



SHK-Betrieb Hertner: Komplettanbieter für gewerbliche Auftraggeber

Problemlöser mit Zertifikat

Im Komplettservice aus einer Hand für gewerbliche Auftraggeber hat die Hertner-Unternehmensgruppe eine lukrative Marktnische mit hohen zweistelligen Zuwachsraten für sich entdeckt. Die bearbeitet der Problemlöser in der Haus- und Industrietechnik seit Einführung eines Qualitätsmanagementsystems mit Hilfe der SHK-ZERT-Stelle jetzt noch professioneller.

Einzelhandelsfunktion im SHK-Betrieb ist momentan in aller Munde. Automatisch wird das Schlagwort aber meist mit einer Bäderausstellung oder einem Fachmarkt für Do-it-yourselfer gleichgesetzt. Falsch, denn Einzelhandel ist generell aktive Marktbearbeitung und damit ein möglichst zielgerichtetes Zugehen auf den Kunden und seine Anforderungen, egal in welchen Bereichen, meint Roland Hertner* und tritt mit seiner Unternehmensgruppe auch gleich den Beweis an. Statt sich wie andere mit hohem Kapitaleinsatz um den immer enger werdenden Markt der privaten Häusle- bzw. Bäderbauer zu balgen, hat er eine andere, bislang mindestens ebenso vernachlässigte Nische für sich entdeckt: Nämlich die des Problemlösers in der Haus- und Industrietechnik mit Komplettservice aus einer Hand für Auftraggeber aus allen Bereichen der Wirtschaft. Speziell für mittlere und große Industriekunden wie Le-

bensmittel-, Getränke-, Groß-, Bau-, Möbel- und Modemärkte, Automobilzulieferer, Lebensmittelhersteller sowie Speditionen und Logistikzentren, aber auch für kommunale Auftraggeber, bietet er mit seiner Unternehmensgruppe eine Palette aufeinander abgestimmter Leistungen zum Thema Haustechnik an.

Kundendienst pur

Dazu gehören Montage, Inbetriebnahme, Betrieb und Überwachung, Instandhaltung, Optimierung, Wartung, Inspektion und Instandsetzung sowie ein überregionaler Stördienst für versorgungstechnische Anlagen aller Art in den Bereichen SHK, Industrie-, Brandschutz-, Sicherheits-, Rege-

* Hertner GmbH Haus- und Industrietechnik, 74246 Eberstadt, Fax (0 71 34) 98 03 18

lungs- und Leittechnik ebenso wie Fernüberwachung, Fernbedienung, Energieanalyse und Energiekontrolle. Für diese Vielzahl kundenorientierter Dienstleistungen und das weitreichende Serviceangebot war es allerdings notwendig, das 1906 als Flaschner- und Installationsbetrieb gegründete Unternehmen auszubauen und umzustrukturieren.

Aus dem Einzelunternehmen wurde die Unternehmensgruppe Hertner. Zur ihr gehören die Firmen Hertner Haus- und Industrietechnik, Hertner Brandschutz und Sicherheitstechnik, GSR Gebäudemanagement sowie die Robert Volkert GmbH. Tochterunternehmen bestehen mit der Hertner Invest in Rumänien sowie der GSR Kft in Ungarn. Außerdem gibt es an zentralen Standorten in Deutschland voll ausgestattete Niederlassungen. Insgesamt erwirtschafteten in dieser Gruppe rund 120 Mitarbeiter einen Umsatz von über 40 Millionen DM im letzten Geschäftsjahr. 95 Prozent davon im Kundendienst für Gewerbe und Industrie. Daß Hertner mit seiner Zielrichtung richtig liegt, belegen die Umsatzzuwächse. Sie beliehen sich nach Angaben von Firmeninhaber Roland Hertner auch in den letzten, konjunkturgebeutelten Jahren auf jährlich etwa 30 Prozent.

Effizient dezentral

Möglich ist das aber alles nur, weil der mittelständische „Konzern“ über modernste Kommunikationseinrichtungen, gut ausgestattete Servicefahrzeuge und vor allem qualifizierte Mitarbeiter verfügt. Letzterem



Geschäft: Andreas Müller von der SHK-ZERT-Stelle in St. Augustin, Qualitätsbeauftragte Martina Frey und Firmenchef Roland Hertner freuen sich über die erfolgreiche Einführung des neuen Qualitätsmanagementsystems

gilt das Hauptaugenmerk von Roland Hertner. Er legt unbedingten Wert auf ein gutes Betriebsklima, kontinuierliche Mitarbeiterschulungen und eine reibungslose Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Unternehmensgruppen. Dafür können die Mitarbeiter aber auch so selbständig wie möglich arbeiten.

Eine weitere Chance, das unternehmerische Handeln insgesamt zu verbessern und damit die Effizienz aller Firmkapazitäten im Sinne der Wirtschaftlichkeitsteigerung durch Fehlerreduzierung anzuheben, sah

man in der gezielten Einführung und Orientierung an einem Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001. Durch festgelegte und schematisierte Abläufe innerhalb dieses Systems sollen Planungs-, Entwicklungs- und Konstruktionszeiten trotz starkem Firmenwachstum sowie steigender Komplexität der Produkte verkürzt, die Qualität angehoben und unnötige Fehler im Entwicklungsprozeß verhindert werden. Außerdem ist die Zertifizierung beim Verband der Schadenversicherer (VdS) ab 1998 Zulassungsvoraussetzung für Brandschutz-tätigkeiten, hilft interne Betriebsabläufe zu durchforsten bzw. zu optimieren, dient statt vager Kundenaussagen als Kontrollinstrument zur Selbstbeurteilung und hat eine nicht zu unterschätzende Außenwirkung im Wettbewerb um Kundenaufträge. Oft ist sie schlagkräftiges Argument gegen einen reinen Verkauf über den Preis.

Konsequente Entwicklung

Alles gewichtige Gründe, die für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems sprachen, zu der sich die Unternehmensgruppe im Frühjahr 1996 entschloß. Mit der unabhängigen SHK-ZERT-Stelle beim ZVSHK wurde dafür nicht nur ein hand-



Organigramm der Hertner-Unternehmensgruppe

werks-, sondern auch ein branchenbezogener Partner gefunden, der mit seiner Dienstleistung kompetent und praxisgerecht zur Seite stand. Außerdem wurde von Anfang an auf eine starke Einbindung aller Mitarbeiter, besonders der Führungskräfte geachtet. So konnten nicht nur die wenigen Skeptiker nach kurzer Zeit für die Maßnahme begeistert werden, sondern auch der Zeitaufwand des Unternehmers selbst gering gehalten werden. Voraussetzung dazu war allerdings auch der vorhandene hohe Organisationsgrad sowie die dezentrale Verantwortungsansiedlung im Unternehmen.

Nach einem Arbeitsaufwand von rund einem Mannjahr und einer dreimonatigen Praxisphase, konnte dann im April 1997 ein internes Audit, quasi als Generalprobe, durchgeführt werden. Weil Beratung und Zertifizierung gemäß den Richtlinien von getrennten Organisationen durchgeführt werden müssen, erfolgte die Zertifizierung

selbst, mit anschließender Zertifikatsverleihung Ende Oktober letzten Jahres, durch den SHK-ZERT-Partner beim Zentralverband des deutschen Handwerks in Stuttgart, der ZDH-ZERT-Stelle.

Auch wenn dadurch ein wichtiger Meilenstein in der Firmengeschichte erreicht wurde, will die Hertner-Unternehmensgruppe auf diesem Stand nicht stehenbleiben, sondern im laufenden Jahr das Qualitätsmanagementsystem kontinuierlich weiterentwickeln, die Geschäftstätigkeit nach Ungarn, Tschechien, Rumä-



Firmenchronik

- 1906** Wilhelm Haspel eröffnet eine Flascherei in Kochersteinsfeld.
- 1936** Ernst Haspel gründet in Weinsberg ein Flascherei- und Installationsgeschäft.
- 1956** Schwiegersohn Erich Hertner steigt in die Firma ein.
- 1959** Betriebsübernahme durch Erich Hertner nach abgelegter Meisterprüfung im Flaschner- und Installateurhandwerk.
- 1982** Aufnahme des Geschäftsbereiches Heizungsbau.
- 1990** Gründung einer Niederlassung in Leipzig.
- 1991** Trennung der Geschäftsbereiche Haus-/Industrietechnik. Gründung der Hertner GmbH durch Roland Hertner.
- 1992** Kauf des elterlichen Betriebes durch Roland Hertner. Bezug des neuen Firmengebäudes in Eberstadt. Mittlerweile sind 45 Mitarbeiter im Unternehmen beschäftigt. Gründung der GSR Steuer- und Regeltechnik in Ilsfeld. Mitgliedschaft der Leipziger Niederlassung beim Leistungsverband Bad & Heizung.

- 1993** Einweihung des neuen Firmengebäudes in Leipzig mit moderner Bäder- und Heizungsanlagenausstellung. Neuer Geschäftsbereich Hertner Umweltmanagement. Einzug ins erweiterte Firmengebäude in Eberstadt und GSR-Umzug nach Eberstadt. Einweihung des neuen Haustechnik-Firmengebäudes in Weinsberg.
- 1994** Gründung der Hertner Invest in Bukarest/Rumänien.
- 1995** Einführung des Geschäftsbereiches GSR-Energiemanagement. Gründung der GSR-Servicestelle Dresden.
- 1996** Übernahme des in Konkurs gegangenen Unternehmens Robert Volkert. Gründung der GSR-Servicestelle in Ingolstadt. Kauf des Volkert-Gebäudes in Heilbronn. Umzug der GSR von Eberstadt nach Heilbronn. Gründung der GSR-Niederlassung Győr in Ungarn sowie der Industrieabteilung Europa.
- 1997** ... ist die Unternehmensgruppe Hertner/GSR/Volkert ein mittelständisches, überregional tätiges Unternehmen mit rund 120 Mitarbeitern.

Seit der Zertifizierung im letzten Jahr arbeiten die Problemlöser für Haus- und Industrietechnik noch systematischer am Firmenerfolg

nien und auch Polen ausweiten, neue Marktfelder besetzen, weitere Kundengruppen akquirieren sowie nicht direkt zum Kernfeld des Unternehmens gehörige Geschäftstätigkeiten auslagern. Nach der positiven Erfahrung wird Roland Hertner dabei – sofern vorhanden – gern auf weitere Dienstleistungs- und Beratungsangebote von ZV-SHK-Organisationen zurückgreifen. Denn auch wenn's nicht unbedingt billiger ist, spart ein Ansprechpartner mit dem man eine Sprache spricht und der sich in der Branche auskennt, einiges an Zeit, unnötigen Reibungsverlusten und damit letztendlich auch an Kosten. □

