

ANWENDERBERICHT:

Mehr Gewinn dank Digitalisierung

Seit über 20 Jahren führt Henning Heesch seinen SHK-Betrieb mit viel Leidenschaft und Nähe zu seinen Kunden. Der Schritt von Papierbergen und Aktenschränken hin zur digitalen Auftragsverwaltung hat seinen Arbeitsalltag grundlegend verändert – mit spürbar mehr Effizienz und Gewinn ... | VON SVENJA LINKE



Labelwin und Label Mobile – die Lösungen zur Digitalisierung

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 insgesamt 35 Mitarbeitern hauptsächlich Privatkunden in puncto Heizung und Sanitär. Lange Zeit organisierte Henning Heesch seine 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 6.000 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 Kunden- und auch Mitarbeiteranzahl ein wahnsinniger Aufwand. Deshalb entschied ich mich, meine Zeit sinnvoller einzusetzen.“, erinnert sich Henning Heesch. Ein befreundeter Unternehmer hat ihm dann die Handwerkersoftware von Label Software empfohlen. „Alle Prozesse, die wir in Papierform hatten, konnten hier 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 Label Mobile. Da der Kundendienst im Betrieb eine zentrale Rolle spielt, wurde hier als Erstes digitalisiert. „Nachdem die Monteure nach 4 Wochen im Umgang routiniert waren, wurden die App bei den Obermonteuren installiert – und so Schritt für Schritt, bis der gesamte Betrieb umgestellt war.“ Pünktlich zum Jahresbeginn 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 und ist mehr als zufrieden. Bereits Ende 2021 zeigte sich auch der finanzielle Vorteil. „Normalerweise lagen wir am Jahresende bei 13 bis 15 Prozent Gewinn. Im Einführungsjahr konnten wir – trotz Software-Erstkosten und erst 6 monatiger Nutzung – bereits über 20 Prozent 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. Dadurch kann der Betrieb die Zeiten minutengenau erfassen, 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 immer gemacht. Nach Einführung der Stempeluhr konnten wir alle angefallenen Stunden im Detail sehen. 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 anstatt 90 Prozent der Zusagen, „allerdings wickeln wir diese Projekte wesentlich effizienter ab und unterm Strich bleibt mehr übrig.“

„... wir wickeln diese Projekte wesentlich effizienter ab und unterm Strich bleibt mehr übrig.“



Nadine und Henning Heesch

Bild oben: Label Software Gerald Box GmbH; übrige Bilder: Henning Heesch Öl & Gasfuehrung



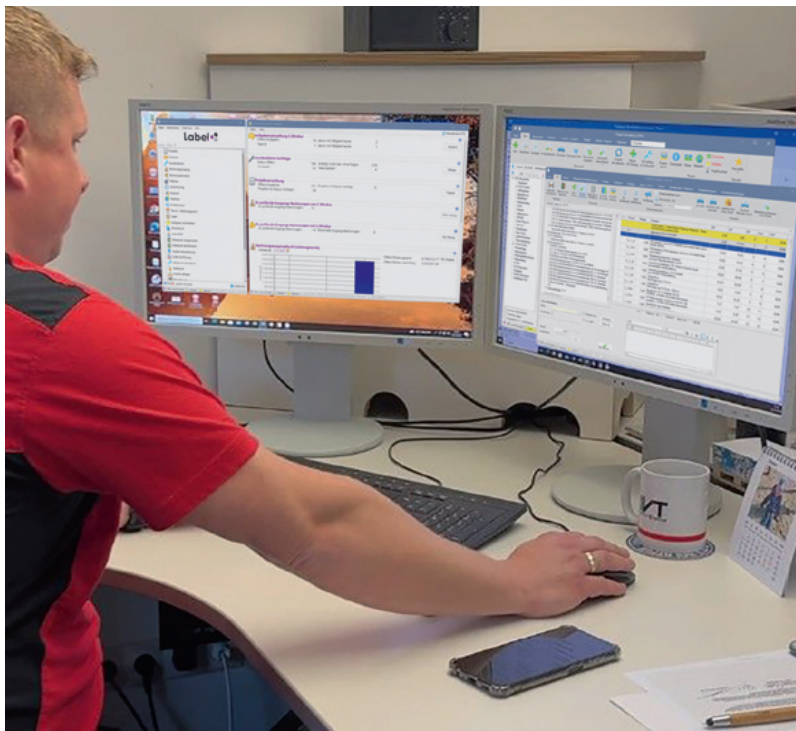
Das Team von Henning Heesch

du die Rechnung nach 1 Woche, war der Monteur höchstens 20 Minuten da. Schickst du sie nach 4 Wochen, war er übertrieben gesagt gar nicht da und der Kunde möchte am liebsten nichts bezahlen. Dank der Stempeluhr haben wir jetzt den minutengenauen Nachweis und haben deutlich weniger Rückfragen, was natürlich zu einer zeitlichen Entlastung im Büro führt.“

Er sieht jedoch noch weitere Vorteile. „Früher war es so: Wir entdeckten bei der Wartung ein verschlissenes Bauteil, was nicht Teil des Auftrags war – und haben die Rechnung erst einmal zurückhalten, bis das Problem beim zweiten Besuch behoben war. Da wir alles auf Papier gemacht haben, wäre es ein zu großer Aufwand gewesen, die „Auftragsakte“ für die Wartung schon zu schließen und für die Reparatur eine neue anzulegen.“ Dank der digitalen Organisation läuft das heute deutlich einfacher: der Wartungsauftrag wird geschlossen und direkt abgerechnet. Gleichzeitig eröffnet der Monteur vor Ort selbstständig einen Nachfolgeauftrag für die Reparatur und sucht über den Großhändlerkatalog schon das passende Teil heraus. Da die App mit der Bürosoftware Labelwin in Echtzeit kommuniziert, bekommt der Kunde noch am selben Tag ein Angebot für die Reparatur inklusive Terminvorschlag. „So können wir alle Aufträge nach der Durchführung direkt schließen und verlieren nicht den Überblick, was noch alles offen ist. 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 Label Chat. Rückfragen, Bilder und Nachrichten werden direkt dem jeweiligen Auftrag oder Projekt zugeordnet. Henning Heesch ist begeistert. „Das spart Zeit, verbessert die interne Kommunikation und sorgt dafür, daß alle Informationen zentral, nachvollziehbar und datenschutzkonform gespeichert sind.“

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 solange sichtbar, bis es wirklich abgeschlossen ist.“ Durch den verringerten Verwaltungsaufwand kann Henning Heesch seine Zeit heute stärker den Kunden widmen. „Ich bin ein Typ, der sich gern mit den Kunden beschäftigt und



Ob Angebote, Rechnungen oder sonstige Geschäftspapiere erstellt und verschickt werden müssen – alles läuft zentral über Labelwin.

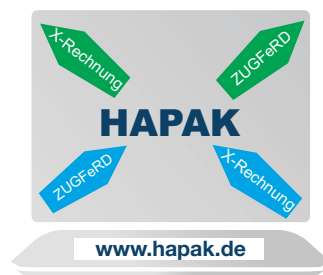
viel redet“, erzählt er lachend. „Jetzt kann ich mir mehr Zeit nehmen – ohne schlechtes Gewissen, daß im Büro viel liegen bleibt.“ Er zieht sein Fazit. „Die Digitalisierung hat uns betriebs- und gewinn technisch echt nach vorn gebracht. Letzteres habe ich so gar nicht erwartet, weil ich ursprünglich nur keine Zettelwirtschaft mehr haben wollte. Daß ich jetzt effektiver arbeiten und dadurch mehr Aufträge schaffen kann, freut mich natürlich umso mehr!“

Noch Fragen?

www.label-software.de

Anzeige

HAPAK®
Die Branchensoftware



**Komplett mit
E-Rechnung und
X-Rechnung**

CSK software
einfach professionell