

Das Firmengebäude des SHK-Handwerksbetriebs Woller GmbH liegt in exponierter Lage im Gewerbegebiet von Neustadt (am Rübengebiet) mit viel Durchgangsverkehr

Der SHK-Meisterbetrieb Woller GmbH ist ein positives Beispiel für einen gelungenen Generationenwechsel und für ein Führungsteam, das sich entsprechend den Bedürfnissen des Marktes weiterentwickelt. Ein Prozess, der von der Ausweitung des Leistungsspektrums über zielgruppenorientierte Präsentation bis hin zum Einsatz einer effektiven Branchensoftware geht.



## SHK-Meisterbetrieb Woller

# Gelungener Wechsel der Generationen

Viele Unternehmen stehen vor dem Generationenwechsel – oft ohne den nötigen Nachwuchs. Doch in der Familie Woller hatten sich die Brüder Roland und Thomas schon frühzeitig für den Einstieg in das elterliche Unternehmen entschieden. Jeder mit einem eigenen Schwerpunkt. Der ältere Thomas stieg 1984 ins Unternehmen ein und machte im Jahr 1988 seinen Heizungsbaumeister. Der jüngere Roland folgte 1989 nach beendeter Banklehre und hängte einen „Betriebswirt des Handwerks“ an.

### Eltern unterstützen die Söhne

Gegründet wurde das Unternehmen im Jahr 1972 von ihren Eltern Irmgard und Kurt Woller. Das Unternehmen war anfangs ein Zentralheizungsbaubetrieb; später kamen die Bereiche Lüftung und Sanitär hinzu. „Die Erwartungshaltung der Kunden hat sich geän-

dert und wir haben reagiert“, erklärt Roland Woller die Erweiterung. „Der Gedanke ‚Alles aus einer Hand‘ wurde bei den Kunden in den letzten Jahren immer stärker.“

Die Geschäftsführung haben die Brüder im Jahr 1999 übernommen. Der Vater zog sich 2003 aus dem operativen Geschäft zurück. „Natürlich gibt es auch Konflikte. Andere Zeiten bedeuten eben auch andere Anforderungen. Dinge, die vor 20 Jahren gut und richtig waren, müssen heute oft anders gemacht werden. Deshalb waren sie vor 20 Jahren aber nicht falsch“, beschreibt Roland Woller die Situation. „Unser Vater hat seine

Tätigkeit auslaufen lassen. Es gab keinen abrupten Schnitt.“

Auch heute noch steht der Senior zur Verfügung, wenn „Not am Mann“ ist. Mutter Irmgard arbeitet halbtags im Büro mit.

### Kesselsanierung und Komplettbad

Der neue Firmensitz im Gewerbegebiet Ost, der im Jahr 2003 bezogen wurde, integriert eine 200 m<sup>2</sup> große Badausstellung. „Neben der Heizkesselsanierung haben wir uns auf Komplettbäder spezialisiert“, berichtet Thomas Woller. Die geschmackvolle Ausstellung ist mit viel Liebe zum Detail gestaltet. „Wir haben überwiegend Privatkunden in der klassischen Einfamilienhausstruktur“, ergänzt der Firmenchef. Neustadt am Rübengebiet liegt nordwestlich von Hannover und ist eine der flächengrößten Städte Deutschlands (und sogar die größte in Niedersachsen). Das wirtschaftliche Potenzial der Region ist gut. „Der ‚normale‘ Kunde stirbt aus“, formuliert Roland Woller die Herausforderungen. „Die einen sind sehr preisbewusst, die anderen sind sehr exklusiv. Da muss einfach alles stimmen, das Konzept muss schlüssig sein und der Service natürlich auch.“ Dabei sehen sich die Brüder Woller fest in der Familientradition, die Kundenservice und Kundenbindung miteinander verbindet.



Schon von Kindesbeinen in einem Boot bzw. in einer Wanne: die Brüder Thomas und Roland Woller (v. l.). Sie erleben die Anforderungen eines Handwerksbetriebes hautnah mit

## Umstieg auf neue Software

Mit dem Generationenwechsel und dem Aufbau der Betriebsorganisation durch Roland Woller zog auch die EDV zunehmend in das Unternehmen ein. „Wichtig ist dabei, dass man ein Programm findet, das auf das Aufgabengebiet spezialisiert ist und von Fachleuten hergestellt wird, die die Anforderungen der Haustechnik auch wirklich kennen“, meint der Betriebswirt des Handwerks. Die erste Software entsprach diesen Anforderungen immer weniger. „Wir wurden immer unzufriedener, vor allem im Datenorm-Bereich und bei der GAEB-Schnittstelle kam es zu Problemen. Ich hatte lange Wartezeiten und das Programm entwickelte sich nicht weiter“, beschreibt Woller die damalige Situation. Zum Ende des Jahres 2006 drängte sich ein EDV-Wechsel durch die Anforderungen der bevorstehenden Mehrwertsteuererhöhung förmlich auf. „Ich habe mich mit dem Fachverbandstest beschäftigt und beim Großhandel nachgefragt, mit welchen Programmen es positive Erfahrungen gibt“, sagt der jüngere Woller-Bruder. Nach einer Vorführung durch den Label-Partner Christian Kinder vor Ort fiel die Entscheidung für das Programm Labelwin. „Wir haben sofort gemerkt, dass das Programm speziell auf unser Gewerk zugeschnitten ist. Für eine GEAB-Datei brauche ich 30 Sekunden, vorher waren es mindestens zehn Minuten. Das Einlesen von Datenorm dauert fünf Minuten, früher war der Rechner das ganze Wochenende beschäftigt“, berichtet Roland Woller.

## Hilfreich bei Marketingaktivitäten

Die Umstellung auf eine andere Software ist mit Aufwand verbunden. Schließlich müssen alle mit dem Programm arbeiten können. Doch diesen Aspekt sieht Roland Woller ganz pragmatisch: „Man vergeudet die Zeit nicht, denn jede Stunde, die man vorher investiert, geht es hinterher schneller.“

Die Büroorganisation mit Labelwin baut der 39jährige für das 14-Personen-Unternehmen Schritt für Schritt und konsequent aus. „Bisher arbeiten wir mit Projekten und Kun-



**Roland Woller: „Ein Handwerksbetrieb kann die heutigen Anforderungen ohne geeignete Branchensoftware nicht mehr erfüllen.“ Seit Anfang 2007 er arbeitet er mit der Lösung Labelwin**

dendienst. Die digitale Archivierung mit ELO ist auch eine ganz feine Sache und geplant sind auf jeden Fall noch die vorbereitende Finanzbuchhaltung, der mobile Kundendienst, Wartung und was die Software noch alles bietet.“ In der Belegschaft hat die Software schnell Akzeptanz gefunden. „Man hat einfach mehr Informationen und die Verlässlichkeit ist größer geworden“, beurteilt Roland Woller die neue Situation.

In Neustadt gibt es noch zwei weitere Sanitär- ausstellungen. Das sehen die Wollers aber sportlich: „Man muss sich dem Wettbewerb stellen. Konkurrenz belebt das Geschäft. Dabei ist es ganz wichtig, flexibel auf den Markt zu reagieren.“ In naher Zukunft sind Marketingaktionen geplant. Auch dabei kann Labelwin hilfreich sein. „Wir wollen gezielte Aktionen fahren, zum Beispiel zu Trinkwasserfiltern oder Solar.“ Durch die konsequente Pflege der Kundendaten und den Einsatz von Marketing Schlüsseln ist eine erfolgversprechende Selektion möglich. □

• Anwender:  
Woller GmbH  
Otto-Lilienthal-Straße 1  
31535 Neustadt  
E-Mail: woller-neustadt@t-online.de

• Softwarehaus:  
Label Software  
33607 Bielefeld  
Telefon (05 21) 13 76 77  
E-Mail: info@label-software.de  
www.label-software.de



Das exklusive architektonische Ambiente des Firmensitzes unterstreicht den Anspruch der Brüder Woller. Beratung, Service und Leistungen sollen transparent sein