



Arbeitet mit Labelwin: Jan Szymkowiak ist in der Dispositions- und Materialplanung tätig.



(von links): Sascha Trumpf (Leitung Kleinkundendienst), Thomas Müller (Leiter Finanzbuchhaltung und Controlling), Gerrit Mölleken, Ralph Dilly (Leiter Disposition), Jasmin Klisch (Disponentin).

## Statt acht bis zu 14 Aufträge pro Techniker am Tag

# SOFTWARE MACHT'S MÖGLICH

Bei 100 Mitarbeitern im Kundendienst ist der Überblick extrem wichtig. Es gilt, die optimale Produktivität eines jeden Mitarbeiters zu ermöglichen und die Organisation mit Hilfe eines Systems zu vereinfachen und zu begleiten. So hat sich die Anzahl der erledigten Aufträge von täglich acht auf bis zu 14 Aufträge je Techniker gesteigert, seit Gerrit Mölleken im Jahr 2004 Label Software eingeführt hat.

Als Klempnerei wurde das Familienunternehmen Mölleken ([www.gerhard-moelleken.de](http://www.gerhard-moelleken.de)) im Jahr 1900 in Dinslaken gegründet. Aufgrund der Expertise und Ausbildung der wechselnden Geschäftsführer in den vergangenen 120 Jahren bedient die Firma heute die drei Bereiche Heizung, Sanitär und Elektrik. Seit dem Jahr 2001 ist der heutige Inhaber Gerrit Mölleken in der Firma tätig. Im Jahr 2005 übernahm er die Geschäftsführung. Der 45-jährige Mölleken ist

gelernter Kaufmann und sieht seinen Schwerpunkt vor allem darin, die betriebswirtschaftlichen Abläufe in seinem Unternehmen stetig zu optimieren. Auf Grund dessen ist im Jahr 2004 die Entscheidung, gefallen, dass Unternehmen komplett zu digitalisieren und zwar mit der Software Labelwin ([www.label-software.de](http://www.label-software.de)).

### Schwerpunkt auf Kundendienst

Von den 120 Mitarbeitern der Firma Mölleken sind etwa 20 Personen im Projektbau und die anderen 100 direkt im Kundendienst eingesetzt. Das läge vor allem daran, dass der Kundendienst nicht so stark konjunkturellen Schwankungen unterliegen würde, so Mölleken. „Durch Label konnte ich die Abläufe optimieren. Früher wurden sieben bis acht Aufträge am Tag abgewickelt, heute sind es 12 bis 14“. Geschafft wurde das natürlich nicht durch eine Maßnahme, sondern mit vielen kleinen Bausteinen. Die sukzessive Steigerung fand im Laufe der vergangenen Jahre statt. „Dies war für uns notwendig und wichtig, um dem ständig wachsenden Kostendruck entgegenzuwirken“, erklärt Mölleken.

### Feste Gebiete für Monteure

Optimiert wurden vor allem die Anfahrten. Durch das Zuweisen fester Gebiete in der Wohnungswirtschaft, das sogenannte „Bremer Modell“, konnten in Label Planquadrate gebildet werden. Innerhalb dieser Gebiete kategorisieren die Disponenten die Aufträge nicht mehr nach Postleitzahlen oder Orten, sondern nach Farben. Jedes Planquadrat hat eine andere Farbe. Auf diese Weise wurden die Anfahrtswege der Monteure um ein Vielfaches reduziert und die Anzahl der erledigten Aufträge durch den Zeitgewinn fast verdoppelt.

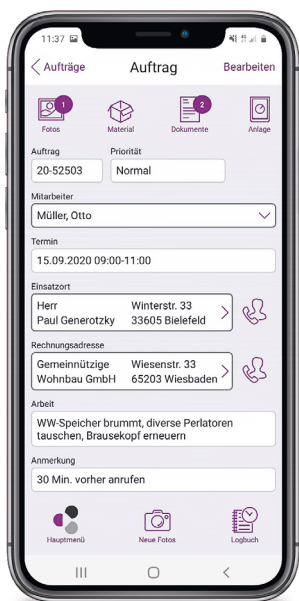
### App Label Mobile ist bereits im Einsatz

Seit Juni dieses Jahres steht außerdem eine neue mobile Lösung der Software Label zur Verfügung: Label Mobile. Die Techniker-App greift in Echtzeit auf alle relevanten Daten im Büro zu: Adressen, Aufgaben, Projekte, Dokumente, Kundendienst, Kalender und Fotos. Die App steht im direkten Kontakt zur Zentrale und sorgt so für eine reibungslose Kommunikation. Genutzt werden kann sie auf Smartphones und Tablets. Auch Gerrit Mölleken hat die App schon

bei seinen Technikern im Einsatz und möchte sie nach der Einführungsphase allen seinen Kundendienstmitarbeitern zur Verfügung stellen. „Bei uns haben alle Mitarbeiter ein Firmenhandy. Somit kann jeder von ihnen die Daten in Echtzeit aus dem Internet laden und damit arbeiten“, so Mölleken. Vor allem die Rechteverteilung innerhalb der App gefalle ihm sehr gut. Jeder Mitarbeiter hat nur Zugang zu den Daten, die für ihn von Interesse sind: „Wir handhaben das gemäß dem Motto: So viel wie nötig, aber so wenig wie möglich“, erklärt er. Insgesamt empfinde er die App als einfach einzurichten und zu bedienen.

### Digitalisierung nicht verpassen

Zum Thema professioneller Betriebsführung in Handwerksunternehmen hat Gerrit Mölleken eine eindeutige Ansicht: „Man kann kein Unternehmen führen, was ein bisschen größer ist, ohne eine vernünftige Budgetierung und Kostenrechnung. Das praktische an Labelwin ist, dass all diese Zahlen von vornherein bereitgestellt werden“. Und auch zur Digitalisierung besitzt Mölleken eine einschlägige Meinung: „Wer die Digitalisierung verpasst, wird langfristig Probleme haben.“ ■



Mit Label Mobile hat man auch unterwegs Zugriff auf alle Daten des Unternehmens.