

Im hart umkämpften Braunschweiger Markt hat sich der SHK-Betrieb „Wolf Meisterbetrieb“ einen Namen gemacht. Das auffällige Firmenlogo mit dem Wolfskopf und eine innovative Marketingstrategie bilden die eine Säule des Unternehmens. Eine weitere ist die Nutzung von Pocket-PCs und der Software KD-Mobil im Kundendienstbereich. Der Technikeinsatz führte u. a. zu einer Entlastung im Büro, einer höheren Liquidität und zufriedeneren Kunden.

Peer Wolf, doppelter SHK-Handwerksmeister und Betriebswirt des Handwerks, startete im Jahr 1995 sein Unternehmen, das heute 21 Mitarbeiter beschäftigt. 40 % seines Umsatzes macht der Betrieb im Bereich Sanitär und 60 % mit Heizung und Solartechnik. Ganz bewusst hat der 38-jährige Geschäftsführer sein Firmenlogo mit dem imposanten Wolfskopf



Kundendienst-Technikerin Christina Monien kann mit dem Pocket-PC und KD-Mobil vor Ort die Rechnungen ausstellen, ausdrucken und beim Kunden abrechnen

Mobile Kommunikationstechnik im SHK-Kundendienst

Jeder zweite Kunde bezahlt vor Ort



Das markante Logo mit dem Wolfskopf hat SHK-Unternehmer Peer Wolf in Braunschweig bekannt gemacht

und der roten Schrift gewählt und es massiv in den Markt eingeführt. „Wir haben zum Beispiel Linienbusse und Taxis als Werbeflächen genutzt und öffentliche Uhren mit unserem Logo versehen“, erzählt der SHK-Handwerksunternehmer.

Entlastung fürs Büro

Verknüpft wurde das Logo bei den Kunden zunehmend mit dem Schlagwort, für welches das Unternehmen steht: Kundendienst. „Wir haben zum Beispiel einen 24-Stunden-Notdienst. Und bei uns bedeutet das, dass der Kunde ohne Umweg über einen Anrufbeantworter sofort jemanden persönlich am Telefon erreicht“, erklärt Wolf. „Denn wenn man als Handwerker schnell reagiert, dann gewinnt und hält man Kunden.“ Auch die verlängerte Kundendienstzeit bis 20 Uhr am Mittwoch, die ohne Extrakosten angeboten wird, ist ein Zeichen für Wolfs kundenorientiertes Denken und Handeln.

Für das aus Fachkräften bestehende „Wolf-Team“ steht der Kunde im Vordergrund. Durch ständige Weiterbildung sind die Mitarbeiter immer auf dem technisch neuesten Stand. Seit acht Jahren ist Carsten Geisler Kundendienstleiter bei Wolf. Mit ihm setzte das Unternehmen verstärkt auf moderne Kommunikationsmittel. „Auf einer Mes-

se lernte ich das Programm Labelwin kennen“, erinnert sich Geisler. „Die Möglichkeiten zur Büroorganisation speziell für die SHK-Branche überzeugten mich. Seitdem arbeiten wir damit. Und wenn wirklich einmal ein Problem auftritt, dann hilft uns die Software-Hotline schnell und kompetent weiter.“

Seit knapp einem Jahr sind im „Wolf Meisterbetrieb“ fünf mobile Pocket-PCs – kombiniert mit der KD-Mobil-Lösung von Label Software – im täglichen Kundendienst-Einsatz. „Ansatzpunkt war für uns, das Büro zu entlasten. Denn Arbeitsscheine fluteten das Büro zu und die Situation verlangte nach Optimierung“, erklärt Wolf den Schritt in das mobile Zeitalter. „Wir hatten verschiedene mobile Geräte angedacht und uns aus Kostengründen für Pocket-PCs entschieden. Wir benutzen jetzt MDAs von T-Mobile.“

Vorsichtige Einführungsphase

In einer internen Schulung wurden den fünf Kundendienstmonteuren die Grundlagen erklärt. Danach folgte der Sprung ins lauwarme Wasser. „Damit sich meine Mitarbeiter langsam und ohne Druck an die neue Technik gewöhnen können, haben wir am Anfang die schriftliche und die elektronische Form parallel laufen lassen. Einmal am

Tag fand ein Gespräch statt, wo wir Probleme und Erfahrungen reflektiert haben“, berichtet der SHK-Unternehmer von der Einführungsphase. Für den Monteur sieht der Arbeitsalltag seitdem wie folgt aus: Er kommt bei Bedarf morgens noch im Betrieb vorbei, um zum Beispiel Ersatzteile für spezielle Aufträge im Fahrzeug einzuladen. Die Auftragszettel für den Tag werden ihm online auf seinen Pocket-PC überspielt. Schnell und einfach per Knopfdruck kann er die Auftragsdaten abrufen, Adressen, Anlageinformationen, Messwerte, Kunden- und Anlagenhistorie inklusive. „Diese Zugriffsmöglichkeit auf die wichtigen Daten kommt bei meinen Mitarbeitern sehr gut an. So kann sich der Monteur mental auf die Anlage einstellen“, scherzt der Meister. „Aber im Ernst; meine Mitarbeiter sind erpicht darauf, die Daten bestens zu pflegen. Die Dokumentation erfolgt zeitnah, denn der Monteur will Informationen haben.“

Rechnung drucken und kassieren

Gut informiert beim Kunden zu erscheinen, das ist Basis beim Kundendienst. „Wenn ich weiß, dass im Keller eine bestimmte Pumpe steht, dann fahre ich auch mit den richtigen Ersatzteilen dahin“, erzählt Christina Monien, die als Kundendiensttechnikerin



Mit KD-Mobil hat der Kundendienst-Monteur sein Büro immer dabei. Per Knopfdruck kann er die Auftragsdaten abrufen



Peer Wolf, Carsten Geisler und Christina Monien (v. l.) sind mit der mobilen Kundendienstlösung zufrieden: „Es ist alles eingetreten, was wir uns durch diese Lösung erhofft hatten“

bei Wolf arbeitet. Für sie ist aber auch ein anderer Aspekt der mobilen Kundendienstlösung KD-Mobil wichtig: „Als Technikerin habe ich bei der Abwicklung jetzt viel mehr Eigenverantwortung, denn ich kann den Auftrag bis hin zur Abrechnung alleine erledigen.“ Auf dem Pocket-PC findet sie einen Artikelkatalog mit 14 000 für Wolf relevanten Artikeln (in der Vollversion können es bis zu 60 000 sein). Durch einen integrierten und editierbaren Suchbaum sind alle Artikel schnell auffindbar. Auch eine komplette Zeiterfassung ist integriert. Somit kann Monien die Rechnung vor Ort vorbereiten oder sogar abrechnen. „Ich sage den Kunden, dass ich eben zum Auto gehe und die Rechnung ausdrücke. Seit kurzer Zeit haben wir sogar ein EC-Karten-Lesegerät im Auto, da ist es noch einfacher“, berichtet Christina Monien von der mobilen Rechnungsstellung. „Und wenn ich fertig bin, dann schicke ich die Daten per Knopfdruck via Internet und GPRS in den Betrieb.“ Bei den Kunden kommt die mobile Technik vor Ort gut an. „Viele Kunden sind neugierig und fragen mich: ‘Was haben Sie denn da?’. Ich gebe den Kunden dann gerne einen Überblick und lasse sie über die Schulter schauen“, so die Kundendienst-Technikerin. „Viele loben mich für die fortschrittliche und gute Ausstattung.“

Überschaubare Investition

Von der erhöhten Flexibilität durch die mobile Kommunikation profitieren Kunde und Unternehmen: Aufträge werden schneller bearbeitet, da die Einsatzplanung zielgenauer erfolgen kann. Der Aufwand für die Rechnungslegung im Büro entfällt und be-

reits jetzt zahlt jeder zweite Kunde vor Ort in bar oder mit EC-Karte. Demgegenüber standen fixe Kosten von ca. 250 Euro für die Software und 300 Euro pro Pocket-PC (mit Vertrag bei T-Mobile) sowie von rund 80 Euro pro (gebrauchtem) Drucker – auch mit Blick auf die laufenden Kosten war dies unterm Strich eine lohnende Investition. Für den SHK-Betrieb bedeutet die KD-Mobil-Lösung eine massive Erleichterung. „Es ist alles eingetreten, was wir uns durch diese Lösung erhofft hatten. Das Büro ist deutlich entlastet, wir haben weniger Reklamationen durch bessere Informationen und größere Flexibilität“, zieht Wolf Bilanz. „Dazu kommt noch der Liquiditätsvorteil, da wir vor Ort abrechnen können. In Bezug auf die Technik sind wir wunschlos glücklich.“ Für die allgemeine Zukunft wünscht sich der SHK-Handwerksunternehmer nur eines: „mehr Menschlichkeit“.

• Anbieter von KD-Mobil:

Label Software
Gerald Bax GmbH
33607 Bielefeld
Telefon (05 21) 13 76 77
Telefax (05 21) 13 76 80
www.label-software.de



• Anwender:

Wolf Meisterbetrieb GmbH
Lüftung, Heizung, Sanitär, Gas
38118 Braunschweig
www.wolf-meister.de