

de

das elektrohandwerk

SPEZIAL SOFTWARE

GUT ORGANISIERT

Kaufmännische Software
unterstützt die Arbeitsabläufe

MOBILE LÖSUNGEN

Mehr Rendite durch Zeit-
erfassung auf der Baustelle

PLANUNGSSOFTWARE

Normgerecht planen mit der
passenden Software

Software-Wechsel...



...einmal noch, aber RICHTIG!

Streit V.1[®]

www.streit-datec.de

DATENTECHNIK

Streit

Top organisiert mit professioneller Software

ARBEIT SINNVOLL VERTEILEN Die Elektro-Bollmann GmbH aus Ellerau stärkt die Eigenverantwortung ihrer Mitarbeiter durch eine transparente Aufgabenverteilung und mobile Auftragsabwicklung.

Das die Einführung einer neuen Branchensoftware nicht nur dem Innendienst zahlreiche Erleichterungen bringen kann, beweist die Firma Elektro-Bollmann aus dem norddeutschen Ellerau. Hier arbeiten alle erfahrenen Gesellen Kleinaufträge vom Angebot bis zur Auftragsabwicklung komplett eigenständig ab. Dank der Branchensoftware »Streit V.1« mit integriertem Archiv und Kalender hat dennoch jedes Teammitglied jederzeit den Überblick.

Im Speckgürtel Hamburgs angesiedelt zu sein, bedeutet für einen Handwerksbetrieb, dass er es mit einem starken Wettbewerb und einer oft anspruchsvollen Kundschaft zu tun hat. Hier setzt sich dauerhaft nur durch, wer über den Tellerrand hinausschaut, seine Stärken ausbaut und diese in den Markt hinein kommuniziert. Zu den Stärken der Firma Elektro-Bollmann gehört neben einem florierenden Elektro-Einzelhandel eine über Jahre

gewachsene Kompetenz in den Bereichen KNX-Automation, Kamera- und Sicherheitstechnik, sowie IT-, LED- und Beleuchtungstechnik. In diesem stark wachsenden Markt ist der seit 1952 bestehende Betrieb sowohl für Privatkunden als auch für Kunden aus Industrie und öffentlicher Hand tätig.

Familienbetrieb in 3. Generation

Inhaber und Geschäftsführer *Jens Bollmann* (Bild 1) übernahm das Geschäft vor 30 Jahren von seinem Vater *Walter Bollmann*, der es seinerzeit zusammen mit seiner Frau *Ilse* gründete. Inzwischen arbeitet Sohn *Heiko*, 26, selbst Elektromeister, in der 3. Generation im Betrieb seines Vaters mit. Er ist Teil eines 30-köpfigen Teams, das aus fünf kaufmännischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Ladengeschäft und im Innendienst, drei Meistern, zwölf Gesellen und zehn Auszubildenden besteht (Bild 2).

Eine Schlüsselfigur im Team ist Projektleiter *Richard Wellmann*. In seiner Funktion ist er das Bindeglied zwischen betrieblicher Organisation und täglicher Praxis. Zusammen mit *Jens* und *Heiko Bollmann* machte er einen Schwachpunkt in der Betriebsorganisation aus: Mit der bisherigen EDV-Lösung des Betriebes war dauerhaft kein Staat mehr zu machen. Es musste dringend etwas

Neues her. Der Betrieb hatte sich im Jahr 1995 ein bestehendes Warenwirtschaftssystem von einem EDV-Partner auf seine Bedürfnisse anpassen lassen. Zwar wurde dieses System immer wieder erweitert und ausgebaut; die Anforderungen des Betriebes erfüllte es aber immer schlechter. »Da hatten wir so lange dran herumgebaut bis nichts mehr ging«, bringt es *Richard Wellmann* auf den Punkt. Eine Zeit lang behalf man sich mit Insellösungen. So wurde zum Beispiel der Microsoft Outlook-Kalender für die Monteurplanung verwendet und die Lagerverwaltung in eine weitere Anwendung ausgelagert.

Kennzahlen waren schwer zu ermitteln

Über seine Netzwerkgruppe von Busch-Jaeger lernte der Handwerksmeister einige der am Markt verfügbaren Branchensoftwares besser kennen. »Beim Vergleich der einzelnen Software-Produkte sah ich mit meinem Programm immer ziemlich alt aus«, erinnert sich *Bollmann*. »Deckungsbeiträge ermitteln, Kalkulationsgrundlagen festlegen und Preisrecherchen durchführen – bei meinen Kollegen ging das alles mit wenigen Mausklicks. Ich konnte diese Zahlen nur mit sehr viel Aufwand ermitteln und zum Beispiel Kalkulationsgrundlagen nur sehr pauschal in meine Ange-



AUF EINEN BLICK

WENN DIE EDV IM HANDWERKSBERIEB nicht mehr den Anforderungen der täglichen Arbeit entspricht, muss gehandelt und ggf. in eine neue Branchensoftware investiert werden

EIN ELEKTROHANDWERKSBERIEB bei Hamburg fand über einen Fachartikel in »de« und den Erfahrungsaustausch mit Fachkollegen die passende Lösung und ist nun für die Zukunft gewappnet



Bild 1: Der Elektrohandwerksbetrieb von Jens Bollmann betreibt einen florierenden Elektro-Einzelhandel und ist kompetent in den Bereichen KNX-Automation, Kamera- und Sicherheitstechnik, sowie IT-, LED- und Beleuchtungstechnik für Privatkunden und Kunden aus Industrie und öffentlicher Hand



Bild 2: Das inzwischen 30-köpfige Team besteht aus fünf kaufmännischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Ladengeschäft und im Innendienst, drei Meistern, zwölf Gesellen und zehn Auszubildenden

bote einfließen lassen. Alles in allem war viel Handarbeit und Kopfrechnen nötig.«

Die Entwicklung und die Möglichkeiten von professionellen IT-Lösungen sind Heiko und Jens Bollmann aus der täglichen Arbeit bestens bekannt. In vielen Klein- und Großprojekten setzen Vater und Sohn mit ihrem kompetenten Team anspruchsvolle KNX-Automatisierungs- und Steuerungslösungen um. Sie integrieren Sicherheitsanlagen und Kamerasysteme und binden alles in vorhandene IT-Netzwerke ein.

Dadurch und auf Basis der Erfahrungen in der Netzwerkgruppe waren auch die Anforderungen an eine neue kaufmännische Software schnell zusammengestellt. Inselfösungen sollten vermieden, möglichst alle Anforderungen von einer einzigen Software abgedeckt werden. So auch das Kassenprogramm für den Verkauf im Fachgeschäft des Betriebes. Dort wird weiße und braune Ware verkauft. Sowohl die Lagerlogistik, als auch das Seriennummern-Management für die braune Ware sollten über die Software abgewickelt werden können.

Alles in einem Produkt

»Je breiter die Verantwortung im Betrieb verteilt ist, desto wichtiger sind eine gute Vernetzung und eine professionelle Abbildung der Aufgabenbereiche innerhalb der Software-Lösung«, stellt Jens Bollmann fest und sein Sohn ergänzt: »Uns war wichtig, dass wir alle Geschäftsbereiche in einem einzigen Produkt abbilden, sämtliche Verwaltungsaufgaben über die Software erledigen können und auch zukünftige Bedarfe von entsprechen-

den Erweiterungsmöglichkeiten abgedeckt werden. Wenn dadurch alle Daten zentral in einer Datenbank vorliegen, ist auch jede betriebswirtschaftliche Auswertung oder Projektnachkalkulation sofort abrufbar.«

Die Basis der Software sollte zudem gängigen Industriestandards entsprechen, um die Investition zukunftssicher zu machen, Datensicherungen komfortabel durchführen zu können und die Administration zu vereinfachen. »Wir möchten uns für viele Jahre keine Gedanken mehr zu dem Thema Software machen müssen«, fasst es Heiko Bollmann zusammen. Nicht zuletzt stand eine hohe Qualität der Betreuung durch den Software-Hersteller auf der Anforderungsliste.

Aus der Netzwerkgruppe kannte Jens Bollmann die kaufmännische Komplett-Lösung »Streit V.1« der Streit Datentechnik GmbH. Bei den Kollegen konnten seine Frau Carola, sein Sohn und er sich die Software genau ansehen. Auch Messebesuche wurden für die Software-Recherche genutzt. Neben »Streit V.1« kam ein zweites Produkt in die engere Auswahl, das ebenfalls in einigen Betrieben

der Netzwerkgruppe eingesetzt wird. Die Entscheidung zwischen diesen beiden Produkten fiel vor zwei Jahren nach der Hersteller-Präsentation durch den Mitarbeiter der Streit Datentechnik GmbH.

»Während der Präsentation durch unseren Ansprechpartner haben unser Projektleiter, Herr Wellmann, und wir die umfangreichen Möglichkeiten der Software kennengelernt und unsere Fragen loswerden können«, erinnert sich Jens Bollmann. »Im Anschluss war uns klar: Das ist klasse! Das ist genau das Programm, das wir gesucht haben.« Es gab jedoch zwei Punkte, die einer sofortigen Einführung der Software im Betrieb im Weg standen: Das Kassenmodul in »Streit V.1« benötigte noch einige Anpassungen und – noch schwerwiegender – Jens Bollmann hatte gerade eine neue 200m² große-Lagerhalle gebaut und wollte in diesem Geschäftsjahr keine weitere Investition tätigen. »Also gaben wir der Streit Datentechnik GmbH unseren Anforderungskatalog für das Kassenprogramm und entschieden uns, noch eine Weile mit unserem ausgereizten Programm zu arbeiten«, erläutert Heiko Bollmann.

Der Stein des Anstoßes

Unter anderem ein Bericht in »de – das elektrohandwerk« sorgte knapp zwei Jahre später für den zweiten Anlauf zur Software-Umstellung. Ralf Jakob von der Firma Elektro Esser aus Trier berichtete darin von seiner Erfahrung mit »Streit V.1« und lobte unter anderem den Support und die Außendienstberatung des Anbieters. Familie Bollmann fühlte sich bestätigt und setzte sich mit ihrem Ansprechpartner in Verbindung, um die Umstellung in trockene Tücher zu bringen.

Das ist jetzt ein knappes halbes Jahr her. Die Elektro-Bollmann GmbH setzt inzwischen an 17 Arbeitsplätzen »Streit V.1« ein. Innerhalb von zwei Tagen waren die wichtigsten Installationen und Konfigurationen durch den Techniker der Streit Datentechnik GmbH



Bild 3: Links die Arbeitsaufträge, rechts die Montageplanung oder links die Archivübersicht und rechts die Ansicht einzelner Archivelemente – Heiko Bollmann schätzt den Betrieb von Streit V.1 mit zwei Monitoren

abgeschlossen. »Die Installation ist deutlich entspannter gelaufen als ich mir das vorgestellt habe«, resümiert Jens Bollmann. »Das war wirklich eine glatte ‚Eins‘.« Die Kundendaten sind aus der alten Software übernommen worden. Zusätzlich zum Elektro-Leistungskatalog, der von Streit selbst gepflegt und angeboten wird, wurden Kataloge von Großhändlern wie Sonepar und Zajadacz importiert. »Das Kassenmodul ist in der Zwischenzeit erweitert worden und entspricht nicht nur unseren Anforderungen, sondern übertrifft sie in einigen Punkten sogar«, freut sich Heiko Bollmann.

Schulung an realen Daten

»Erst als die Software komplett installiert war, begannen wir mit der Schulung unserer Mitarbeiter«, erklärt Jens Bollmann. Die Schulungen haben in zwei Blöcken à drei Tagen stattgefunden. »Wir hatten die Abläufe in unserem Betrieb mit dem Berater der Streit Datentechnik vor dem Kauf und während der Konfiguration der Software detailliert besprochen. So konnten unsere individuellen Gegebenheiten in die Schulung einfließen. Die Arbeit mit unseren realen Daten hat zudem für mehr Praxisbezug gesorgt.«

Die ersten Eindrücke sind bei den Mitarbeitern der Firma Bollmann nach einem halben Jahr im Produktiveinsatz noch sehr frisch. »Am Anfang haben wir die Hotline des Herstellers häufig in Anspruch genommen, da viele in den Schulungen gelernte Abläufe noch nicht hundertprozentig saßen«, berichtet Heiko Bollmann. »Wir sind mit der Erreichbarkeit und den kompetenten Ansprechpartnern sehr zufrieden. Unsere Fragen werden fast immer im ersten Telefonat geklärt.«

Wenn es um den Vergleich mit der Situation vor »Streit V.1« geht, kommt Jens Bollmann ins Schwärmen: »Die alltägliche Auftragsbearbeitung und Angebotserstellung, sowie auch die Auftragsabwicklung sind wesentlich schöner abgebildet und einfacher umzusetzen. Bereits nach wenigen Wochen war an diesem Punkt ein Produktivitätsgewinn spürbar. Bei allem Leistungsumfang, den Streit V.1 bietet, sind es gerade die alltäglichen Handgriffe, die enorm erleichtert werden.«

Drei Abläufe vom Auftrag zur Rechnung

Über die Benutzerrechte sind die Verantwortungsbereiche der einzelnen Mitarbeiter und

Teams in der Software abgebildet worden. Bei Elektro-Bollmann gibt es insgesamt drei Abläufe vom Auftrag zur Rechnung, von denen einer eine Besonderheit darstellt (Bild 3).

Der klassische Weg ist die Eingabe von Kleinaufträgen durch den Innendienst, der meist telefonisch die Aufträge der Kunden annimmt und verarbeitet. Gleichzeitig werden in »Streit V.1« interne Arbeitsaufträge generiert und diese im »Streit V.1 Kalender« vom Innendienst direkt terminiert. Die Techniker schauen zur Vorbereitung ihres Arbeitstages in den Kalender und finden darin alle vereinbarten Termine und die nötigen Details. Da die Arbeitsaufträge jedem Kalendertermin hinterlegt sind, genügt das Schweben mit der Maus über dem Termin, um in einem Fly-Out-Fenster bereits die wichtigsten Details zu einem Arbeitsauftrag zu sehen.

Der zweite Weg ist die klassische Projektbearbeitung. »Da unsere ehemalige Software es uns nicht erlaubte, zwischen einem Regieauftrag und einem Projekt zu unterscheiden, ist das umfangreiche Projektbearbeitungsmodul von Streit V.1 ein großer Fortschritt für uns«, erklärt Richard Wellmann. Viel Hand- und Kopfarbeit erledigt die Software automatisch. Kalkulationsfaktoren können von einem zum anderen Projekt übertragen und nachträglich geändert werden. Die saubere Aufstellung realistischer Projektkosten und die Nachkalkulation werden erheblich vereinfacht bzw. überhaupt erst möglich gemacht. »Da standen wir früher öfter mit beiden Beinen im Risiko«, schmunzelt Jens Bollmann.

Der dritte Ablauf vom Auftrag zur Rechnung wird komplett autark von den Meistern und Gesellen des Betriebs durchgeführt. Kleinaufträge, die sich beim Kunden ergeben oder Folgeaufträge werden von den Mitarbeitern an eigenen Arbeitsplätzen direkt eingegeben, Angebote erstellt und nach Rückmeldung des Kunden per Statuswechsel in Auftragsbestätigungen und Arbeitsaufträge umgewandelt. Auch die Aufmaßeingabe und der Abschluss des Auftrags werden von den Technikern direkt erledigt. Der Innendienst generiert danach nur noch die Rechnung und gibt sie in den Versand.

»Wir sehen in dieser Vorgehensweise gleich mehrere Vorteile«, erläutert Heiko Bollmann diesen dritten Ablauf. »Zum einen gehen weniger Informationen zwischen Außen- und Innendienst verloren. Der Techniker kennt die Situation vor Ort und muss nicht erst alle Details erklären. Er weiß was

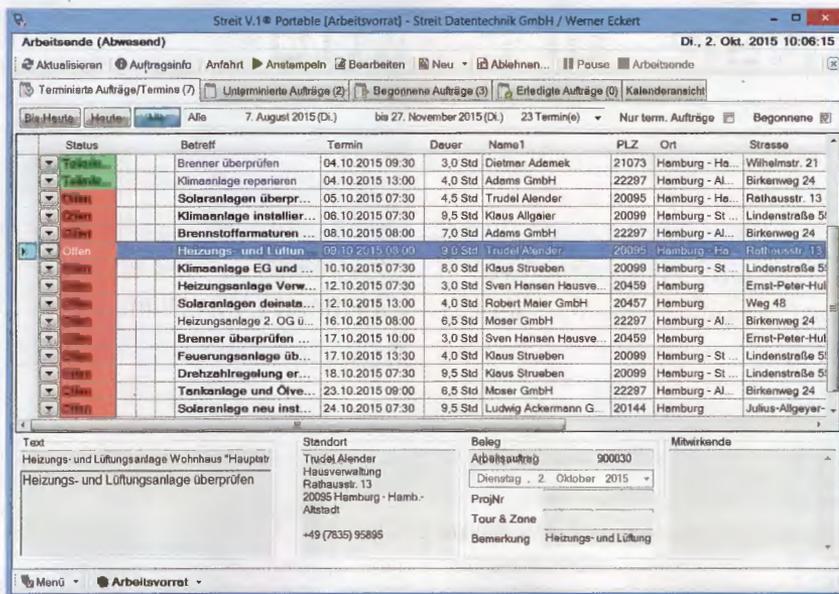


Bild 4: Die mobile Auftragsabwicklung von Streit V.1 zeigt im Arbeitsvorrat den Status der erledigten und anstehenden Aufträge übersichtlich an. Hier kann ein Auftrag direkt angestempelt, bearbeitet und per Kundenunterschrift beendet werden

gebraucht wird und kann es direkt anbieten. Zum anderen können unsere Mitarbeiter eigenverantwortlich handeln und sich ihre Arbeit in Grenzen selbst einteilen. Das stärkt den Teamgeist und das Selbstbewusstsein des Einzelnen. Wir haben damit sehr gute Erfahrungen gemacht.«

Transparenz durch Archivierung

Das in »Streit V.1« integrierte Archiv speichert alle erstellten Belege und Dokumente, die an die Kunden versendet werden und macht diese per Volltextsuche recherchierbar. Wenn zum Beispiel ein Techniker ein Angebot schreibt und der Kunde mit einer

Rückfrage anruft, erreicht er meist den Innendienst, da die Techniker tagsüber unterwegs sind. Der Innendienst weiß aber dank Archiv genau, welche Unterlagen an den Kunden herausgegangen sind und kann kompetent weiterhelfen.

Zusätzlich beginnen die Mitarbeiter von Elektro-Bollmann Absprachen mit Kunden als Aktennotizen im Archiv abzulegen. Dadurch weiß jeder im Unternehmen, was mit dem Kunden zu welchem Zeitpunkt besprochen wurde. »Wir sehen schon jetzt kommen, wie hilfreich diese Historie zukünftig für uns sein wird«, so Heiko Bollmann. »Auch neue Mitarbeiter werden sich viel schneller in die bestehenden Installationen bei unseren Kunden einarbeiten können,

wenn sie über die Belege genau sehen, was wann verbaut wurde und zum Beispiel welche Wartungen und Reparaturen bereits durchgeführt wurden.«

Mobile Auftragsabwicklung

Zwei Monteure begleiten derzeit die Einführung der mobilen Auftragsabwicklung bei Firma Bollmann. Diese wird in den nächsten Wochen sukzessive für alle Techniker im Außendienst eingeführt. Insgesamt zehn Lizenzen für die mobile Auftragsabwicklung sind angeschafft worden (Bild 4). Die Techniker bekommen ihre Arbeitsaufträge direkt auf das mobile Gerät übertragen. Wurde der Auftrag beim Kunden abgeschlossen, wird das Aufmaß erledigt und der Arbeitsnachweis generiert. Diesen unterschreibt der Kunde direkt auf dem Gerät.

»Wir haben die mobile Auftragsabwicklung mit Absicht nicht bei allen Monteuren gleichzeitig eingeführt«, erklärt Heiko Bollmann. »So können Abläufe optimiert und Anpassungen durchgeführt werden, ohne dass das komplette Team dadurch ausgebremst wird. Außerdem schaffen wir damit zwei Experten, die intern ihren Kollegen weiterhelfen können, wenn wir die mobile Auftragsabwicklung auf alle Monteure ausdehnen.« Techniker, die noch kein mobiles Gerät im Einsatz haben, arbeiten mit gedruckten Arbeitsaufträgen. Der Ablauf ist gleich.

AUTOR

Tobias Funken
Streit Datentechnik GmbH, Haslach