

Organisation und Digitalisierung im Projekt- und Wartungsgeschäft

Ein Blick hinter die Kulissen der Litwin Heizung Sanitär GmbH aus Troisdorf

Gestartet als 4-Personen-Betrieb, konnte die Litwin Heizung Sanitär GmbH ihre Mitarbeiteranzahl in nur wenigen Jahren fast verachtfachen. Neben der Liebe zum Handwerk hat dies vor allem eins möglich gemacht: eine organisierte Betriebsführung und der Einsatz von nachhaltigen Digitalisierungsstrategien und -tools. Davon profitiert das Unternehmen besonders im Projekt- und Wartungsgeschäft.

Die Litwin Heizung Sanitär GmbH wurde im Jahre 2017 in Troisdorf gegründet. Zum Start des Unternehmens führten Inhaber Daniel Litwin und Sabrina Litwin den Betrieb zunächst mit viel Engagement aus den eigenen vier Wänden heraus. Einsatzplanung und Angebote wurden damals am Küchentisch besprochen, Kundenrechnungen in Excel ausgerechnet und in Word ge-

schrieben. Schnell kam dieser Prozess jedoch an seine Grenzen. „Irgendwann hatten wir unseren ersten richtigen Streit. Es war spät am Abend, wir waren beide müde und die Summen der Rechnung passten nicht. Nach stundenlangem Nachrechnen kamen wir beide zu dem Ergebnis, dass eine Software her muss.“, erinnert sich Sabrina Litwin lachend. Letztendlich hat sich das

Ehepaar 2018 für die Handwerkersoftware Labelwin und die dazugehörige App Label Mobile von Label Software entschieden.

Bei großen Projekten den Durchblick behalten

Heute, sieben Jahre später, beschäftigt der Betrieb insgesamt 30 Mitarbeiter und gehörte damit 2023 zu den 500 am schnellstwachsenden Unternehmen Deutschlands. „So ein starkes Wachstum ist hauptsächlich unserer großen Leidenschaft zum Handwerk geschuldet. Und: Wir sind heute dank Softwareunterstützung organisierter und strukturierter denn je“, sagt Sabrina Litwin. Das Unternehmen betreut schwerpunktmäßig große Bauvorhaben wie Mehrfamilienhäuser in den Bereichen Heizung, Klima, Sanitär und Photovoltaikanlagen. Große Projekte bedeuten: viele Dokumente, Ansprechpartner und Vereinbarungen. Um hier den Durchblick zu behalten, setzen Daniel und Sabrina Litwin daher auf eine digitale Projektorganisation – bei Aufträgen dieser Größenordnung unabdingbar. Sabrina Litwin berichtet: „Bei jeder Anfrage legen wir sofort einen digitalen ‚Projektordner‘ in Labelwin an. Der Projektleiter kann dort gleich ab dem Angebot alle Dokumente ablegen und bis zur Schlussrechnung alles lückenlos und chronologisch dokumentieren.“ Ändert sich der Projektstatus, wird dieser sofort im System hinterlegt, so dass alle Mitarbeiter immer auf aktuellem Stand sind. Und dank der tagesaktuellen mitlaufenden Kalkulation jedes einzelnen Projekts haben Sabrina und Daniel Litwin zudem einen tagesaktuellen Kosten- und Gewinnüberblick: „Das ist so genial, dass ich jederzeit nachgu-



Daniel und
Sabrina Litwin.

Bild: Litwin Heizung Sanitär GmbH



Bild: Litwin Heizung Sanitär GmbH

Das Team der Litwin GmbH.

cken kann, ob wir noch im grünen Bereich sind. Sind wir das nicht, können wir schnell handeln und den Kunden informieren. So ersparen wir uns bei Projektende auf beiden Seiten unnötige Diskussionen.“ Bei der Kalkulation werden auch gleich sämtliche Zuschlags- und Rabattkalkulationen berücksichtigt, sodass der ausgewiesene Gewinn dem tatsächlichen voraussichtlichen Stand entspricht.

Für die interne Organisation nutzt das Unternehmen die sogenannten „Aufgaben“ in Labelwin und Label Mobile. Sabrina Litwin erklärt: „Dort notieren wir alles Wichtige – Rückrufbitten, das Nachfassen von Angeboten, Zahlungserinnerungen in der Buchhaltung usw. Die Aufgaben sind von allen Mitarbeitern einsehbar, so dass nichts verloren geht, auch wenn man jemand krank oder im Urlaub ist. Und das im Büro oder auf der Baustelle. Die kleinen gelben Notizzettel haben wir aus unserer Firma verbannt“, sagt sie und lacht.

Wartungserinnerung auf Knopfdruck

Oft entwickelt sich aus dem Projektgeschäft auch das Wartungsgeschäft. „Das Wartungsgeschäft war lange unsere letzte

„nicht-digitale Baustelle“, sagt Sabrina Litwin. „Unseren Kundendienst führen wir schon seit Jahren komplett digital aus – hier kommen Software und App zum Einsatz und wir benötigen überhaupt kein Papier mehr. Nur das Wartungsgeschäft sah

bis vor kurzem im Innendienst noch ganz anders aus.“ Nur ungern erinnert sich die Unternehmerin an früher zurück. „Die Termine haben wir zwar in Labelwin geplant. Die Anlagedaten wurden jedoch in Papierform abgeheftet, die dazugehörigen



Bild: Litwin Heizung Sanitär GmbH

Sabrina Litwin & Kundendienstleitung Fabian nutzen Labelwin im Büro.



Bild: Litwin Heizung Sanitär GmbH

Kundendiensttechniker Marco trägt seine ausgeführten Arbeiten in Label Mobile ein.

Wartungstermine in eine ausgedruckte Monatsübersicht eingetragen und wiederum in einem anderen Ordner abgelegt. Zum Beispiel wurde im September dann der Oktober-Ordner aus dem Schrank geholt und die Kunden abtelefoniert. Die technischen Daten der Anlage wurden aus dem Anlageordner rausgesucht und manuell in den Kundendienstauftrag abgetippt.“ Die Folgen dieser Zettelwirtschaft: Anstehende Wartungstermine wurden

übersehen und Kunden mussten oftmals selbst Termine vereinbaren.

„Das konnte so nicht weitergehen“, sagt Sabrina Litwin. „Daher haben wir den ganzen Prozess umgekrempelt und auf das Wartungsmodul von Label umgestellt.“ Mit Erfolg: sind die Anlagendaten sowie Wartungstermine und -intervalle nun sorgfältig gepflegt, kann sich der Betrieb mit nur einem Knopfdruck alle fälligen Termine für den nächsten Monat anzeigen und automatisch die Kundendienstaufträge erstellen lassen. „Wir müssen nur noch den vereinbarten Termin eintragen und gleich das dazugehörige Wartungsset bestellen – das war’s!“ Das Wartungsset wird dem Techniker an dem vereinbarten Tag in fertig gepackten Kisten im Lager bereitgestellt. „Der Techniker kommt dienstagsmorgens, nimmt sich seine ‚Dienstags-Kisten‘ und düst zum Kunden. Den aktuellen Arbeitsauftrag sowie die zuletzt durchgeführten Arbeiten kann er auf seinem Tablet via Label Mobile einsehen.“ Nach Durchführung der Wartung trägt er seinen Arbeitsbericht in die App ein und setzt diesen auf erledigt – für das kommende Jahr wird direkt ein neuer Termin vorgeschlagen. Der Bericht wird vor Ort digital in Label Mobile vom Kunden unterschrieben und ans Büro übermittelt, wo noch am gleichen Tag die Rechnung ge-

schrieben werden kann. Sabrina Litwin ist zufrieden mit ihrem neu digitalisierten Prozess: „Der Wartungsprozess von der Terminvereinbarung bis hin zur Rechnungsstellung läuft bei uns nun komplett reibungslos durch – keine handschriftlichen Zettel mehr. Und das Beste: auch die Kundenzufriedenheit hat sich dadurch enorm gesteigert.“

Lernplattform unterstützt die Einarbeitung

Und nicht nur die Kunden der Litwin Heizung Sanitär GmbH sind zufrieden – auch die Mitarbeiter sind es. „Wir strukturieren, digitalisieren und organisieren uns immer weiter, werden jeden Tag ein bisschen besser. Das finden auch unsere Mitarbeiter super – denn letztendlich sparen alle damit Zeit und Nerven“, sagt Sabrina Litwin. Das Unternehmen hat sogar für seine Mitarbeiter eine eigene Lernplattform mit Video-Tutorials erstellt: „Wir haben ca. 800 Videos, wo wir genau beschreiben, wie z. B. eine spezifische Installation funktioniert oder wie ein Projekt in der Software auszusehen hat. Dadurch können wir sicherstellen, dass alle Arbeitsprozesse gleich ablaufen und die vielen Kundenaufträge effizient abwickeln.“ Neue Mitarbeiter erhalten bereits vor ihrem offiziellen Eintritt einen Zugang zur Lernplattform. „Das erleichtert die Einarbeitung enorm und die Kollegen können direkt durchstarten. Das kommt bei den Mitarbeitern sehr gut an.“

Durch die Digitalisierung und die damit einhergehende Organisation spart die Firma Litwin vor allem eins: „Stress!“, sagt Sabrina Litwin lachend. „In puncto Digitalisierung rate ich jedem Betrieb: einfach machen! Es gibt nie den einen richtigen Weg. Man muss einfach auf den Prozess vertrauen und machen. Natürlich ist der zeitliche Invest zu Beginn recht hoch. Die spätere Zeit- und Kostenersparnis ist jedoch umso größer – vom gesunkenen Stresslevel mal ganz abgesehen. Zusammenfassend kann ich sagen: Ich bin ein riesengroßer Digitalisierungs-Fan!“

Autorin: Svenja Linke

www.label-software.de



Bild: Label Software Gerald Box GmbH

Labelwin und Label Mobile – die Lösungen zur Digitalisierung.