

Effektive Prozesssteuerung

# Die Sichtweise des Kunden zählt

Essen. Servicequalität und Dienstleistungsbereitschaft gewinnen als Wettbewerbsinstrument immer mehr an Bedeutung. Oft sind sie ein entscheidendes Kriterium oder das berühmte Zünglein an der Waage, wenn sich der Verbraucher für einen bestimmten Handwerker beim Einkauf entscheidet. Die Mehrheit der Kunden erwartet mehr als nur ein günstiges Angebot. Sie sucht auch nach Sicherheit, zu der das Handwerk mit einem erweiterten Service- und Dienstleistungsangebot beitragen kann. Einerseits fordert der moderne Verbraucher immer günstigere Preise. Andererseits erwartet er auch einen zunehmenden Perfektionsgrad in Bezug auf die Abwicklung des Verkaufsprozesses und die damit verbundenen Dienstleistungen. Der Kunde wird also in jeder Hinsicht anspruchsvoller und toleriert kaum noch Abweichungen von seinem Wunschbild. Dies ist eine neue Herausforderung für die Betriebe.



Das Besondere an dem neuen Arbeitsmittel sind die unkomplizierten mobilen Einsatzmöglichkeiten.

Serviceaufträge können den Handwerker aber auch teuer zu stehen kommen. Diese Kleinaufträge verursachen meist hohe Prozesskos-

ten, die in keinem Verhältnis zu der durchschnittlich eher geringen Auftragssumme stehen.

**(Lesen Sie weiter auf Seite 22)**

**mbz metallbauzeitung** hat mit der Fa. Metallbau Burckhardt GmbH aus Isernhagen gesprochen, weil die Redaktion in aus erster Hand wissen wollte, warum sich ein Metallbauer für die Anschaffung des Job Managers von entscheidet. Wir wollten wissen:

**mbz: Wie viele Beschäftigte hat das Unternehmen aktuell?**

- 98 Mitarbeiter

**mbz: Wie sind die Arbeitsbereiche aufgeteilt?**

- Kalkulationsabteilung - Kalkulation- und Angebotserstellung
- Bauleiter – Kunden-, Objektberatung und –abwicklung einschl. Montageplanung
- Konstruktionsabteilung – technische Vorbereitung
- Einkauf – Materialbeschaffung nach Anforderung durch die Bauleiter
- Werkstatt – Fertigung nach Anforderung der Bauleiter
- Service – Reparatur- und Wartungsarbeiten, Abwicklung von Kleinaufträgen

**mbz: Welche Bedeutung hat das Thema „Service / Wartung“ in Ihrem Haus?**

- sehr hoher Stellenwert, wichtiger Teil der Präsentation der Firma - Wartung und Reparatur auch von Fremdfabrikaten; Ausführung auch von Kleinstreparaturen und individueller Kundenwünsche, Sicherstellung der Kundenzufriedenheit



Servicefahrzeuge der Firma Burckhardt Metallbau GmbH.

**mbz: Welche besonderen (zusätzlichen) Anforderungen verursacht der Bereich „Service/ Wartung“?**

- hohe Flexibilität
- hohe Kundenfrequenz
- kurzfristige Einsatzplanung
- Organisation von Notfallreparaturen
- vielfältige Materialbeschaffung
- individuelle Problemlösung

**mbz: Wie sind Sie auf das Produkt „Job Manager“ von T.A. Projekt aufmerksam geworden?**

- Vorstellung durch Herrn Annies von T.A. Projekt
- Artikel in der **mbz**

**mbz: Warum haben Sie sich für die Anschaffung des Job Managers entschieden?**

- Idee des elektronischen Datenaustausches schon länger – zurückgestellt, da separates Programm.
- „Job Manager“ Ergänzung zu dem von uns genutzten Service Moduls E-R-Plus Programms
- schneller und präziser Datenaustausch zwischen den Servicemonteuren und dem Servicebüro
- Optimierung der Einsätze bei Notfallreparaturen (genaue Kundendaten für den Monteur; integrierte Navigation – GPS hilfreich für den Einsatz)
- durch die Datenübermittlung, Einsatz der Monteure über mehrere Tage ohne Anfahrt des Servicebüros möglich.
- kurzfristige Materialbeschaffung durch Übermittlung des Materialbedarfs
- schnellere, vereinfachte Rechnungsstellung

**mbz: Sie wollen zunächst 2 Fahrzeuge ausrüsten. Sind weitere Anschaffungen geplant?**

**Nach welchen Kriterien werden Sie die Mitarbeiter auswählen, die als erste mit dem Job Manager arbeiten werden?**

- Zwei unserer Servicemonteure fahren ausschließliche Reparaturen und Wartungen – diese beiden Fahrzeuge werden jetzt ausgerüstet
- Ein weiterer Monteur wird im Servicebereich eingearbeitet und die Erweiterung der Abteilung ist vorgesehen.

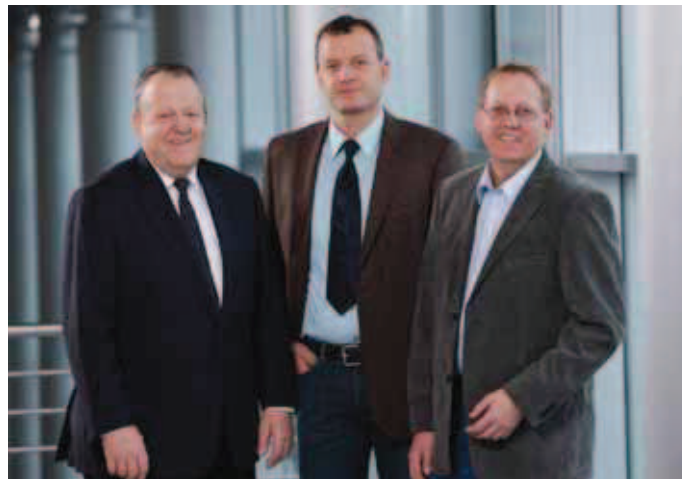
**(Fortsetzung von Seite 4)**

Um im immer härter werdenden Markt bestehen zu können, müssen deshalb alle Möglichkeiten der Kostenersparnis und Effizienzsteigerung genutzt werden. Fehlende oder nur leicht mangelhafte Qualität der Dienstleistung und des Service schlägt mittlerweile massiver denn je auf den Umsatz und das Betriebsergebnis durch. In jedem Fall gilt: Service und Dienstleistungsqualität werden zu einem wichtigen Wettbewerbs- und Erfolgsfaktor der Zukunft.

Speziell für die Metallbaubranche hat das Essener Softwareunternehmen T.A. Project wirksame Instrumente entwickelt, um Serviceaufträge flexibel, übersichtlich, zeitsparend und sogar mobil verwalten zu können. Gerade die Möglichkeiten der mobilen Kommunikationstechnologien werden nach Meinung von Experten im Handwerk noch zu wenig genutzt. So gehen Fachleute davon aus, dass der Servicebereich durch die Automatisierung der Abläufe und Kommunikationswege spürbar optimiert werden kann. Das heißt in der Praxis, dass neue Aufträge mit

allen zur Bearbeitung notwendigen Informationen direkt an das Serviceteam weitergegeben werden, das gerade verfügbar ist oder sich in der Nähe des Einsatzortes befindet. Dieser direkte Kontakt verbessert die interne und externe Kommunikation. Das spart Kosten und sorgt für zufriedene Kunden. Um aus dem Thema Servicearbeiten ein lohnendes Geschäft zu machen, muss man den Überblick behalten. In der Hektik des Tagesgeschäfts kann schnell die eine oder andere wichtige Information verloren gehen. Das ist besonders ärgerlich für die Beteiligten, wenn das Serviceteam unverrichteter Dinge wieder abfahren muss, weil z. B. wichtige Ersatzteile nicht mitgeführt wurden. Besonders problematisch ist es für den Unternehmer, wenn der Auftrag zwar ausgeführt werden konnte, der vom Kunden unterschriebene Stundenzettel überhaupt nicht oder nicht rechtzeitig in der Firma auftaucht.

Der E-R-Plus Job Manager beendet dieses Szenario und sorgt für Sicherheit und Überblick. Gebraucht wird ein internetfähiges, mit GPS



Heinz Burckhardt, Rainer Burckhardt und Christian Burckhardt.  
Metallbau Burckhardt GmbH

und dem Betriebssystem Android ausgestattetes Smartphone oder ein Tablet PC. Als Grundlage dient das Servicemodul aus E-R-Plus. Kundenspezifisch können hier aktuelle Konditionen, wie z. B. Pauschalen für die Anfahrt, hinterlegt werden. Interessant ist auch die Möglichkeit Material zu verfolgen, das zunächst bestellt werden muss. Ist der Artikel eingetroffen, erhält der Nutzer die entsprechende Meldung und kann sofort den

Montageeinsatz mit dem Kunden vereinbaren. Ist die Arbeit erledigt, werden Zeitaufwand und Materialkosten in das Gerät eingegeben und vom Kunden unterschrieben. Wird auch noch ein mobiler Drucker mitgeführt, kann der abgearbeitete Auftrag als Kopie vor Ort ausgedruckt und übergeben werden. Parallel werden die Daten an die Firmenzentrale übermittelt und können ab diesem Moment dort fakturiert werden.

**Betonschraube****Für Befestigungen in jungem Beton**

**Künzelsau. Wer Bauprojekte deutlich schneller realisieren will, kann jetzt auf die Betonschraube TSM-BC ST von Würth zurückgreifen. Das Neuprodukt verfügt über eine allgemeine bauaufsichtliche Zulassung (Nummer Z-21.8-1916), die die Verwendung auch in jungem Beton erlaubt. Einzige Voraussetzung: Die Betondruckfestigkeit muss mindestens 10 N/mm<sup>2</sup> betragen.**

Dadurch lassen sich temporäre Befestigungen von Baustelleneinrichtungen, wie z.B. Schrägstützen für den Schalungsbau sowie Gerüste

und Absturzsicherungen bereits vor Ablauf der üblichen 28 Tage anbringen. Herkömmliche Einschlagdübel oder gewöhnliche Be-



Die Betonschraube TSM-BC ST von Würth ist für den Einsatz in gerissenem und ungerissenem sowie bewehrtem und unbewehrtem Normalbeton der Festigkeitsklassen C20/25 bis C50/60 zugelassen. Betonschraube TSM-BC ST/2012. Foto: Würth GmbH

tonschrauben erlauben keine zugelassene Befestigung, bevor die charakteristische Betondruckfestigkeit nicht erreicht ist. Die Betonschraube TSM-BC ST lässt sich mehrfach wiederverwenden, was die Kosten pro Anwendung deutlich reduziert. Würth liefert sein neues Produkt aktuell in den Längen 105 und 130

mm für jeweils 15 mm Befestigungshöhe. Als Material kommt galvanisch verzinkter Stahl zum Einsatz, was die für Außenanwendungen erforderliche hohe Korrosionsbeständigkeit sicherstellt. Durch die gezielte Materialauswahl ist außerdem die Gefahr eines Sprödbruchs praktisch ausgeschlossen.

**Zum Thema:****Lochbleche für Parkhausfassaden**

Lochbleche eignen sich ideal für Parkhäuser als leicht wirkende, luftige Außenhülle: Sie zeigen eine gewisse Transparenz in neutralem Design und sind praktisch und hilfreich für die Ableitung der Autoabgase und von Feuchtigkeit.

... mehr als nur normgerecht:

Lochbleche mit RAL-Gütezeichen



Qualität hat einen Namen

**Moradelli**

Moradelli GmbH  
Loch- und Prägleche  
Daimlerstraße 1  
85551 Kirchheim bei München  
Telefon 089/90 00 01-0  
Telefax 089/904 44 66  
info@moradelli.de  
www.moradelli.de

Fragen Sie uns!