



Quelle: Elektro Gurk

Bild 1: Geschäftsführer Jens Gurk geht beim Thema Nachhaltigkeit mit gutem Beispiel voran

Das papierlose Büro im E-Handwerk

Nachhaltige Unternehmensführung dank Digitalisierung

Bei der Firma Gurk Elektrobau zieht sich das Thema Nachhaltigkeit wie ein roter Faden durch die gesamte betriebliche Organisation: Sei es die Umstellung der gesamten Fahrzeugflotte auf Elektroantrieb, die digitale Organisation von Kundendienstaufträgen oder das Betreiben eines nahezu papierlosen Büros mit Hilfe einer Handwerkersoftware – der Blick ist stets auf die Schonung und optimale Nutzung der verfügbaren Ressourcen gerichtet. Seit 2024 ist Geschäftsführer Jens Gurk (**Bild 1**) zudem stellvertretender Obermeister bei der Elektro-Innung Berlin. Sein Ziel: mehr Nutzung von nachhaltigen Energien, mehr E-Mobilität – und mehr Digitalisierung.

Gegründet im Jahre 1971 durch Gurk Senior, übernahm der Sohn Jens Gurk den väterlichen Betrieb 2018 in zweiter Generation. Der Schwerpunkt des Berliner Unternehmens mit 43 Mitarbeitern liegt im Endkundengeschäft für Elektroinstallationen (**Bild 2**). Von der Montage einer Deckenlampe bis hin zur Verlegung von Stromleitungen bei einer Badsanierung: Die Firma Gurk Elektrobau übernimmt Aufträge jeder Größe.

»Unsere Kunden freuen sich sehr darüber, dass sie mit uns einen Handwerksbetrieb gefun-

den haben, der auch kleinste Aufträge schnell und unbürokratisch übernimmt.«, erzählt Jens Gurk. Bis zum Jahre 2020 hatten er und seine Mitarbeiter 2300 Kundendienstaufträge pro Jahr und dementsprechend viel manuellen Verwaltungsaufwand sowie Papierkram. Die Zeit während der Corona-Pandemie nutzte das Unternehmen zum Durchatmen – und zum Überdenken seiner Prozesse.

»Als wir damals vor unseren zwei Akten-schränken mit 160 Aktenordnern standen, wussten wir: ohne die Unterstützung von digitalen Hilfsmitteln wird das auf Dauer nicht

mehr funktionieren«, erinnert er sich. Im Jahre 2021 entschied sich **J. Gurk** daher, die Zeit zu nutzen und die Bürosoftware Labelwin mit der dazugehörigen App Label Mobile einzuführen (**Bild 3**).

Durchgängig digitale Prozesse

Die Organisation von Kundendienstaufträgen stellt dank der softwareseitigen Unterstützung seitdem kein Problem mehr dar und läuft von der Anfrage bis zur Rechnung komplett digital. Die Anzahl der Aufträge konnte außerdem gesteigert werden, was natürlich auch durch die



Quelle: Elektro Gurk

Bild 2: : Das Team von Gurk Elektrobau

Gewinnung von sieben Mitarbeitern seit der Pandemie möglich ist.

»Wir sind bei mittlerweile 3 700 Kundendienstaufträgen pro Jahr, die mit Labelwin und Label Mobile geplant, abgewickelt und abgerechnet werden. Unseren Papierverbrauch haben wir von 60 000 auf maximal 8 000 Blatt pro Jahr verringert. Von den Zusatzkosten wie Strom, Druckerpatronen, Entsorgung etc. ganz zu schweigen. Ohne die Digitalisierung wäre das alles überhaupt nicht möglich. Und die Umwelt dankt uns ebenfalls.«, erzählt der Geschäftsführer stolz.

Beauftragt ein Kunde z. B. nun einen Herdanschluss, wird nicht mehr zu Stift und Zettel gegriffen, sondern in der Software ein Kundendienstauftrag angelegt. Mit Hilfe des Fotoanforderungslinks, den der Kunde per E-Mail oder SMS bekommt, kann dieser Bilder von baulichen Gegebenheiten zusenden. Die Bilder werden dann automatisch – ohne menschliche Arbeit – dem Auftrag in der Software zugeordnet.

»Mittels der Bilder können wir bei der Angebotserstellung prüfen, ob z. B. die Verteilung neu genug oder ob noch Platz im Sicherungskasten ist. Also alles Informationen, die der Kunde in der Regel nicht weiß. Das ermöglicht uns eine wesentlich bessere Vorbereitung.« Nach Anlage des Auftrages wird automatisiert eine E-Mail an den Kunden mit Angabe der Auftragsnummer und allen wichtigen Informationen verschickt. »Hat dieser vorab noch eine Frage, kann er sich gleich darauf beziehen.«

Effiziente Tourenplanung

Damit unnötige Wege vermieden werden, werden die Einsatzrouten der Techniker möglichst effizient geplant (Bild 4). »Wir planen so, dass der Techniker möglichst gleich von Zuhause aus zum ersten Kunden fährt und seine Ware schon dabei hat. Alle wichtigen In-

formationen zum Auftrag erhält der Techniker schon Tage vorher per App und kann noch frühzeitig Rückfragen stellen.« Beim Kunden angekommen, führt er seinen Auftrag durch, bucht seine Zeiten, notiert seine erledigten Arbeiten und dokumentiert seine Arbeit mit Bildern – alles mit Label Mobile und ganz ohne Zettel (Bild 5). Den Abschlussbericht unterschreibt der Kunde digital direkt vor Ort. Konnte der Auftrag noch nicht vollständig erledigt werden, wird ein Folgeauftrag angelegt. »In beiden Fällen erhält der Kunde per E-Mail einen detaillierten Überblick über den Auftrag. Was haben wir gemacht, was ist noch offen und was kommt noch an Zusatzkosten auf ihn zu. Diese Transparenz nehmen viele Kunden als sehr positiv wahr. Sie haben mehr Verständnis und können besser nachvollziehen, wie die Zeiten und Kosten zustande kommen.«

Schneller Geld auf dem Konto

Nach Fertigstellung des Auftrages erfolgt die Abrechnung. »Die zuständige Kollegin hat in-

zwischen – übertrieben gesagt – eine sehr kurze Aufgabe: Sie muss den erledigten Kundendienstauftrag, mal eben in eine Rechnung umwandeln. Dann noch prüfen und schon geht die Rechnung in der Regel per E-Mail raus.« Jens Gurk führt weiter am Beispiel der Ausgangsrechnungen aus, welche zeitlichen und kostenmäßigen Einsparungen sich mit Hilfe seiner Handwerkersoftware realisieren lassen. »Wir haben pro Jahr 4 400 Rechnungen. Vor Nutzung der digitalen Buchhaltung haben wir den Arbeitsbericht in unsere frühere Buchhaltungssoftware per Hand eingegeben, die Rechnung generiert und geprüft. Dann folgte der Ausdruck, das Falten, das Einkuvertieren, Frankieren und Abschieken. Können Sie sich vorstellen, was das ohne Software für ein immenser Aufwand für die tausenden von Rechnungen wäre? Im Vergleich zu unserem früheren Prozess haben wir eine zeitliche Ersparnis von bis zu 3 Stunden – und das pro Tag!«

Durch die schnellere Bearbeitungszeit der Rechnungen hat die Gurk Elektrobau GmbH

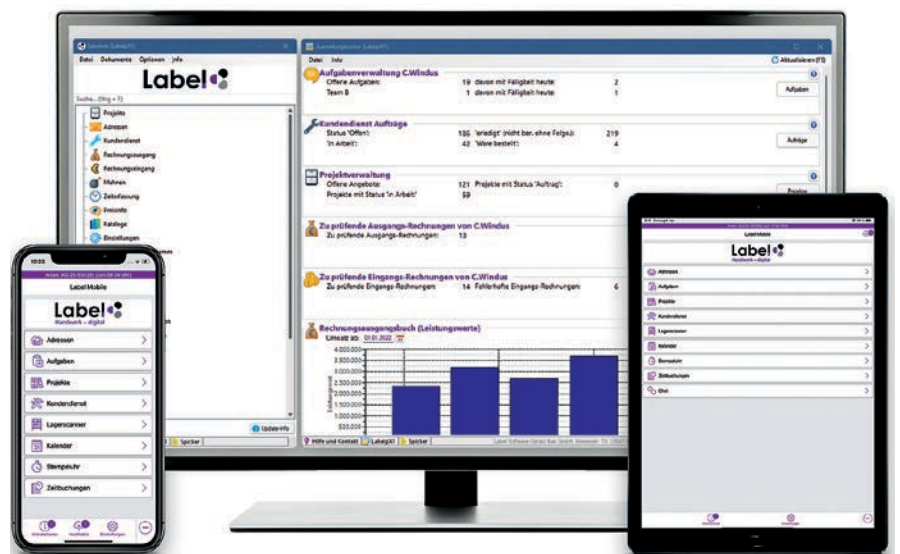


Bild 3: Labelwin und Label Mobile bieten Lösungen zur Digitalisierung

Quelle: Label Software



Bild 4: Alle Firmenfahrzeuge sind der Umwelt zuliebe Elektroautos



Bild 5: : Techniker Kevin Czarnowski dokumentiert den Baufortschritt mit Fotos in Label Mobile

zudem einen immensen Liquiditätsgewinn. »Im Schnitt hat die Rechnungsstellung früher 40 Tage gedauert – und jetzt maximal drei. Und je schneller die Kunden eine Rechnung erhalten, desto schneller wird diese beglichen. Wir haben einen Monat Geld-Vorschießen komplett abgeschafft.«

Prozesse gemeinsam optimieren

Für Jens Gurk gehört zum Digitalisierungsprozess jedoch nicht nur einfach die Einführung einer Handwerkersoftware. »Digitalisierung fängt ganz viel mit Strukturen an. Arbeitsabläufe müssen verändert, deren Auswirkungen durchdacht und permanent angepasst werden. Der ganze Prozess ist eine lange Lernkurve und man sollte Schritt für Schritt vorgehen. Nachdem wir unsere Prozesse neu durchdacht hatten, habe ich als nächsten Schritt in jedem Bereich jeweils einen Mitarbeiter frühzeitig für die Software mit ins Boot geholt, ihn geschult und die positiven Effekte gezeigt.«

Danach diente der Mitarbeiter als Positivbeispiel für andere Kollegen. »Die neuen Abläufe muss man dann mit dem gesamten Team durchsprechen, solange, bis alles klar ist. Wenn nötig, auch noch einmal zu zweit. Von meinen Mitarbeitern erhalte ich dadurch viele konstruktive Vorschläge, was man noch besser machen könnte.« Die Techniker können sich zudem aussuchen, mit welchem Tablet und Betriebssystem sie arbeiten möchten. »Es nützt einfach nichts, wenn sie privat mit einem anderen System arbeiten und ich sie zu etwas zwingen, was sie nicht intuitiv bedienen können. Das macht dann keinen Spaß und die Akzeptanz wird sinken.«

Als nächstes möchte J. Gurk im Kundendienst die Nutzung von Künstlicher Intelligenz in Labelwin und Label Mobile vorantreiben (Bild 6). Mit dieser können Fehler korrigiert, gesprochene oder geschriebene Texte verbessert und übersetzt oder sogar durch die KI mit ein paar Vorgaben selbst geschrieben werden. »Für manche Techniker ist es an sich schon eine Herausforderung, die erledigte Arbeit mit den technisch richtigen Fachwörtern und ohne Rechtschreibfehler in sinnvolle Sätzen zu bringen. Und das muss für den Kunden auch noch verständlich sein – dieser muss anhand der Beschreibung nachvollziehen können, was der Techniker alles gemacht hat und warum er dafür X Stunden gebraucht hat. Im Idealfall denkt der Kunde: „So viele Aufgaben hat der Techniker in so wenig Zeit geschafft!“ Wenn er aber sagt: „Der Techniker hat so wenig in so viel Zeit erledigt“ – dann war der Text nicht aussagekräftig genug. Da möchte ich den Technikern die Möglichkeit geben, mit Hilfe der KI den Text noch einmal zu verbessern und verständlicher zu schreiben. Und was bei den Muttersprachlern schwierig ist, ist bei den Kollegen mit Migrationshintergrund nochmal schwieriger. Die KI soll auch in diesen Fällen die Chance geben, die Texte erst in ihrer eigenen Sprache besser auszuformulieren und dann übersetzen zu können. Es ist immens wichtig, dass der Kunde einen Bericht erhält, den auch er versteht.«

Die Branche als Ganzes im Blick

Für Jens Gurk ist der Digitalisierungsgrad seines Betriebes ganz klar ein Aushängeschild. »In meinem beruflichen Umfeld werde ich als

absoluter Vorreiter angesehen! Und das macht sich auch bei den Bewerbungen bemerkbar. Die Mitarbeiter möchten die neueste Technik, das beste Werkzeug und einfache Abläufe. Und all das kann ich Ihnen bieten.«

Auch in seiner neuesten Funktion als stellvertretender Obermeister der Elektroinnung Berlin möchte er diesen Kurs beibehalten. »Wir haben immer weniger Fachkräfte in diesem Beruf bei gleichzeitig gestiegenen Herausforderungen wie z. B. dem Klimawandel – wir müssen also effektiver und gleichzeitig umweltschonender arbeiten. Die Digitalisierung ist da ein großer Hebel, mit deren Hilfe wir viel bewirken können! Das zusammen mit den Themen erneuerbare Energien und E-Mobilität möchte ich den Mitgliedern der Innung näherbringen!«

FÜR SCHNELLESER

Die Digitalisierung im Elektrohandwerk führt zu schlankeren Prozessen und spart viel Zeit und Aufwand

Elektro Gurk zeigt beispielhaft wie Unternehmensleitung und Mitarbeiter die digitale Transformation gemeinsam planen und umsetzen



Autorin:
Svenja Linke,
Label Software, Bielefeld