



Marina und René Lange vor dem Firmengebäude der Schulz GmbH.



Die großen Bildschirme in der Werkstatt der Schulz GmbH: Kalenderanzeige, News, Baustellenfotos, Fachmedien, Tagesschau.

Digitalisierung erleichtert den SHK-Alltag

Erfolgreiche Software-Einführung

Dass die Digitalisierung erheblich den SHK-Alltag erleichtern kann, ist keine neue Erkenntnis. Durch die Einführung einer neuen Branchensoftware hat die Schulz Sanitär- und Heizungstechnik GmbH genau dies geschafft. Arbeitsabläufe sollten verkürzt, Zeit geschaffen und wirtschaftlicher Erfolg einfacher erreicht werden. Wie das Unternehmen erfolgreich den eigenen Arbeitsalltag erleichtern konnte, lesen Sie in dieser Reportage.

Marianne Jaffke
Label Software
33607 Bielefeld
www.label-software.de

Die Schulz Sanitär- und Heizungstechnik GmbH z.B. war schon immer innovativ unterwegs: Das seit den 60er-Jahren in Hermannsburg bei Celle ansässige Unternehmen startete bereits in den 90ern mit Solaranlagen für ihre Kundschaft – und mit der Digitalisierung der eigenen Büroarbeiten. „Wir sind gerne vorne mit dabei“, erklären die Geschäftsführer René Lange und Siegfried Schulz. Vor einigen Jahren wagten sie einmal mehr einen großen Schritt nach vorne und entschieden sich, eine neue Branchensoftware einzuführen: Arbeitsabläufe sollten verkürzt, Zeit geschaffen und wirtschaftlicher Erfolg einfacher erreicht werden. „Wir wollten digitale Monteure. Sie sollten alles mit dem Tablet und dem Smartphone auf der Baustelle verfügbar haben“, erinnert sich Herr Lange. Gesagt, getan. Das Team besuchte Messen, studierte Fachzeitschriften und machte sich kundig. Am Ende war es ein befreundetes Unternehmen, das ihnen von einer App erzählte, mit der sie von überall aus auf die eigenen Firmendaten zugreifen können. „Und wir dachten uns: Das wollen wir auch!“ Sie wandten sich an das Softwarehaus Label Software, buchten einen Vorführtermin und fällten eine Entscheidung. Die Umstellung der Schulz GmbH auf die neue Software „Labelwin“ und die App „Label Mobile“ begann im

Sommer 2019. „Alles, was wir digital haben wollten, haben wir heute digital. Schon als die Pandemie so richtig ins Rollen kam, als alle ins Home-Office gingen und viele nicht wussten, wie das laufen soll, waren wir gut aufgestellt. Wir arbeiteten und kommunizierten effektiv. Den größten Unterschied zu früher machen für uns das mobile Arbeiten, die digitale Buchhaltung und die automatisierte Zuordnung von Dokumenten zu Projekten und Baustellen. Das hat vorher so viel Zeit gefressen. Auch das Übertragen der Monteurstunden aus Büchern und Stundenzeteln läuft jetzt automatisch.“

Digitalisierung für alle im Betrieb

Digitalisierung ist ein Prozess und die Umstellung zu einem digitalisierten und mobilen Arbeiten ein großer Schritt im Betrieb. Schließlich geht es nicht nur darum, alle Arbeitsabläufe zu erkennen und zu optimieren, Daten zu wählen und zu digitalisieren, sondern auch darum, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mitzunehmen – ohne den laufenden Betrieb zu stören. „Vom Lehrling, der vielleicht gerade 16 wird, bis hin zum 60-jährigen Monteur, man muss sie alle überzeugen“, sagt Herr Lange. Und wie überzeugt man sie? Man spricht mit ihnen, zeigt die Vorteile, erzählt



Die Geschäftsführer René Lange und Siegfried Schulz, gemeinsam mit dem Kollegen Jonathan Schulz.



Installateur- und Heizungsbauermeister Jonathan Schulz bei der Arbeit.

von den Möglichkeiten: „Die meisten von uns sind privat digital unterwegs. Im Bankgeschäft und überall, vom Wetterbericht bis zum Shoppen, alles wird online gemacht; Sachen, die man vor zehn Jahren auch nicht gedacht hätte. Warum sollte das im betrieblichen Leben nicht auch so sein? Das muss man ihnen vor Augen führen. Aber vor allen Dingen, dass der Alltag einfacher wird.“ Marina Lange, Teamleiterin der Kundendienstabteilung, hat die neuen Strukturen mit aufgebaut und erinnert sich: „Bei 30 Mitarbeitern auf einmal Hauruck zu sagen, wäre eine Hausnummer für sich. Wir gingen Schritt für Schritt vor, fingen klein an. Wir begannen damit, einen Kundendienstler mit der App ‚Label Mobile‘ auszustatten. Der wurde bald fit darin und gab seine Erfahrungen dann an den Nächsten weiter. Mittlerweile arbeiten alle mit ‚Label Mobile‘. Die Azubis im ersten Lehrjahr kommen zu uns und fragen erwartungsvoll: Wann bekomme ich denn die App?“

Arbeitserleichterung – sowohl unterwegs als auch im Büro

Die Kundendienstmonteure der Schulz GmbH arbeiten inzwischen alle Aufträge mobil ab, halten Zeiten fest, suchen und finden Kundenadressen, Rechnungen und Logbücher. Besonders die Fotofunktion der App ist sehr nützlich: „Der Notdienstmonteur sieht schon in den Auftragsdaten, was er beim Kunden vorfinden wird und kann schon das richtige Material einpacken.“ Die Bilder sind automatisch dem korrekten Auftrag zugeordnet, können beschriftet und um Markierungen ergänzt werden („hier ist die undichte Stelle“, beispielsweise). Mobiles Arbeiten ist für die Firma Schulz zum Alltag geworden. Im Büro läuft es auch floter. Besonders zufrieden ist Frau Lange mit der Einführung des Kundeninformationssystems von Label Software. „Wir sind schneller in allen Abläufen. Wenn z.B. ein Kunde verstimmt anruft, weil er auf Rückmeldung wartet, dann können ihn die Mitarbeiterinnen im Büro sofort beschwichtigen: „Der Kollege hat in den letzten zwei Tagen dreimal versucht zurückzurufen und konnte Sie leider nicht erreichen.““ Denn „Labelwin“ zeigt diese Informationen an, sobald der Kunde anruft; einschließlich Mahnstatus. „Es gibt Arbeitsabläufe, die sich vereinfacht haben, die wir seinerzeit gar nicht auf dem Schirm hatten“, berichtet Herr Lange. Gerade im Bereich digitaler Rechnungen: „Das Einlesen und das Ablegen von Rechnungen mit ‚Labelwin‘ spart so viel Zeit und die Rechnungsprüfung zeigt automatisch kritische Stellen. Auch die Prüfung von vorbereiteten Ausgangsrechnungen ist einfach. Man klickt durch, man bestätigt, dann wird die Rechnung sofort verschickt. Wir klären mit den Kunden kurz ab, ob Rechnungs-

versand per Mail ok ist. Viele stimmen zu. Und so verringert sich der Aufwand für uns. Und der Papierpoststapel wurde ordentlich kleiner.“ Niemand vermisst die Zettelwirtschaft. „Der Tannenbaum!“, lacht Frau Lange. „Ja! Ich muss heute nicht mehr rumgehen und die gelben Zettel meiner Kollegen durchsuchen“, sagt sie mit Erleichterung. „Wir haben das immer den Tannenbaum genannt: Alle diese bunten Zettel, die als Hinweise in die Tastaturen gesteckt wurden. Zwei Zettel über den einen Kunden, drei Zettel über die andere Baustelle. Mit ‚Labelwin‘ können wir uns sehr viel besser organisieren!“ Die interne Kommunikation hat sich deutlich verbessert. „Jeder kann beim anderen nachschauen“, erläutert Herr Lange. „Alle sind immer auf demselben, dem aktuellen Stand. Wenn einer mal krank ist, muss ich nicht den fremden Schreibtisch durchsuchen. Wir wissen immer, wo was abgespeichert ist. Früher wurde viel zu viel gesucht. Heute kann man in Sekunden alles auf dem Bildschirm haben, mit Rechnungsnummer, mit Preisen, mit allen Daten. Man kann sofort sehen, was bestellt wurde, ob es mitgegeben wurde. Alles ist in der Kiste drin und sofort verfügbar.“

Fazit

Frau Lange und die Geschäftsführung sind stolz auf die Leistungen des Teams. Gemeinsam sind sie neue Wege gegangen, haben einander geholfen, große und kleine Erfolge geteilt und das Unternehmen digitalisiert. Das Gemeinsame ist das Wichtige. Große Bildschirme im Werkstattbereich tragen dazu bei: „Der eine Monitor zeigt den aktuellen Terminkalender und der andere Fotos der Monteure. Wenn die Kollegen abends zusammenstehen und über den Tag sprechen, dann laufen da die Bilder vor ihnen ab und sie können sehen, was auf den anderen Baustellen los war“, erklärt Herr Lange.

Die Schulz GmbH hat's vorgemacht. Die Auftragslage ist gut, die Monteure sind geschult, der Alltag ist strukturiert. Teamleiterin Lange möchte anderen Betrieben, die noch nicht so digital unterwegs sind, etwas auf den Weg geben: „Einfach anfangen!“ Die Scheu vor dem großen ersten Schritt ist verständlich. „Aber man muss einfach loslegen und dann Stück für Stück vorgehen. Wir haben mit den Kundendienstmonteuren angefangen. Damals blieb vieles noch in Papierform, später parallel im Digitalen. Schritt für Schritt. Wir begannen mit Bereichen, wo wir uns sicher waren, wie wir vorgehen wollen.“ Für die weitere Zukunft sieht sich die Firma Schulz gut gewappnet. Herr Lange verschränkt die Arme: „Wenn wir jetzt noch in Deutschland das Telefonnetz und das Internet besser ans Laufen kriegen, dann sind wir ganz weit vorne.“