

## Digitalisierung im Handwerk

### Teil 6: Wie kann Software die betriebsinterne Kommunikation im Handwerk erleichtern?

**Arbeitsalltag im SHK-Betrieb:** Unentwegt schellt das Telefon, es gehen permanent unzählige E-Mails und Nachrichten ein und aus. Laufend finden Baustellenbesichtigungen statt, bei denen der Kunde seine Wünsche äußert oder seine zuletzt geäußerten Wünsche wieder ändert. Nicht selten stehen entscheidende Hinweise auf Arbeitsberichten von Monteuren. Dann gibt es noch die beliebten Klebezettel (Post-it) und zuletzt den Zuruf, um wichtige Informationen und Aufgaben zu übermitteln.

Wenn es allerdings darauf ankommt, stehen die Informationen aus diesen Kanälen oft nicht zur Verfügung. Mitunter ist nicht einmal bekannt, dass es überhaupt Informationen gibt. Wie oft weiß der Monteur nicht, was bei der Auftragserteilung besprochen wurde? Wie oft fällt beim Kundenanruf der Satz „Ich frage mal eben nach und melde mich“, weil der direkte Zugriff auf Informationen fehlt.

Wenige Gewerke sind so „abspracheintensiv“ wie das SHK-Handwerk. Eine gut organisierte betriebliche Kommunikation reduziert unnötigen Stress und wirkt sich enorm positiv auf die Kundenzufriedenheit aus. In diesem Artikel zeigen wir, wie sich die Branchensoftware dafür nutzen lässt.

#### Digitale Werkzeuge einsetzen

„Fantasie ist wichtiger als Wissen!“, sagt das Genie. Für den Praktiker ist Wissen meist jedoch hilfreicher. Denn der effektive Umgang mit Informationen und Aufgaben ist der Schlüssel zum Erfolg. Informationen bezeichnen dabei das, was der andere wissen muss, z. B. was auf der Baustelle zu beachten ist oder was mit dem Kunden besprochen wurde. Aufgaben bezeichnen das, was zu tun ist.

Für den Monteur gibt es eine klare Regelung: Was er wissen und tun muss, steht auf dem Auftragszettel oder in der App. Diese Klarheit fehlt dem Büroteam. Dabei ist sie hier mindestens genauso wichtig.

Der Einsatz digitaler Werkzeuge ist an dieser Stelle hilfreich. Eine gute Branchensoftware sollte dafür zwei nützliche Werkzeuge anbieten:

- eine strukturierte Ablage von Informationen wie Notizen, Fotos, E-Mails, PDFs, Berichten, Angeboten etc.,

- eine Aufgabenverwaltung, mit der transparent und nachvollziehbar Aufgaben verteilt und überwacht werden können.

Wichtig ist, dass beide Werkzeuge Teil der Branchensoftware sind. Nur so ist ein direkter Zugriff auf alle relevanten Daten möglich. Die Nutzung von externen Apps, wie attraktiv sie auch erscheinen mögen, führt meist zu Doppelarbeit und doppelter Datenhaltung. Damit geht die dringend gewünschte Entlastung schnell wieder verloren.

#### Informationen clever verknüpfen

Wichtig ist, dass alle Informationen mit Kundenadressen, Anlagen, Projekten, Kundendienstesätzen und Aufgaben verbunden sind. Dabei sollte die Ablage möglichst automatisiert erfolgen, andern-

falls findet sie aus Zeitgründen oft nicht statt. Beim Rechnungsdruck sollte beispielsweise automatisch eine PDF-Datei erzeugt und abgelegt werden. Diese steht dann jederzeit unmittelbar zur Verfügung.

Wichtig: Informationen werden nur bei Bedarf und nicht „auf Vorrat“ weitergegeben – idealerweise nicht per E-Mail. Diese sehr beliebte Methode ist nicht geeignet, weil damit nur Absender und Empfänger Bescheid wissen. Es fehlt die Transparenz für andere. Dieses Manko verführt gelegentlich zu der „Lösung“, eine E-Mail an alle infrage kommenden Mitarbeiter (in cc:) zu senden. Dieses Vorgehen endet oft im Chaos, weil zu viele Personen mit unnützen Informationen überflutet werden und sich keiner zuständig fühlt.

Hilfreicher ist es, wenn die Informationensituationen bezogen zur Verfügung stehen, auch vor Ort beim Kunden. Ob dies



Ein großer Teil der internen Kommunikation dreht sich um Aufgaben, also darum, dass jemand etwas tun soll oder muss. Eine transparente Aufgabenverwaltung reduziert den Stress erheblich.

über eine digitale Bauakte in der Cloud geregelt wird oder ein Abruf „on demand“ – also bei Bedarf – erfolgt, ist unwichtig. Es sollte aber klar sein, wer welche Informationen sehen darf. So sollen ein Azubi oder ein Monteur keine Einsicht in Kalkulationen oder Eingangsrechnungen erhalten, während Chef und Projektleiter auf alles Zugriff haben müssen.

## Mit Aufgabenverwaltung Stress reduzieren

Ein großer Teil der internen Kommunikation dreht sich um Aufgaben, also darum, dass ich oder ein anderer etwas tun soll oder muss. Das kann ein versprochener Rückruf sein, ein Kundenbesuch, die Erstellung eines Angebots, eine Terminabsprache mit dem Fliesenleger und viele weitere Dinge.

Für diese vielfältigen Aufgaben braucht es ein Werkzeug, mit dem man jemandem eine Aufgabe einfach zuweisen und dann verfolgen kann, ob sie erledigt wurde. Umgekehrt benötigt jeder einen Überblick über seine Aufgaben und die Möglichkeit, andere über den Bearbeitungsstand zu informieren. Sollte ein Mitarbeiter ausfallen, kann jemand Einblick in dessen Aufgaben nehmen und diese weiter verteilen.

Eine solche transparente Aufgabenverwaltung reduziert den Stress erheblich. Quälende Gedanken wie „Ich muss noch an ... denken.“ oder: „Hat der ... das wohl gemacht?“ entfallen. Sie hilft auch, Störungen bei der Arbeit durch Nachfragen zu vermeiden: „Hast du daran gedacht ...?“ Letztlich führt eine bessere Organisation zu weniger Fehlern, da Aufgaben selten vergessen oder falsch verstanden werden, sowie einer effizienteren Abwicklung von Aufträgen. Und das erhöht die Zufriedenheit der Kunden.

Eine effektive Aufgabenverwaltung verfügt über folgende Leistungsmerkmale:

- Aufgaben und Informationen, z. B. von Baustellenbesprechungen müssen jederzeit einzelnen Personen zugeordnet werden können. Andernfalls kümmern sich möglicherweise mehrere darum oder, was wahrscheinlicher ist, keiner.
- Aufgaben und Informationen müssen sich mit mindestens einer Kundenadresse verbinden lassen.

- Wichtig ist auch die Verbindung mit einer Objektadresse. Da bei manchen Kunden möglicherweise gleichzeitig mehrere Projekte oder Aufträge laufen, ist auch die Verbindung mit der Baustelle sinnvoll.
- Die Aufgabe oder Information muss mit einem Termin verbunden werden können, zu dem sie fällig ist. Bei der Aufgabe „Kundenbesuch“ entspricht das dem vereinbarten Termin.
- Um die möglicherweise große Menge an Informationen und Aufgaben überblicken zu können, braucht es eine Kategorisierung, beispielsweise „Rückruf“, „Kundenbesuch“, „Angebot schreiben“ oder „Abnahme vorbereiten“.
- Die Aufgabe sollte mit einem Status, beispielsweise „aktiv“, „in Arbeit“ oder „erledigt“, versehen werden können.
- Für spätere Nachfragen sollten auch erledigte Aufgaben gespeichert bleiben.
- Um flexibel reagieren zu können, sollten Aufgaben auch mobil zur Verfügung stehen und auch mobil erfassbar und zu bearbeiten sein.
- Zur Erfassung von Hintergrundinformationen sollten weitere Dokumente

(Skizzen, Notizen, Checklisten, Fotos usw.) der Aufgabe angefügt werden können.

## Digitale Kommunikation und persönlicher Austausch

Sind durch den Einsatz digitaler Werkzeuge persönliche Besprechungen überflüssig? Natürlich nicht! Abgesehen davon, dass es für die sozialen Bindungen wichtig ist, miteinander zu reden, lassen sich viele Fragen am effektivsten persönlich klären. So praktizieren viele Betriebe Wochenbesprechungen zum Wochenausklang. Die digitalen Werkzeuge unterstützen diese persönlichen Treffen. Sie helfen, die Besprechungen kurz zu halten und sorgen dafür, dass nichts vergessen oder übersehen wird. Damit ist die Kombination aus digitaler Organisation und persönlichem Gespräch für viele Betriebe die beste Lösung. ◀

Autor: Alfred Jansenberger,  
Fachverband SHK NRW  
Gerald Bax, Label Software

[www.HandwerkWirdDigital.de](http://www.HandwerkWirdDigital.de)

### Artikelserie zum DigiWerk-Projekt

- IKZ 13/21 Welche konkreten Wettbewerbsvorteile lassen sich durch digitale Lösungen erzielen?
- IKZ 14/21 Wie lassen sich Wettbewerbsvorteile durch digitale Lösungen erzielen?
- IKZ 15/21 Wie unterstützt Digitalisierung die zeitgemäße und effiziente Kundenkommunikation?
- IKZ 16/21 Wie kann Branchensoftware eingesetzt und optimiert werden, um die Arbeit zu erleichtern? Wie ist die Nutzerfreundlichkeit der Software gewährleistet?
- IKZ 17/21 Wie unterstützen digitale Lösungen Betriebe, z. B. bei Beschaffung, Entnahme und Kostenbelastung der Baustellen?
- IKZ 18/21 Wie kann Software die betriebsinterne Kommunikation im Handwerk erleichtern?
- IKZ 01/22 Die Einführung digitaler Lösungen ist ein Change-Prozess. Wie lässt sich die Akzeptanz der Beschäftigten erreichen und der Change-Prozess möglichst effektiv gestalten?
- IKZ 02/22 Digitalisierung hat auch unerwünschte Nebenwirkungen wie Stress aufgrund von Zusatzbelastungen. Was können Handwerksbetriebe tun, um Stress zu reduzieren und seinen gesundheitlichen Konsequenzen vorzubeugen?