



das elektrohandwerk

Vorsprung ▪ Wissen ▪ Mehrwert

**Aktuelle Fragen im Fokus**

»de«-Expertenrunde  
Praxisprobleme

20

**Nach VDE 0113-1**

Anforderungen an die  
Prüfung von Maschinen

24

**Betriebsübergabe**

Was wünschen sich die beiden  
Generationen voneinander?

60

Besuchen Sie uns auf der

**light+building**

3. – 8. März 2024

Halle 12.1 | Stand E21



**NEUE MÖGLICHKEITEN  
FÜR EIN SMARTES ZUHAUSE**



Digitalisierung für mehr Aufträge und zufriedeneren Kunden

# Von 90 Aktenordnern sind noch fünf übrig

Ein Spezialist für Wetterschutz und Raumtrennung hat seine Abläufe mit einer Software digitalisiert. Sie kann alle Prozesse vom Erstkontakt, über das Aufmaß bis zur Nachkalkulation abbilden. Der Firma ist es gelungen, nicht nur die Außendarstellung und Kundenzufriedenheit zu verbessern, sondern auch die eigenen Umsätze in die Höhe zu schrauben.

Die Firma Schulz Sonnen-/Wetterschutz & Raumtrennung GmbH aus Wardenburg ist ein Familienunternehmen in der dritten Generation mit 50-jähriger Geschichte. Das Unternehmen entwickelt und stellt Sonnen- und Wetterschutz wie Markisen, Wintergartenbeschattung und Terrassendächer im Außenbereich oder Rollos im Innenbereich vor Fenstern und Glas her. Außerdem bietet sie dazugehörige Serviceleistungen wie Wartungen und Reparatur an und ist Spezialist für Raumtrennung in Sporthallen und Sälen. Der Betrieb hat 15 Mitarbeiter und ist in Deutschland sowie dem europäischen Ausland im Einsatz.

Seit knapp zwei Jahren hat die Firma die Handwerkersoftware »das Programm« im Einsatz. Es wurde innerhalb von etwa zwei bis drei Monaten implementiert. Zuvor arbeitete man noch nicht digital. Nun fand ein Generationswechsel statt, viele ältere Mitarbeiter gingen in den Ruhestand und junge Leute folgten nach. Hinzu kam Corona und damit die Notwendigkeit, mobil und im Home-Office zu arbeiten. Deswegen ging der Betrieb den Schritt und digitalisierte: Die Prozesse sollten komplett umgestellt, jeder Monteur mit einem iPad ausgestattet werden und der Innendienst in der Lage sein, künftig von Zuhause aus zu arbeiten.

### Anforderungen und Auswahl

Die neue Software sollte eine Cloudlösung sein, um die Daten nicht mehr lokal im Büro, sondern zentral zu speichern. Außerdem war wichtig, Daten und Fotos abzulegen und den Lebenszyklus der Produkte jederzeit und ortsunabhängig einsehen zu können, da die Monteure europaweit im Einsatz sind. Sie sollten sich über die App einloggen und Zugriff auf ihre Arbeitsunterlagen haben. Bis dato mussten Unterlagen im Vorfeld der Kundenbesuche herausgesucht und mitgeführt werden. Auch die digitale Zeiterfassung



Quelle: Wordfinder

war dem Betrieb wichtig, so dass im Nachgang von Besuchen eine genaue Kalkulation stattfinden kann – ohne Software mussten die Zeiten händisch erfasst werden.

Drei Systeme kamen in die Endauswahl, zwei waren in ihrem Funktionsumfang aber nicht ausreichend: Die Firma suchte eine Komplettlösung. Fast hätte sie sich damit abgefunden, für die Zeiterfassung mit einem zweiten Programm arbeiten zu müssen, doch dann stieß Geschäftsführer Sascha Schulz im Internet auf das Programm und nahm Kontakt zum Anbieter synatos GmbH auf. Dass dieser eine Komplettlösung zur Verfügung stellen konnte, gab den Ausschlag. »Wenn wir schon umstellen, dann 100%,« erinnert sich Schulz. Er wollte vor allem die Zettelwirtschaft beenden.

Für die Umstellung wurde ein Tag X festgelegt, ab dem Daten und Abläufe nur noch digital erfasst werden. »Zusammen haben wir Schritt für Schritt die Abläufe umgesetzt«, schildert Schulz. Für den Betrieb wurden zum Beispiel spezifische Wartungsprotokolle und Sicherheitsberichte aufgesetzt. Diese

sind als Standardvorlagen immer wieder im Einsatz. Das Team wurde telefonisch geschult; bei Neuerungen erfolgt der Support weiterhin auf diese Weise. 15 Anwender nutzen die Software heute – vom Auszubildenden bis zur Buchhaltung, die die Ausgangsrechnungen über die Schnittstelle des Programms an den Steuerberater übermittelt.

### Die Funktionen

Mit »das Programm« wird der gesamte Prozess ab dem Erstkontakt mit dem Kunden abgebildet: Beim Beratungstermin werden Daten aufgenommen, Bilder erfasst, danach erfolgt das Aufmaß. Daraus können Angebote erstellt werden, auf die das Team Zugriff hat, das die Planung, Terminierung der Einsätze und Materialbeschaffung verantwortet.

Diese Schnittstellen über Übergaben zwischen den Mitarbeitern erforderten zuvor viel Kommunikation und Papierkram – Aufwände, die mit dem Programm entfallen. Es kann nahtlos an die Vorarbeiten angeknüpft werden: Die nächsten Schritte der Prozess-



kette stellen dann Liefertermine vom Lieferanten oder der eigenen Produktion dar, über deren Zeitrahmen der Kunde zwei bis drei Monate im Voraus informiert wird. Zwei bis drei Wochen vor dem Termin erfährt er den genauen Tag der Lieferung. Anhand der Daten und Berichte in der App sehen die Monteure vor Ort, was genau beim Kunden zu tun ist.

Es ist sogar möglich, bis zu acht Jahre in die Produkthistorie einzutauchen; alle Informationen werden chronologisch abgelegt. Die Monteure verfassen ebenfalls ihre Arbeitsberichte über die App, der Kunde unterschreibt digital. Auf dieser Basis kann dann die Rechnung erstellt werden.

#### **Die Vorteile**

Der Einsatz von »das Programm« hat in der Schulz Sonnen-/Wetterschutz & Raumtrennung GmbH die Zettelwirtschaft beendet; die rund 90 Ordner im Büro haben sich auf fünf reduziert. Ordnerwälsen im Archiv entfällt. Sicherheitsberichte und Rechnungen müssen nicht mehr gedruckt werden.

Früher gab es Reibungspunkte bei Reklamationen und in den Arbeitsabläufen, weil Informationen fehlten, nicht notiert wurden oder die Zettel verloren gingen. Jetzt werden die Daten sicher und strukturiert in der Cloud abgelegt. Die Monteure sind durch diese Informationen besser in der Lage, die Montagesituation beim Kunden zu beurteilen. Früher wurde der Austausch der Information dadurch erschwert, dass die Monteure deutschlandweit und im europäischen Ausland unterwegs sind: Abendliche Fahrten ins Büro sind so nicht möglich. Mit der Software lassen sich ihre Einsätze einfacher und schneller organisieren – Kunden unterwegs können spontan in die Streckenplanung aufgenommen werden, wenn sich noch offene Zeitslots ergeben. Mit Papierunterlagen und per Telefon war das früher nicht möglich. Kleinigkeiten, wie zusätzliche Kundenwünsche nach einer Steckdose oder einer Abdeckung, gehen nicht mehr unter – der Monteur kann sie sofort digital beim Kunden in der App aufnehmen, sie werden im Büro gesichtet und die Bestellung veranlasst. Geht die Ware ein, wird der Kunde über den Liefer- und Einbautermin benachrichtigt.

Der Betrieb hat zahlreiche wiederkehrende Kunden: Nach einem halben Jahr gab es bereits die ersten positiven Rückmeldungen, dass sich Erreichbarkeit und Arbeitsabläufe verbessert haben, die Rückmeldung und Terminierung genauer und schneller erfolgt und die Kommunikation besser geworden

ist. Die Reaktionszeit wurde verkürzt. Früher häuften sich gerade in der Hochsaison im Sommer Rückfragen nach Ware, Lieferzeiten oder der Ankunft der Monteure. Diese Nachfragen haben sich um 90 % reduziert, berichtet Geschäftsführer Schulz. Das Telefonaufkommen ist stark gesunken, weil die Informationsbereitstellung im Team besser geworden ist und damit der Kunde präziser informiert werden kann. Das entlastet den Kundendienst. Auch die Kalkulation lässt sich einfacher erstellen: Mit einem Knopfdruck wird ersichtlich, ob sie passt oder ob bei Folgeaufträgen angepasst werden muss.

#### **Mehr Aufträge dank Handwerkersoftware**

*»Wir können deutlich mehr Aufträge umsetzen als zuvor. Nach zwei Jahren hat sich das Programm mehrfach bezahlt gemacht«, so Schulz weiter. Der Betrieb bearbeitete über 1000 Aufträge im Jahr, und ihre Zahl hat noch einmal zugenommen. »Am Anfang war ich skeptisch, wie gut das mit Funktionen und Abläufen klappen würde. Aber heute bin ich 100-prozentig zufrieden.«*

Das einzige Problem stellten Funklöcher und die damit geringere Geschwindigkeit der App dar. Um dem zu begegnen, hat der Betrieb seinen Telefonanbieter gewechselt und das Datenvolumen auf den mobilen Geräten erhöht. Vor Ort im Gewerbegebiet ließ man eine Glasfaserleitung legen, was eine wesentliche Verbesserung gebracht hat.

Auch der Support läuft rund – die Kommunikation erfolgt via E-Mail und Schulz ist damit sehr zufrieden. Halbjährlich setzt sich das Team zusammen und überlegt, ob und was man an der Software noch anpassen kann, um die Abläufe weiter zu verbessern, die Vorschläge gehen dann an den Anbieter. Bis heute werden Formulare angepasst und es erfolgen Ab- und Rücksprachen. *»Sie werden immer in kürzester Zeit umgesetzt und hauen zu 100 Prozent hin,« so Schulz. »Ich kann nur jedem empfehlen, diesen Schritt zu machen und zu digitalisieren.«*

#### **Fazit**

Digitalisierung statt Aktenorder und Zettelwirtschaft: Der Einsatz von Handwerkersoftware hat sich für den Fachbetrieb bezahlt gemacht. Die Abläufe sind transparenter, die Kommunikation und Informationsbereitstellung haben sich verbessert und all das wirkt sich positiv auf die Mitarbeiter, die Kunden und den Umsatz aus. ●

#### **Autorin:**

Nadja Müller, freie Journalistin