

## ■ Schöngeschrieben Dreistufiger Vertriebsweg

Mir fällt auf, daß auch die SBZ die Realitäten schön schreibt. *SHK-Einzelhandel*: So begrüßenswert es ist, daß einige Kollegen den Mut und die Kraft haben, ein Einzelhandelsgeschäft zu betreiben, so kann ich nicht nachvollziehen, warum soviel Kraft für einen zahlenmäßig kleinen Kollegenkreis von den über 38 000 SHK-Betrieben aufgewendet wird. Auch bei SHK findet „Markt“ auf so vielfältige Art statt, daß jeder noch so gut gemeinte Ratschlag immer ein Thema für einen prozentual kleinen Betrachterkreis ist, der sich speziell damit befaßt. Ich finde, man sollte den Kollegen Mut dazu machen, daß jeder entsprechend seinen persönlichen Neigungen und Möglichkeiten die Marktnischen suchen soll und muß.

*Dreistufiger Vertriebsweg*: Wenn es denn so wäre. Aber es ist nicht so. Der Begriff „Dreistufiger Vertriebsweg“ ist „SHK-Nabelschauorientiert“. Warum wird nicht offen und ehrlich darüber gesprochen, daß die Stufigkeit durchaus den Faktor 7 haben kann und der Faktor 3 oder 4 nicht der Regelfall ist. Und wenn auch meine Kollegen zu dem Ergebnis kommen sollten, daß die Stufigkeiten letztlich der Verbraucher zahlt und die Märgen für die SHK-Betriebe durch die Stufigkeit erheblich geknechtet werden, dann könnte es ja vielleicht einmal passieren, daß man nach wirklichen Lösungen sucht. Wer einmal in Ruhe darüber nachdenkt, warum das immer wieder zum Thema gemacht wird, der weiß, daß es dem SHK-Betrieb und dem Verbraucher nicht dient. Auf den Punkt gebracht: Mit wessen Geld finanziert der Handel die Abhängigkeiten vieler SHK-Betriebe vom Handel? Mit wessen Geld sind

die Hersteller zu der Größe und vor allem: Stärke gekommen. Ich frage mich, warum z. B. ein kostendeckender Stundenverrechnungssatz einschließlich einer vernünftigen Materialhandesspanne beim SHK-Betrieb selten durchsetzbar ist. Hierüber nachzudenken lohnt. Und dann auch entsprechend handeln.

Wenn man den Weg der SHK-Produkte vom Hersteller bis zum Endverbraucher nachvollziehbar darstellt (wer möchte schon?), so erkennt man Stationen, die in der mathematischen Summe den Faktor bis 7 ergeben.

Nur wenige Ausnahmen bestätigen die Regel. Was spricht für diese „Stufigkeit“, wenn diese denn so wäre: Bis auf wenige Argumente: NICHTS!

Die Vertriebsstrukturen sind überholt, doch die „Dreistufenlobby“ versucht nimmermüde einen Nutzen darzustellen, den es so nicht gibt. Der Markt wird sich durchsetzen mit einem wettbewerbsfähigen (was das auch immer ist) Preis, den der Kunde akzeptiert und nicht den Lobbyisten wollen.

**Alfred Bilstein**  
**HSS Heizung-Solar-Sanitär**  
**42855 Remscheid**

## ■ SBZ 14/99 Wir geben keine Party

Beim Durchlesen Ihres Hefes ist mir auf Seite 62 die Karikatur „Nein, wir geben keine Party, wir erwarten den Klempner“, sehr negativ aufgefallen. Hier stellen Sie den Beruf des Klempners als einen Säuferberuf dar. Anscheinend haben Sie keine Ahnung wie es heutzutage im Klempnerhandwerk zugeht. Die Tage, an denen Alkohol während der Arbeitszeit getrunken wird, sind schon längst vorbei. Ich finde Ihre Karikatur eine Frechheit und Beleidigung gegenüber dem Klempnerhandwerk. Sie sind eine Fachzeitschrift, die sehr viel von Auszubildenden gelesen wird, und stempeln den Klempner zum Säufer. Finden Sie das o.k.? Bitte um Stellungnahme.

**Manfred Bickel**  
**75015 Bretten**



*Über Humor kann man sich sicherlich trefflich streiten. Doch die Karikatur in SBZ 14/99 eine Beleidigung? Kann ich (selbst Installateur) nicht nachvollziehen. Daß auf den Baustellen nicht mehr annähernd so viel getrunken wird wie früher, ist doch allen klar. Warum die Aufregung? Ich denke man sollte auch mal über die eigene Sulzft lachen können. Oder was meinen Sie, lieber Leser?*

*Übrigens: Die SBZ wird überwiegend von Meistern und Betriebsinhabern gelesen. Für die Lehrlinge gibt es den sbz-monteur, natürlich ohne diese Cartoons.*

DS/SBZ

## ■ Sage KHK Software Probleme mit Handwerkerprogramm

Vor zwei Jahren haben wir, ein mittelständischer SHK-Handwerksbetrieb, das Handwerkerprogramm HWP-WIN 2000 von der Firma Sage KHK Software erworben. Wir waren zunächst von den Möglichkeiten und der Bedienerfreundlichkeit dieses Programms begeistert. Doch unsere Begeisterung legte sich, als insbesondere nach dem Einspielen eines Upgrades im Herbst letzten Jahres bei der täglichen Arbeit mit diesem Programm zahlreiche Programmfehler zu Tage traten. Einige dieser Fehlfunktionen verursachen beim Benutzer einen erheblichen Mehraufwand. Dazu gehören zum Beispiel:

- Schlußrechnungsbeträge werden unter Berücksichtigung vorangegangener Abschlagsrechnungen falsch berechnet
- im Bereich Wartung können für Rechnungen keine Gut-

schriften erstellt werden

- das Programm reagiert (trotz zugesicherter Funktion) nicht auf die Eingabe manueller Positionsnummern
- das Programm

läßt zu, bereits gebuchte Rechnungen nachträglich zu bearbeiten.

Wir stellen mit Empörung fest, daß die Firma Sage KHK Software ein nicht bis zum Ende durchdachtes, sehr mit Mängeln behaftetes Programm anbietet und sich bei der Abarbeitung der Mängelprotokolle als unzuverlässiger Partner erweist. Die letzte Mängelbeseitigung wurde uns mit Schreiben vom 26. 5. 1999 bis zum 30. 6. 1999 zugesagt, dennoch hatten wir bis Mitte Juli noch keine entsprechende Nachricht erhalten.

**Fa. Gebr. Wachs**  
**18119 Warnemünde**

*Die Redaktion hat den Brief der Firma Gebr. Wachs an die Sage KHK Software weitergeleitet und um eine Stellungnahme gebeten. Diese traf prompt noch am selben Tag bei uns ein.*

Zu den im Leserbrief beanstandeten Punkten haben wir im Schreiben vom 26. 5. 1999 an die Fa. Wachs ausführlich Stellung genommen. Nachfolgend unsere Antwort in Grobzügen:

- Schlußrechnungsbeträge werden falsch berechnet: Dieses Problem konnten wir in der Software nachvollziehen und werden es mit Auslieferung unseres nächsten Service-Packs beheben.
- Im Bereich Wartung können für Rechnungen keine Gut-schriften erstellt werden: Dies haben wir nicht als Programmfehler anerkannt, da diese Funktion im Programm nicht vorhanden ist. Wir haben aber Herrn Wachs bestätigt, daß wir seine Anregung, diese Funktionalität zu implementieren, gerne aufnehmen werden. Die Realisierung erfolgt mit der Version 1.2.
- Keine Reaktion auf Eingabe manueller Positionsnummer: Auch dieses Problem wurde er-

kannt und beim nächsten Service-Pack berücksichtigt.

● Gebuchte Rechnungen können nachträglich bearbeitet werden:

Dieser Fehler konnte bei unseren Teststellungen nicht festgestellt werden; Beanstandungen anderer HWP-WIN 2000-Anwender liegen uns auch nicht vor.

Im Rahmen des o.g. Schreibens hatten wir Herrn Wachs die Umstände erläutert, die zu den bemängelten Problemen führten und ihm eine kostenlose Nachbesserung im Rahmen unserer Gewährleistungspflicht zugesagt. Die Auslieferung des von uns versprochenen Service-Pack Ende Juni hat sich nun doch bedauerlicherweise verschoben. Wir hatten Herrn Wachs vorsorglich mitgeteilt, daß wir aus Gründen der Qualitätssicherung keine festen Zusagen zu Lieferfristen des Service-Packs geben können und um entsprechendes Verständnis gebeten.

Aus der Kritik der Fa. Wachs haben wir unsere Konsequenzen gezogen, und uns beim Testen des Service-Packs die notwendige Zeit und Ressourcen genommen, um ein abgesichertes Produkt in den Markt zu geben.

**Sage KHK Software**  
**Martina Kapp**  
**60437 Frankfurt**

### ■ „Murks & Co.“ **Klempnerarbeiten – so nicht**

*Zu den beiden Fotos erhielten wir das Begleitschreiben unseres Lesers Erich Baumann. Den Beobachtungen ist unsererseits nichts hinzuzufügen.*

„Eine Bedachungsfirma reparierte die Dächer einer größeren Garagenanlage in Stuttgart. Sie hat auch die Verwahrungen an-

gebracht, die durch die stufenförmige Bauweise der verschiedenen Garagenabschnitte entstanden. Als Material wurde walzblankes Aluminiumblech von 600 mm Breite verwendet. Die Länge der Verwahrung beträgt 13 m, wofür die einzelnen Bleche übereinandergelegt vernietet und die Stöße zusätzlich mit Silikon abgedichtet wurden. Da keine Möglichkeit thermischer Längenausdehnung berücksichtigt wurden, warf sich der Blechstreifen bereits kurze Zeit nach der Fertigstellung.

Nun ist es zwar nach der novellierten Handwerksordnung möglich, Nebenarbeiten mit auszuführen, wenn sie mit dem Leistungsangebot des Hauptauftrages technisch oder fachlich zusammenhängen oder ihn wirtschaftlich ergänzen. „Dach-



pappekleber“ aber, die weder von einer ästhetischen noch einer fachgerechten Ausführung von Klempnerarbeiten Ahnung haben, sollten die Finger weg lassen von solchen Aufträgen. Ich befürchte, daß handwerkliche Arbeit in Zukunft Ansehen und Image in unserer Gesellschaft verliert, wenn für „Nebenarbeiten“ kein Nachweis der Qualifikation gefordert wird.

**Erich Baumann**  
**70180 Stuttgart**

