

# Vorausschauendes Management

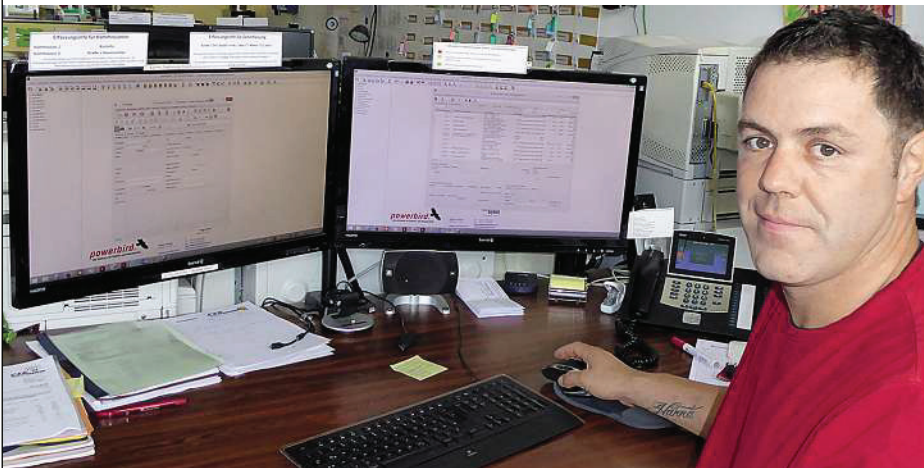
**SOFTWARE MUSS MITWACHSEN** Mit seinem Unternehmen CSE aus Darmstadt setzt Elektromeister Carsten Schweickert auf vorausschauendes Agieren. Neben der Marktbearbeitung und dem Personalmanagement steht dabei vor allem die Prozessoptimierung mit Software im Fokus.



## AUF EINEN BLICK

**RECHTZEITIG AUF MARKTVERÄNDERUNGEN** zu reagieren und vorausschauend zu agieren gehört für Elektromeister Carsten Schweickert zu einer grundlegenden Tugend des Unternehmers

**AUS DIESEM GRUND** plant er nicht nur seine unternehmerischen Aktivitäten und seinen Personalbedarf, sondern entwickelt auch vorausschauend seine Branchensoftware



**Bild 1:** Carsten Schweickert agiert auch bei seiner Branchensoftware vorausschauend

Der Leitspruch von Elektromeister *Carsten Schweickert* ist: »Ich mache alles, wo eine Frequenz und Strom drüber läuft«. Eine sehr große Aussage, aber sie trifft auch zu. Mit elf Mitarbeitern arbeitet Schweickert für eine große Wohnungsbaugesellschaft in Darmstadt, große Industrieunternehmen und viele kleine Gewerbetunden. Zu den Tätigkeitsfeldern des Teams gehört aber auch ein serviceorientierter Kundendienst für Kommunen und im Privatbereich.

Angefangen hat die Erfolgsgeschichte für *Carsten Schweickert* 1997 als er sich mit einem Dienstleistungs- und Hausmeisterservice selbständig gemacht hat. Mit der Zeit sind diese Tätigkeitsfelder mehr und mehr in den Elektrobereich gerutscht. »Als ich ge-

merkt habe, dass ich hier an meine Grenzen stoße, habe ich mich entschlossen meinen Meisterbrief zu machen. Das war rückblickend eine sehr gute Entscheidung«, so *Schweickert*. Getreu seinem Leitspruch bedient er heute mit seinen Mitarbeitern das breite Segment der klassischen Elektroinstallation mit Netzwerktechnik, Brüstungskanälen und Beleuchtungstechnik in Bürokomplexen und Lagerinstallation bis hin zum Hochregallager im Industriebereich. Sein Steckenpferd ist der gehobene Wohnungsbau. Und hier gibt es im Frankfurter Einzugsgebiet nördliche Bergstraße genügend Potenzial. Im Ganzen ist die Entwicklung sehr erfreulich. Auch durch den Umbruch im Darmstädter Elektromarkt im Zusammenhang mit dem Vertei-

lungsnetzbetreiber hat *Schweickert* seit dem letzten Jahr eine volle Auslastung für viele Monate im Voraus, Tendenz steigend. Konsequenterweise arbeitet er deshalb an der Aufstockung des Personals – in Deutschland leider kein leichtes Unterfangen. »Viele Berufskollegen kümmern sich darum erst, wenn die Hütte brennt. Ein fataler Fehler wie ich meine«, erzählt der Unternehmer. Auf jede Ausgangsrechnung werden daher Stellenangebote gedruckt. »Wenn sich ein kompetenter Bewerber vorstellt, wird er auch eingestellt. Meine Aufgabe ist es dann, für die nötige Arbeit zu sorgen, also neue Aufträge zu generieren.« Diese vorausschauende Vorgehensweise bewahrt *Carsten Schweickert* davor, bei hoher Auftragslage in einem leergefegten Markt nach fähigen Mitarbeitern suchen zu müssen. Spätestens im Herbst werden ein dritter Auszubildender und weitere Monteure – am liebsten fünf – bei ihm anfangen.

## Steigende Anforderungen

Wachstum und Erfolg ziehen natürlich auch weitreichende unternehmerische Aufgaben nach sich. Der Umbruch kam mit Tarifverträgen, dem Fuhrpark und einer grundlegenden Umstrukturierung des Betriebs. Vor zehn Jahren beschloss *Schweickert* zudem, sich von seiner einfachen Datenbank, einem typischen Elektromarkt-Produkt, zu trennen. Um seine unternehmerische Aufgabe, Ressourcen wie Kapital, Personal, Betriebsmittel, Material, Informations- und Kommunikationstechnik rechtzeitig bedarfsgerecht zu planen und zu steuern, entschied er sich für eine ERP-Lösung (Enterprise-Resource-Planning) speziell für das Elektro- und Hauswerk-Handwerk – Powerbird. Da eine Software-Umstellung oft sehr kompliziert ist, war es ihm sehr wichtig, neben einem ausgereiften Produkt auch einen sofort greifbaren Support mit kompetenten Ansprechpartnern zu haben. »Klar, das kostet Geld, darf es auch, denn ein Callcenter in Bangladesch hilft einem im Umgang mit sensiblen Daten

nicht weiter«, erläutert der Unternehmer. Die Investition hat sich gelohnt: »Ohne Powerbird, und das meine ich ernst, wäre ich heute nicht so weit, wie ich bin. Wenn ich das Werkzeug nicht hätte, würden mir sehr viele Workflow-, Automatisierungs- und Überwachungsprozesse fehlen.«

Allein die Schnittstellen zum Großhandel bedeuten für eine Arbeitskraft, die für Rechnungen zuständig ist, eine Zeitersparnis zwischen 50 % und 75 %. Diese Zeit kann man dann für andere, wichtige Dinge einsetzen. Viele Prozesse laufen ganz automatisch ab, greifen ineinander und sorgen dabei auch für die nötige Transparenz. Einer dieser Bereiche ist zum Beispiel das Dokumentenmanagement mit dem sich Schweickert schnell und problemlos mit ein paar Klicks einen Überblick über den Stand seines Unternehmens verschafft und so immer die Kontrolle behält. Oder die sogenannten offenen Posten in Powerbird, in denen alle Geschäftszahlen und wichtige Daten abgebildet werden. Selbstverständlich macht auch die beste Software nur das, was man ihr vorgibt. Das heißt, die Organisationsstrukturen im Betrieb müssen stimmen, Buchungen der Zeiten auf der Baustelle oder im Kundendienst und Materialverbrauch oder –bestellungen ordnungsgemäß erfasst werden. Für noch mehr Transparenz und automatisierte Abläufe hat sich der Geschäftsführer auch für einen Anbindung an die Fibu und das Online Banking Modul entschieden. »Prüfen, klicken und schon habe ich die komplette Finanzbuchhaltung abgewickelt«, freut sich Schweickert. »Rechnung dürfen nicht fünf Wochen später rausgehen, sondern am nächsten Tag.« Dafür sind auch die mobile Zeiterfassung und der mobile Monteur sehr hilfreich.

Hier fährt der Unternehmer aktuell noch zweigleisig für Baustelle und Kundendienst. Das liegt daran, dass der Fuhrpark mit Zeiterfassungsterminals ausgestattet ist, deren Daten dann in Powerbird eingespielt werden. Dieses System wird für Projekte und Baustellen genutzt. Der Kundendienst arbeitet aber schon mit dem mobilen Monteur, ist dadurch schnell, flexibel und erspart sich jede Menge Zettelwirtschaft. »Durch die Anbindung der Telefonanlage an Powerbird, sieht die Mitarbeiterin im Büro sofort, um welchen Kunden es sich handelt, sieht all seine Belange und kann ihn persönlich ansprechen. Noch während des Telefonats sind alle neuen Daten, Termine sowie der Grund des Anrufs im System hinterlegt«, berichtet Schweickert. »Der Auftrag wird einem freien Monteur zugewiesen, der ihn auf sein Tablet bekommt. Nimmt



**Bild 2:** Im Anwenderbeirat von »Powerbird« ist Schweickert an der Produktentwicklung beteiligt

er ihn an, gibt es wiederum eine Rückkopplung in die Firma.« Offene Aufträge und solche ohne festen Termin landen in einem Pool, aus dem sich Monteure, die gerade ein Zeitfenster haben, bedienen können.

Darüber hinaus werden in diesem Tool auch mobil Material und Zeit erfasst. Neben dem Standard-Material im Auto steht dem Monteur im System auch Favoriten-Listen zur Verfügung, so dass er ohne lange Suche Bestellungen aufgeben kann. Zur Dokumentation des Auftrags, der Absicherung bei Reklamationen und bei Versicherungsfällen können Fotos von der Reparatur/Baustelle hochgeladen werden, die das System dann automatisch dem Kunden/Projekt zuordnet. Ist der Auftrag erledigt, kann mit einem Klick eine Rechnung mit Material und Arbeitszeit per E-Mail an den Kunden geschickt werden. Auch in der Firma gibt es sofort eine Meldung, dass der Auftrag abgeschlossen ist. Die Mitarbeiterin im Büro drückt nur einen Knopf und die Rechnung ist da für den Postversand. Schneller kann man die vielen kleinen Aufträge im Kundendienst nicht abrechnen.

## Das Produkt mit entwickeln

Seit 2008 ist Carsten Schweickert auch im Anwenderbeirat von Hausmann & Wynen. Dieses Gremium sammelt die diversen Interessen des Softwarehauses, der Anwender und des Support. Die verschiedenen Faktoren fließen in Listen und werden von den Beiratsmitgliedern diskutiert, bearbeitet und je

nach Sachlage positiv oder negativ verabschiedet.

»Unsere Aufgabe besteht darin, zu entscheiden, ist der Vorschlag/Wunsch interessant für alle Beteiligten beziehungsweise, wie könnte man ihn für alle interessant machen. Das sind oft langwierige Diskussionen, auch weil jeder eine andere Herangehensweise hat«, sagt der langjährige Powerbird-Nutzer. »Es ist normal und auch gut, dass viele Wege nach Rom führen, wenn Rom für alle das Ziel ist.« Und weil solche Diskussionen auch einem alten Hasen wie Carsten Schweickert durchaus neue Denkanstöße liefern, sind auch die von Hausmann & Wynen jährlich angebotenen TopTage immer wieder sehr inspirierend für ihn. »Gerade in der Anfangsphase war der Lernerfolg bei den TopTagen enorm. Heute sind es eher die vielen Kontakte und kleinen Schritte, die von mir durchaus getestet und umgesetzt werden. Außerdem ist es interessant, wie die Kollegen aus ganz Deutschland arbeiten und wie ihre Strukturen sind«, so der Unternehmer. Und in einem ist er sich ganz sicher: Auf eine neue Software muss man sich einlassen, man muss sie leben und die Strukturen im Betrieb entsprechend anpassen – dann ist einem der Weg zum Erfolg sicher.

## AUTORIN

**Sarah Kremer**  
Hausmann & Wynen Datenverarbeitung  
GmbH, Monheim