

Haab Haustechnik – Gas, Wasser, Tablet

In den Köpfen vieler Endverbraucher haben Fachhandwerker des SHK-Gewerks allzu oft ein angestaubtes Image. Das hat eher mit den 'Werner'-Comics und **Meister Röhrig** zu tun als



mit der Wirklichkeit. Denn hier hat die Digitalisierung längst Einzug gehalten.

Ihr 'mi'-Team zeigt Ihnen immer wieder Best-Practice-Beispiele, an denen Sie sich orientieren können. So sind wir

zu Besuch in Mönchengladbach bei **Haab Haustechnik** und sprechen mit Gründer und Geschäftsinhaber **Georg Haab** und seinen Kindern **Bernd Haab** und **Kathrin de Blois**, die gemeinsam das 54 Personen starke Unternehmen führen.

Der erste Eindruck des Unternehmens, das seinen Sitz in einem Gewerbegebiet errichtet hat, ist geradezu überwältigend. Hier arbeitet eine Truppe mit Selbstbewusstsein, die schon alleine durch das großzügig dimensionierte Gebäude nach außen abstrahlt: Egal welches Problem Sie haben – wir lösen es! „Wir haben so groß dimensioniert, weil es der Platz hergibt und weil wir weiter wachsen“, verrät uns Seniorchef Georg Haab. Probleme bei der Suche nach geeigneten Mitarbeitern gibt es dabei nicht, wie Bernd Haab ergänzt: „Von unseren 54 Mitarbeiterin sind 14 Auszubildende, alleine im neuesten Jahrgang haben wir sechs Neue, drei davon mit Abitur.“ Dabei berichtet der für die technische Seite zuständige Juniorchef von einem Glückstreffer: „Einem der zuerst eingestellten Azubis hat es bei uns so gut gefallen, dass er direkt Werbung für uns gemacht hat. Das Ergebnis: Weitere drei Auszubildende. Es lohnt sich aus unserer Sicht also sehr, einen positiven Eindruck zu vermitteln.“



Außenansicht Haab GmbH & Co. KG
© Haab GmbH & Co. KG

Und das geht bei der Besichtigung des Unternehmens weiter: **Papier muss man in dem Unternehmen, das u.a. im IT-Ausschuss des ZVSHK vertreten ist, schon beinahe suchen.** Kathrin de Blois berichtet: „Wir haben lange dafür

gebraucht, aber mittlerweile ist es so weit, dass wir im Büro praktisch gar kein Papier mehr verwenden, außer großdimensionierte Bauzeichnungen, die wir per Plotter ausdrucken können. Alles andere geht digital. Selbst unsere Monteure haben Tablets mit auf der Baustelle.“

Bereits bei der Gründung im Jahr 1987 legte Georg Haab großen Wert auf Technisierung und Vereinfachung – quasi die Vorstufe der Digitalisierung. Klar, dass die Einführung einer EDV-Anlage von Anfang an konsequent umgesetzt wurde. Heute sieht man das an jeder Ecke. Selbst Werkzeuge und Handys der Mitarbeiter sind erfasst, so dass immer klar ist, wo sich z.B. eine Bohrmaschine befindet und wer sie benutzt. Doch die Auswirkungen sind auch zeitlich und pekuniär deutlich spürbar. „4.000 Arbeitsstunden sparen wir pro Jahr allein durch eine automatisierte Rechnungsprüfung. Das erhöht zudem die Sicherheit. Auch im Einkauf sparen wir ungefähr 5 %“, erklärt Georg Haab nicht ohne Stolz. Alles aus einer Hand ist dabei nicht unbedingt das oberste Credo, wenn es darum geht, dass die einzelnen Arbeitsabläufe möglichst einfach gehandhabt werden sollen. Der Ablaufplan für die Gewerke stammt z. B. von **Porsche**, das Verwaltungsprogramm für Handys, das auch für andere Produkte genutzt werden kann, von **Cisco**.

Auch dem Kunden wird die moderne Zeit plastisch vor Augen geführt. So gibt es im Gebäude einen top-modernen Empfangsbereich, von dem aus die Kundschaft in helle, mit allen Schikanen ausgerüstete Besprechungsräume geleitet wird. Natürlich gehört ein 3D-System mit VR-Brille dazu. Ihr 'mi'-Chefredakteur durfte sich ein frisch ge-



Empfangsbereich des Haab-Gebäudes
© Haab GmbH & Co. KG

plantes Bad auf diesem Weg anschauen und stellte erneut fest, dass ein solches Feature den Kunden wirklich weiterhilft. Bernd Haab dazu: „Auf diesem Weg wird Verunsicherung in Vorfreude gewandelt. Bei uns sind die Gewerke alle untereinander vernetzt,

so dass wir selbst die Original-Fliesen, die der Kunde sich ausgesucht hat, einbauen können oder bestimmte Lichtverhältnisse. Natürlich gehören auch alle Sanitärobjekte dazu. Der Kunde kann also quasi sein Bad besichtigen, bevor der erste Handschlag darin gemacht wurde.“ Und wie sieht es mit der Erfolgsquote aus? Dazu Kathrin de Blois: „Die liegt bei 100 %. Wenn der Kunde erstmal hier im Besprechungsraum ist, war bislang die Unterschrift immer eine Formalie.“

Bei der Besichtigung der attraktiv gestalteten Arbeitsplätze fällt uns auf, dass es mehrere verschiedene Abteilungen zu geben scheint. Georg Haaß: „Das ist richtig, wir haben vier Abteilungen gebildet, Kundendienst, Sanierung, Bau und Plan-



Bernd Haaß, Georg Haaß, Kathrin de Blois
© Haaß GmbH & Co. KG

nung. Wir sind stolz darauf, dass alles über 100 % läuft.“ So ganz auf analoge Hilfsmittel verzichten kann man allerdings nicht überall. So wird die Einsatzplanung (als Backup und zur besseren Übersicht) noch an einer Wandtafel dargestellt. Ansonsten plädieren alle drei für eine weitgehende Automatisierung. Kathrin de Blois dazu: „So kann jeder aus einer Abteilung zu jeder Zeit jedes Projekt übernehmen. Bis zur Dokumentation hin ist alles komplett digitalisiert. Wir haben Checklisten für Bäder und Heizungen und können auf einen Blick feststellen, in welchem Stadium welches

Projekt gerade ist. So können wir auch sofort sehen, wenn etwas fehlt oder nicht gemacht wurde – warum auch immer. Es gibt die Möglichkeit, eine Fotodokumentation einzufügen oder Nachträge können vom Handy des Monteurs ins System gespielt werden. So besitzen wir tagesaktuelle Daten, so dass Leerlaufzeiten bei uns minimiert werden konnten.“

Es ist kein Geheimnis, dass Kunden, die mit der Arbeit zufrieden sind, normalerweise auch schnell zahlen. Auch das ist bei Haaß Haustechnik möglich. **Jeder Mitarbeiter kann über sein mobiles Endgerät die Rechnung entweder erstellen oder abrufen (je nach Umfang) und am Fahrzeug ausdrucken.** Der Kunde kann sofort sehen, ob alles stimmt. Im Unternehmen gibt es zwei mobile EC-Karten-Bezahlsysteme, Kunden können allerdings auch den auf jeder Rechnung ausgedruckten QR-Code scannen und dann direkt mit Smartphone und Bank-App zahlen. **So konnte der durchschnittliche Zahlungseingang mittlerweile auf deutlich unter eine Woche gedrückt werden.** Respekt!

Wir bedanken uns bei der Familie Haaß/de Blois für einen hochinteressanten Einblick in ein digital unglaublich gut aufgestelltes Unternehmen. Wir hoffen, Ihnen damit eine Anregung gegeben zu haben, selbst an der einen oder anderen Stelle dieses Thema zu forcieren. Alle drei sind sich einig: „Wir haben zum Glück unsere Hausaufgaben gemacht. Die Zukunft kann kommen – wir freuen uns darauf!“ Haben Sie ebenfalls ein Beispiel, über das wir Ihre Kollegen draußen im Lande informieren sollten? Dann melden Sie sich in der Redaktion. Das Beispiel Haaß in Mönchengladbach hat gezeigt, dass Außendienst auch in Coronazeiten unter Einhaltung der AHA-Richtlinien lohnenswert ist.