietmar Kraus

Druck:

Walstead NP Druck GmbH, St. Pölten

Druckauflage: 50.500

Tatsächliche Verbreitung:
50.465 (1/24)



Auflage und Verbreitung kontrolliert.

40. Jahrgang

Erscheinungsweise: 10 x jährlich

Abo-Preis:

29,- € p.a. plus Porto inkl. MwSt.

Einzelpreis: 2,90 €

Ein Abonnement verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn es nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf des Bezugszeitraumes gekündigt wird.

ISSN 0931-4679

Mitglied der Informationsgemeinschaft zur Feststellung der Verbreitung von Werbeträgern e.V. (IVW) Berlin

Zur Zeit gilt die Anzeigenpreisliste Nr. 41 vom 01.11.2023.

Titelkopf: © Fotolia.de/yellowj