



SHK-Betrieb Kohl Wasser + Wärme

# Schlank organisiert

Ein zentrales Ziel des SHK-Betriebs Kohl Wasser + Wärme ist es, durch permanente Verbesserung und Weiterentwicklung der eigenen Organisation maximalen Nutzen für Kunden und Mitarbeiter zu erreichen. Um das Unternehmen schlank und dennoch transparent zu organisieren, setzt Firmenchef Albert Kohl auf eine Softwarekomplettlösung. Welche Vorteile sich für den Betrieb ergeben, zeigt der folgende Beitrag auf.

**D**er größte Nutzen einer guten Organisation im Handwerksbetrieb ist die Steigerung der Kundenzufriedenheit. Sind die Betriebsabläufe chaotisch, bekommt dies der Kunde rasch zu spüren. Er verliert dann das Vertrauen in die Arbeit und Leis-

tung des Handwerkers. Aber auch für die eigenen Mitarbeiter ist dies frustrierend: Sie sind einerseits permanent dem Zeitdruck ausgesetzt. Andererseits können sie die geplanten Arbeiten durch mangelnde Organisation nicht rechtzeitig oder nur durch entsprechenden Mehraufwand erledigen. Die Folge ist, dass die Produktivität sinkt.

## Aufgaben und Prozesse in einer Software abbilden

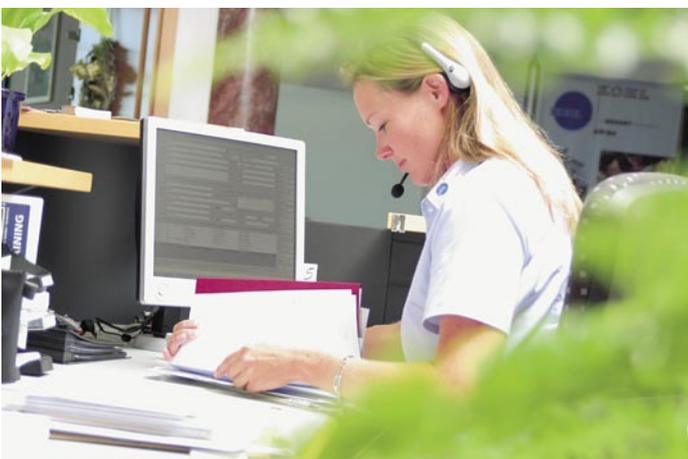
Der SHK-Betrieb Kohl Wasser + Wärme hat es sich zur Unternehmensphilosophie gemacht, durch permanente Verbesserung und Weiterentwicklung der eigenen Organisation maximalen Nutzen für Kunden und Mitarbeiter zu erreichen. „Je nach Aufgabe ist der richtige Einsatz von speziellem und professionellem Werkzeug Voraussetzung“, meint Albert Kohl, Firmenchef und Eigentümer von Kohl Wasser + Wärme. Um seinen „25-Mann“ starken SHK-Betrieb schlank und dennoch transparent zu organisieren, hat er sich für das Softwarepaket „kwp bnWin.net“

vom Softwarehaus KWP entschieden. „Mit dieser kompletten Unternehmenslösung kann ich alle anfallenden Aufgaben und Prozesse in einer Software abbilden“, sagt der Firmenchef ergänzend. „Der Informations- und Prozessfluss ist durch nichts stärker blockiert, als durch unterschiedliche EDV-Inselösungen. Einzelne, nicht vernetzte Softwareprodukte erhöhen den Aufwand für Datenpflege enorm. Gleichzeitig hemmen sie Auswertungsmöglichkeiten, was zu mangelnder Transparenz des Gesamtunternehmens beiträgt.“

Bei Kohl Wasser + Wärme dient als Datenbasis ein Microsoft SQL-Server. Aufgrund vielfältiger Integrationsmöglichkeiten greift z. B. das Fax- und E-Mail-System Tobit David ebenfalls auf die KWP-Datenbasis zu. Auch die angeschlossene Telefonanlage wird über das Modul „Telefonie“ in die Betriebsabläufe eingebunden. Die Standard-Office-Anwendungen wie Microsoft Word und Excel sind ebenfalls Bestandteil der Gesamtlösung. Der Aufwand für Datenpflege ist somit auf ein Minimum reduziert. Ändert sich z. B. bei einem Kunden die Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, so wird diese in „kwp bnWin.net“ einmalig aktualisiert. Ab diesem Zeitpunkt stehen im E-Mail-Programm, Telefon-Modul und in der Finanzbuchhaltung die geänderten Daten zur Verfügung. Da innerhalb des KWP-Systems alle Daten zusammenlaufen, sind auch wichtige Kennzahlen-Auswertungen auf Knopfdruck verfügbar. Aufwand und Fehlerquellen sind reduziert.

## Permanente Kontrolle des Materialflusses gewährleistet

Für den SHK-Betrieb besteht ein entscheidender Wettbewerbsvorteil in einer vernünftigen Materialwirtschaft. Diese birgt ein ho-



Telefon-Arbeitsplatz beim SHK-Betrieb Kohl mit TAPI-Unterstützung für zentrale Auftragsannahme



Mit einem Barcode-Laser-Scanner werden im Lager die Zu- und Abbuchungen erfasst und das Material den entsprechenden Baustellen zugeordnet



Mittels EDV-gestütztem Kalender und einer 4 m<sup>2</sup> großen Magnet-Planungs-Tafel behält das Büro- und Montage-Team den Überblick

hes Potential bezüglich der Minderung von Materialschwund und vergessener Fakturierung. Auch der permanente Materialbestand wird optimiert. Dies bedeutet einerseits, Artikel im eigenen Lager sofort für den Kunden verfügbar zu haben, andererseits jedoch möglichst wenig Kapital im Lager zu binden. Dieser Spagat wird durch eine permanente Materialflusskontrolle bewältigt. Angefangen von der auftragsbezogenen Bestellung, über die Haupt- und Fachmarkt-Lagerverwaltung, bis hin zum Baustellen- oder Kommissionslager kann jeder Mitarbeiter auf Knopfdruck die Materialbewegungen und aktuellen Materialinformationen in der EDV nachvollziehen. Wann wurde welches Material für welches Objekt bestellt? Ist die Ware schon geliefert? Wo befindet sich die Ware? Ist sie schon fakturiert?

Um auch den Aufwand und die Fehlerquellen jeder Lagerbuchhaltung zu minimieren, hat Albert Kohl diesen Prozess durchgängig mit Barcode-Systemen organisiert. Mit seiner Software und den mobilen Handscannern erstellt, verarbeitet und verbucht er das komplette Material per EAN-Code. Die Zeit, in der Bestandsveränderungen auf Handzettel notiert und dann in der EDV nacherfasst wurden, gehört beim SHK-Betrieb Kohl der Vergangenheit an.

Neben dem Material gehört die Zeit zu den entscheidenden Faktoren im Handwerk. „Terminreue ist entscheidend für die Kundenzufriedenheit“, erklärt Firmenchef Kohl schmunzelnd. „Unser Zeitmanagement beginnt deshalb bereits bei der Terminplanung.“ Mittels EDV-gestütztem Kalender und einer 4 m<sup>2</sup> großen Magnet-Planungs-Tafel behält das Büro- und Montage-Team den Überblick. Den Arbeitsaufwand für die scannergestützte Erfassung der tatsächlich angefallenen Montagezeiten hat Herr Kohl mit Unterstützung

des KWP-Supports durch ergonomische Gestaltung der Druck-Formulare ebenfalls minimiert. Einfach und übersichtlich erhält er so wichtige Informationen über verrechenbare Stunden, über Kulanz, Garantie, Urlaub und Krankheitstage.

### Das größte Organisationspotenzial bietet die Angebotsphase

Quasi als „Abfallprodukt“ der Material- und Zeiterfassung stehen Jürgen Högen, Bauleiter bei Kohl, viele Auswertungsmöglichkeiten innerhalb des EDV-Systems zur Verfügung. Über die Baustellen Begleit- und Nachkalkulation kann er sehr zeitgenau erkennen, wie sich Kosten und Erlös-Situation der Baustelle bewegen. Diese Transparenz lässt ihn frühzeitig Probleme erkennen und entsprechende Maßnahmen ergreifen. Die Kundenzufriedenheit steigt, wenn etwaige Fehler oder Probleme rechtzeitig angesprochen und gemeinsame Lösungen gefunden werden.

Das größte Organisationspotenzial bietet jedoch die Angebotsphase. Der Einsatz von EDV-Stücklisten und Blocklisten unterstützt die Projektleiter bei der täglichen Angebotserstellung. „Spezielle Kleinteile werden nicht mehr vergessen und nicht kombinierbare Varianten von der EDV reklamiert“, erläutert Kohl. Durch die Möglichkeit von Haupt- und Unterpositionen werden Angebote ausführlich erstellt. Auf Knopfdruck lassen sich für den Druck die detaillierten Unterpositionen ausblenden. „Der Kunde erhält ein faires und hart kalkuliertes Angebot. Die Detailtexte bleiben ihm allerdings hinter ausführlichen Pauschaltexten verborgen“, ergänzt der Firmenchef.

Zunehmend häufiger werden Angeboten per Fax und E-Mail versendet. Wichtig ist dabei, dass das Original-Dokument im Archiv-System

- Infos zum Thema „Organisation im Handwerk“ bietet die Kohl Training GmbH, [www.kohl-training.de](http://www.kohl-training.de), für die Bereiche Verkauf, Lager, Projekt, Montageteam, Kundendienst und Service, Büro-Organisation.
- Infos zur EDV-Unterstützung im SHK-Handwerk gibt es bei: KWP Informationssysteme Porschestraße 5 84030 Landshut Telefon (08 71) 70 08-0 Telefax (08 71) 70 08-34 [www.kwp-info.de](http://www.kwp-info.de)

tem der EDV abgelegt und jederzeit wieder zu finden ist. Die Papierflut im Büro wird dadurch erheblich eingedämmt.

Eine schlanke, aber dennoch ausgefeilte Organisation ist ein Indikator für Qualität und langfristigen Unternehmenserfolg. Doch Achtung: Übertriebene Organisationsvarianten kehren die positiven Effekte ins Gegenteil. Bürokratie und lahme Prozesse sind die Folge. Richtig angewandte Organisations-Mechanismen sind ein permanenter Prozess, der durch ständige Überprüfung, Verbesserung und Optimierung lebt. Ein wichtiger Garant für den Erfolg bei Kohl Wasser + Wärme ist, dass die Entscheidungen gemeinsam vom Team erarbeitet, umgesetzt und gelebt werden. □