

Es kann so einfach sein: Mehr Gewinn mittels Digitalisierung

Seit mehr als 20 Jahren führt Henning Heesch seinen SHK-Betrieb mit Leidenschaft und Nähe zu seinen Kunden. Der Schritt von Papierbergen und Aktenschränken hin zur digitalen Auftragsverwaltung hat seinen Arbeitsalltag in den vergangenen zwei Jahrzehnten grundlegend verändert. Unterm Strich stehen: spürbar mehr Effizienz und ein höherer Gewinn je Auftrag.

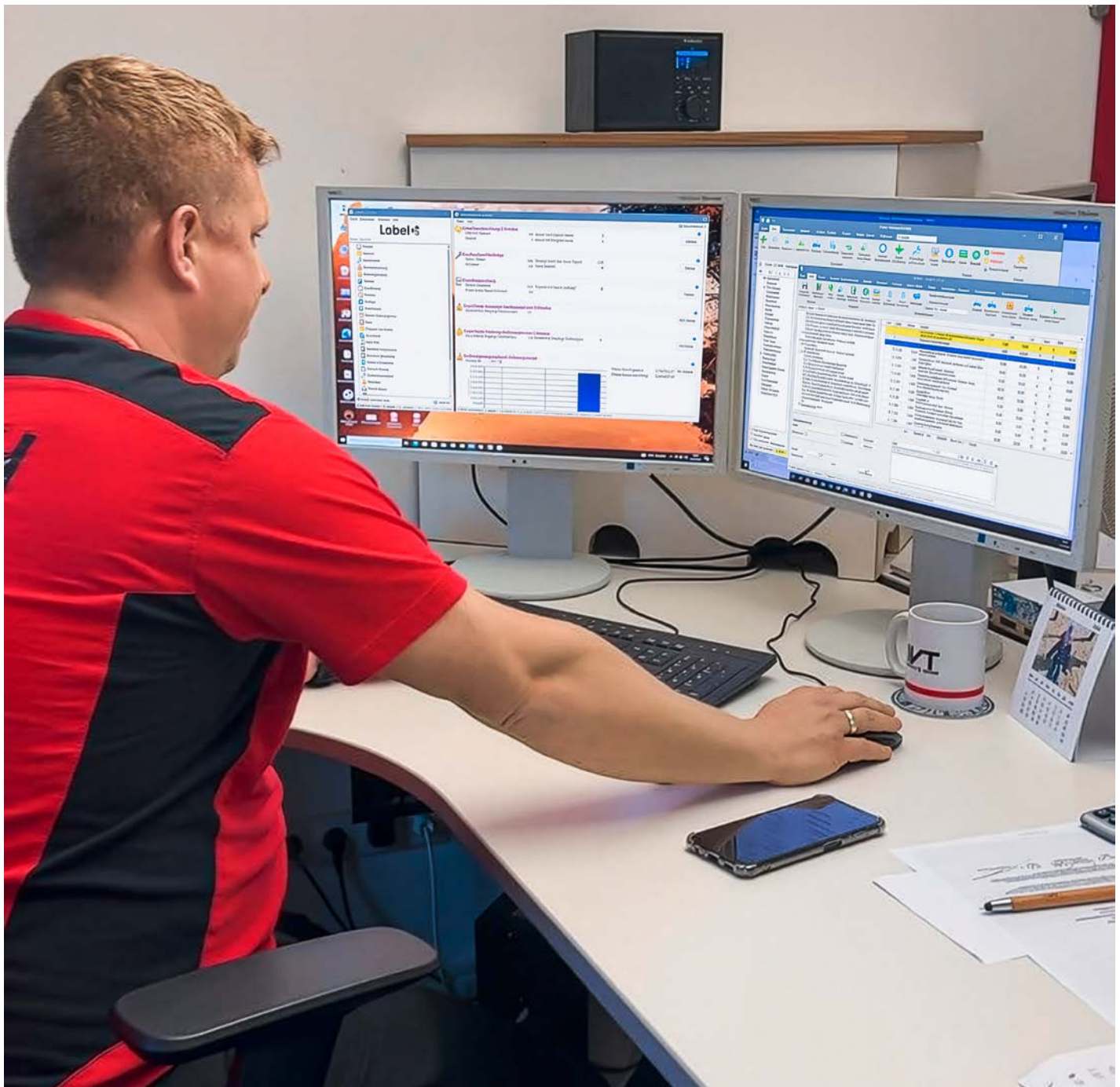


Bild: Heesch Öl & Gasteuerung

Handwerk digital: Egal, ob Angebote, Rechnungen oder sonstige Geschäftspapiere erstellt und verschickt werden müssen, alles läuft bei Henning Heesch zentral über die Bürossoftware.

Henning Heesch aus Jevenstedt ist seit 2002 mit Leib und Seele Installateur- und Heizungsbaumeister. Im Jahre 2004 gründete er seinen gleichnamigen Betrieb und betreut nunmehr mit 35 Mitarbeitenden hauptsächlich Privatkunden in den Bereichen Heizung und Sanitär. Dabei geht er gerne auch mal die berühmte Extrameile. „Ich nehme mir immer viel Zeit für meine Kunden. Ich komme zu ihnen nach Hause und finde heraus, was ihnen z. B. bei dem Austausch ihrer Heizung wichtig ist, welche Wünsche und Vorstellungen sie haben“, sagt Henning Heesch. Dieser persönliche und intensive Kontakt wird von seinen Kunden geschätzt; die meisten Neukunden werden nach der Installation meist über viele Jahre hinweg im Kundendienst betreut.

Lange Zeit organisierten Henning und Nadine Heesch die Firma „mit Zettel und Stift“: Alle Aufträge wurden auf Papier dokumentiert, Notizen und Aufgaben auf kleine, gelbe Zettelchen geschrieben, eine Software wurde nur für das Schreiben von Angeboten und Rechnungen eingesetzt – bei

mittlerweile 6000 Kunden eine Mammutaufgabe. „Ich war schon immer ein Freund von Strukturen und Prozessen. Auch wenn wir früher das meiste handschriftlich gemacht und Vordrucke für Kundendienstaufträge genutzt haben, waren wir trotz Papier schon sehr organisiert. Dennoch war die gesamte Verwaltung bei dieser Kundenanzahl ein wahnsinniger Aufwand. Termine wurden z. B. mit

„Wenn du sofort etwas in Rechnung stellst, dann weiß der Kunde noch, dass der Monteur 45 Minuten inklusive Anfahrtszeit benötigt hat.“

Nadine Heesch



Bild: Heesch Öl & Gasfeuerung

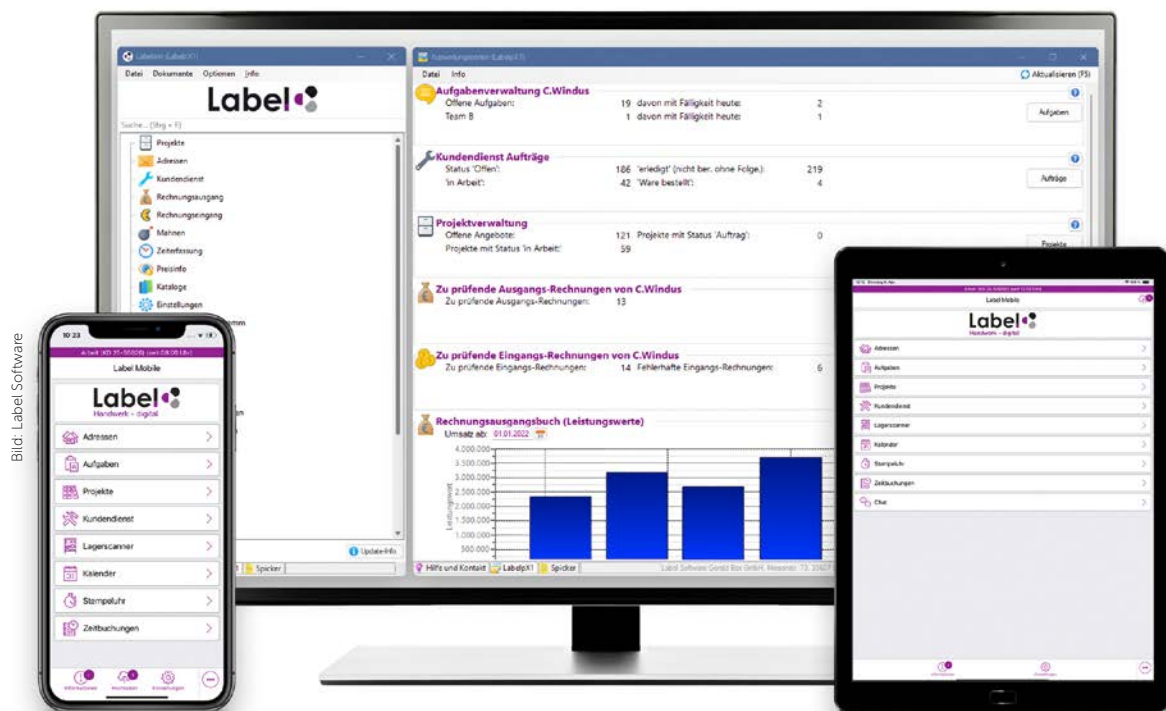


Bild: Label Software

Mit Labelwin organisiert die Handwerksfirma den gesamten Betrieb. Die mobile Lösung „Label Mobile“ greift von überall auf die gesamte Labelwin-Datenbank zu und sorgt unterwegs für reibungslose Kommunikation in Echtzeit.



Bild: Label Software

Zeiten und Materialien unterwegs eintragen? Kein Problem, die Mitarbeitenden nutzen unterwegs die App zur Betriebssoftware. Der Kundendienst wird gänzlich digital abgewickelt.

einem Wandkalender geplant, aber mit steigender Mitarbeiterzahl wurde das alles zu unübersichtlich.“ Das hatte Konsequenzen. „So ein organisatorischer Aufwand zehrt auf Dauer wirklich an den Nerven und irgendwann habe ich zu mir gesagt, dass ich meine Arbeits- und auch Lebenszeit sinnvoller verbringen möchte“, sagt Henning Heesch. Ein befreundeter Unternehmer hat ihm dann eine Handwerkersoftware empfohlen. „Ich habe schnell gemerkt, dass alle Prozesse, die ich in Papierform hatte, in dem System auch in digitaler Form abgebildet werden. Das hat mir sehr gefallen und war letztendlich der ausschlaggebende Grund, mich für Label Software zu entscheiden.“

Mitte 2021 startete die Einführung von Labelwin samt dazugehöriger App. Da der Kundendienst im Betrieb eine zentrale Rolle spielt, wurde hier als Erstes digitalisiert. „Die Monteure sind in dem Bereich durchschnittlich jünger und offener für digitale Neuerungen. Sie haben die App sofort in ihren Arbeitsalltag eingebunden und kamen jeden Abend ins Büro, um sich über Funktionen und offene Fragen auszutauschen.“ Nach 4 Wochen waren die Kundendienstmonteure in der Bedienung der App so routiniert, dass diese

bei den Obermonteuren installiert wurde – und so Schritt für Schritt, bis der gesamte Betrieb auf die digitale Lösung umgestellt war. Pünktlich zum Jahresbeginn und nach einem halben Jahr Testzeit hieß es 2022 dann: Schluss mit Papier, ab jetzt läuft alles digital.

Die Effekte der Digitalisierung waren für Henning Heesch sofort spürbar: Kundenanfragen ließen sich schneller bearbeiten und besser dokumentieren, gleichzeitig verschwand ein Großteil des Papierkrams. „Das hat mich wirklich umgehauen, wie viel effektiver wir ab dem Zeitpunkt gearbeitet haben“, erinnert sich Henning Heesch zufrieden. Bereits Ende 2021 zeigte sich auch der finanzielle Vorteil. „Normalerweise lagen wir am Jahresende bei 13 bis 15 % Gewinn. Im Einführungsjahr konnten wir – trotz Software-Erstkosten und erst sechs Monaten Nutzung – bereits über 20 % erreichen.“

Die Zeit, die der Monteur beim Kunden verbringt, wird nun nicht mehr auf vorgedruckten Arbeitsberichten, sondern mittels GPS-Tracking der „Label Mobile“-Stempeluhr erfasst. Der Mitarbeiter loggt sich ein, sobald er zum Kunden losfährt, und loggt sich aus, wenn der Auftrag erledigt ist. Dadurch kann der Betrieb die Zeiten minutengenau erfassen und im Detail auswerten, wie lange ein Monteur wofür braucht. „Ich hatte vor Nutzung der Software das Bauchgefühl, dass wir bei der Badsanierung manchmal etwas zu günstig waren. Wir haben zwar schon immer nachkalkuliert, aber durch die schriftliche Stundenerfassung war das wesentlich aufwendiger und wurde deswegen nicht bei jedem Projekt gemacht. Als wir dann angefangen haben, die Zeit beim Kunden über Label Mobile zu buchen, konnten wir alle angefallenen Stunden im Detail sehen.“

Aus der Vermutung wurde Gewissheit. „Wir haben dabei festgestellt, dass wir vorher teilweise mit zu wenigen Arbeitsstunden kalkuliert haben und nicht immer kostendeckend waren. Dementsprechend haben wir die notwendige Arbeitszeit korrigiert“, erzählt der Geschäftsführer. Durch den veränderten Angebotspreis erhält der Betrieb zwar bei Projekten jetzt nur noch 70 statt 90 % der Zusagen, „allerdings wickeln wir diese Projekte wesentlich effizienter ab und unterm Strich bleibt mehr übrig.“

Nach Erledigung des Auftrages unterschreibt der Kunde direkt auf dem mobilen Endgerät des

**Mehr Handwerk digital auf
www.sbz-online.de**

Weitere Informationen rund
um das Thema Digitalisierung
im Handwerk online unter:

<https://www.sbz-online.de/tags/digitalisierung>



Monteurs und bekommt in der Regel noch am gleichen Tag die Rechnung. Laut Nadine Heesch gilt generell: Je früher diese kommt, desto früher wird gezahlt und desto weniger Rückfragen ergeben sich. „Wenn du sofort etwas in Rechnung stellst, dann weiß der Kunde noch, dass der Monteur 45 Minuten inklusive Anfahrtszeit benötigt hat. Schickst du die Rechnung nach einer Woche, war der Monteur höchstens 20 Minuten da. Schickst du die Rechnung nach vier Wochen, war er, übertrieben gesagt, gar nicht da und der Kunde möchte am liebsten nichts bezahlen. Dank der digitalen Stempeluhr haben wir den minutengenauen Nachweis und bekommen deutlich weniger Rückfragen, was natürlich zu einer zeitlichen Entlastung im Büro führt.“

Henning Heesch sieht noch weitere Vorteile. „Früher war es so: Wir waren bei einer Wartung, entdeckten ein verschlissenes Bauteil, was nicht Teil des Auftrags war, und haben die Rechnung erst einmal zurückgehalten, bis der Monteur beim zweiten Besuch das Problem behoben hatte. Da wir alles auf Papier gemacht haben, wäre es ein zu großer Aufwand gewesen, die Auftragsakte für die Wartung schon zu schließen und abzuheften und für die Reparatur einen neuen Schnellhefter anzulegen.“ Dank der digitalen Organisation läuft das heute deutlich einfacher: Der Wartungsauftrag wird geschlossen und direkt abgerechnet. Gleichzeitig eröffnet der Monteur vor Ort beim Kunden selbstständig einen Nachfolgeauftrag für den Austausch des defekten Bauteils.

Über den Großhändlerkatalog kann er schon das passende Teil herausuchen und dem Büro mitteilen. Da die App mit der Bürossoftware Labelwin in Echtzeit kommuniziert, bekommt der Kunde noch am selben Tag ein Angebot für die Reparatur inklusive eines Terminvorschlags. „So können wir alle Aufträge nach der Durchführung direkt schließen und verlieren nicht den Überblick, was wann wo noch gemacht werden muss. Und der Kunde ist zufrieden, dass seine Anliegen schnell und gut organisiert gelöst werden können.“

Seit einigen Wochen nutzt der Betrieb den in die Software integrierten Chat. Über den können die Monteure z. B. kurze Rückfragen als Bild- oder Textnachricht direkt per Label Mobile an das Büro schicken. „Vor dem Label Chat haben wir dafür die gewohnten Messenger genutzt. Die Büromitarbeiter mussten das Bild dann erst herunterladen und in den Auftrag hochladen – natürlich ein ziemlicher Aufwand.“ Und wenn wichtige Dinge über den Messenger „besprochen“ wurden, waren die für andere weder einsehbar noch im weiteren Verlauf für andere nachvollziehbar. Jetzt ist der Chat direkt dem Auftrag oder dem Projekt zugeordnet und Daten müssen nicht hin und her geschoben werden. Henning Heesch ist begeistert. „Das hat unsere interne Kommunikation stark verbessert, spart Zeit und sorgt für reibungslose Abläufe. Und ich muss mir keine Gedanken wegen

„Die Digitalisierung hat uns betriebs- und gewinntechnisch echt nach vorn gebracht.“

Henning Heesch

des Datenschutzes machen – alles bleibt innerhalb der Label-Welt.“

Der Geschäftsführer sieht in der Nutzung der Handwerkersoftware eine echte Bereicherung für seinen Alltag. „Dank der digitalen Bearbeitung und Dokumentation können wir nichts mehr vergessen. Papier ist geduldig, es wird nicht ausgefüllt oder geht verloren. Bei Label dagegen bleibt jede Aufgabe, jeder Auftrag und jedes Projekt so lange sichtbar, bis es wirklich abgeschlossen ist.“ Den frei gewordenen Platz der Aktenschränke kann er jetzt viel besser für z. B. eine Tischtennisplatte oder einen Stressless-Sessel für seine Mitarbeiter nutzen. Durch den verringerten Verwaltungsaufwand kann Henning Heesch seine Zeit zudem heute noch viel stärker den Kunden widmen. „Ich bin ein Typ, der sich gern mit Menschen beschäftigt und viel redet“, erzählt er lachend. „Jetzt kann ich mir für die Kunden noch mehr Zeit nehmen – ohne schlechtes Gewissen, dass im Büro so viel liegen bleibt.“ Er zieht sein Fazit. „Die Digitalisierung hat uns betriebs- und gewinntechnisch echt nach vorn gebracht. Letzteres habe ich so gar nicht erwartet, weil mein ursprünglicher Gedanke eigentlich nur war, dass ich keine aufwendige Zettelwirtschaft mehr haben wollte. Dass ich jetzt durch die Software nicht nur effektiver arbeiten und dadurch mehr Aufträge schaffen kann, freut mich natürlich umso mehr!“

www.label-software.de



Bild: Heesch Öl & Gasfeuerung

Im Jahre 2004 gegründet, beschäftigt der SHK-Betrieb Heesch nunmehr 35 Mitarbeitende. Im Fokus stehen hauptsächlich Privatkunden. In den vergangenen zwei Jahrzehnten hat sich der Betrieb auch digital weiterentwickelt.