



Techniker bei der Wartung.

Von der Organisation bis zur Durchführung

WARTUNGSGESCHÄFT DIGITAL PROFESSIONALISIEREN

Das SHK-Handwerk ist gut ausgelastet. Daran wird sich in absehbarer Zeit wenig ändern. Ist aber ein Auftrag erfolgreich abgeschlossen, darf der Kontakt zum Auftraggeber nicht abreißen. Eine verlässliche Kundenbeziehung ist Voraussetzung für den nachhaltigen Erfolg des Unternehmens. Dafür bietet das Wartungsgeschäft beste Voraussetzungen. Die Digitalisierung leistet Unterstützung.

Ein funktionierendes Wartungsgeschäft bringt für Unternehmen gleich mehrere Vorteile:

Ein umfangreicher Wartungsbestand schafft schon zu Jahresbeginn eine planbare Grundauslastung und damit Ruhe und Sicherheit bei der Planung. Bei guter Organisation lassen sich Wartungsaufträge als „Joker“ für das Tages-

geschäft nutzen. Sie ermöglichen damit Flexibilität und sichern die Auslastung. Allerdings dürfen Wartungen nicht zu reinen „Lückenfüllern“ verkommen und bei guter Auftragslage entfallen. Damit würden Sie die Bedeutung in Frage stellen.

Ein aufmerksamer Wartungsmonteur erkennt Schwachstellen in der Haustechnik, kann auf aktuelle Themen hinweisen (Trinkwasserhygiene, Entkalkung etc.) und so Möglichkeiten für Zusatzumsätze schaffen.

Der regelmäßige, meist jährliche Kontakt mit dem Kunden am Telefon und bei der persönlichen Begegnung kann zur Stärkung der Beziehung und zur Vertrauensbildung genutzt werden.

Eine gute und vertrauensvolle Beziehung erhöht deutlich die Chancen auf neue, lukrative Aufträge. Das ist insbesondere dann von Bedeutung, wenn sich der Kunde über das Internet informiert und nach Kontaktaufnahme von Internetanbietern massiv umworben wird.

Im Falle eines Firmenverkaufs steigern aktive Wartungsverträge den Firmenwert.

Organisatorische Vorarbeiten

Digitalisierung kann den Bereich Wartung effektiv unterstützen. Eine professionelle Beschäftigung mit Wartung erfordert allerdings einige Vorarbeiten, die unabhängig von der Digitalisierung zu erledigen sind. Diese Vorarbeiten haben mit juristischen, technischen, kaufmännischen und organisatorischen Fragen zu tun. Wir benennen sie an der Stelle kurz, ohne weiter darauf einzugehen: Wartungsverträge oder Wartungsvereinbarungen: Wartungen sind nur aufgrund einer verbindlichen Grundlage wirklich planbar.

Leistungsbeschreibungen/Ausführungsvorgaben für eine Vielzahl von Systemen, Produkten und Komponenten in sinnvollen Leistungssprüngen: Für eine professionelle Wartung braucht der Kundendiensttechniker klare Vorgaben, was zu tun ist.

Zeitvorgaben zu den einzelnen Leistungsbeschreibungen: Klare Zeitvorgaben sind die Basis der Planung und der Kalkulation.

Kalkulationsvorgaben auf Basis der aktuellen Vollkostensätze: Wartungsarbeiten verlangen aufgrund des fehlenden bzw. geringen Materialeinsatzes und der damit entfallenden Materialaufschläge eine Kalkulation auf Basis des Vollkostensatzes (erhöhter Stundenverrechnungssatz). Wartungskartei mit Wartungsterminen: Vor dem Einsatz der EDV braucht es eine Übersicht über die Wartungskunden, deren Anlagen und die vereinbarten Termine.

Wartungsberichte, Checklisten etc.: Die Dokumentation und Qualitätssicherung fordert geeignete Dokumente. Für vieles davon gibt es von Fachverbänden und Herstellern hilfreiche Unterlagen, die genutzt werden können.

Die digitale Unterstützung

Um das Geschäft trotz fehlender oder geringer Material-Margen profitabel zu gestalten, ist eine straffe Organisation mit geringem Zeiteinsatz erforderlich. Eine gute Branchen-Software unterstützt dabei mit einem eigenen Wartungsmodul. Wichtig sind insbesondere die nachfolgend beschriebenen Bereiche:

Einrichtung und Datenerfassung

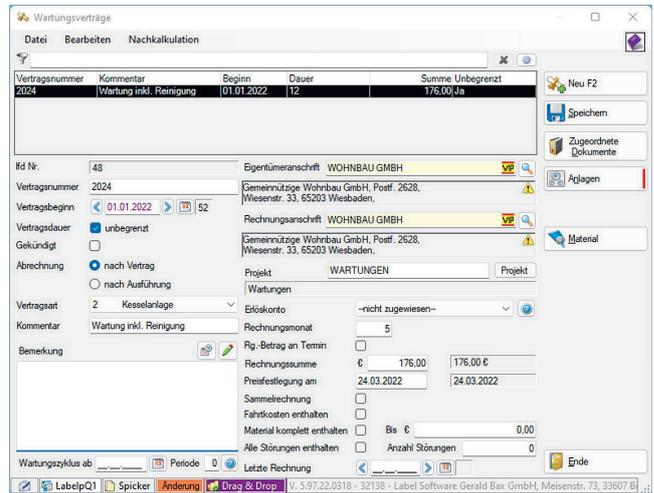
Am Anfang steht die Erfassung aller relevanten Daten und Informationen: Kennzeichnung als Wartungskunde: Wartungskunden sind die Premiumkunden Ihres Unternehmens und sollten bevorzugt behandelt werden. Dafür müssen sie bei Aufruf der Adresse direkt erkennbar sein.

Erfassen von Anlagendaten: Gegenstand der Wartung sind die einzelnen Anlagen. Sie sind für jeden Wartungskunden vollständig zu erfassen.

Festlegen von Wartungstermin (wann) und Wartungsintervall (wie oft): Zu jeder Wartung gehört ein Termin und der Abstand zwischen den Terminen.

Festlegen von Wartungsarten: Unterschiedliche Wartungsarten ermöglichen eine passgenaue Abstimmung auf die jeweilige Anlage. Damit lassen sich gegebenenfalls auch große und kleine

Wartungsverträge lassen sich nach Vertrag oder optional nach Ausführung auflisten. Im Bild: Software Labelwin.



Wartungen realisieren. Für die einzelnen Wartungsarten sollten unterschiedliche Termine und Intervalle umsetzbar sein.

Hinterlegen von Checklisten je Wartungsart: Für jede Wartungsart braucht es eine klare Beschreibung der Aufgaben für den Monteur. Zugleich dokumentieren Sie damit dem Kunden, welche Arbeiten ausgeführt wurden. So steigern Sie die Wertigkeit der Wartung.

Erfassung der erforderlichen Monteurqualifikation: Dieses Wissen ist wichtig für die Wartungsplanung. Hinterlegen von Verbrauchsmaterial: Damit ist sichergestellt, dass der Monteur das richtige Material dabei hat. Das Material kann darüber auch gezielt rechtzeitig bestellt werden.

Hinterlegung der Zeitvorgaben je Wartungsart: Mit Hilfe der Vorgabezeit kann die Auftragsplanung erfolgen. Sind für die Wartung im Einzelfall Sonderarbeiten notwendig, ist auch die Zeit dafür zu berücksichtigen. Hinterlegung des Preises je Wartungsart: Die benötigte Zeit bildet die Grundlage der Preisermittlung. Auf die Bedeutung des Vollkostensatzes wurde bereits oben hingewiesen.

Achtung auf regelmäßige Preispflege: Ebenso wichtig wie der Preis ist die regelmäßige Anpassung der Preise an die gestiegenen Kosten. Werden die Preise jahrelang nicht erhöht und dann um einen großen Sprung, ist die Gefahr erheblich, dass Kunden dann verärgert abspringen. Regelmäßige kleine Erhöhungen, zum Beispiel in Anlehnung an die tariflichen Erhöhungen werden leichter akzeptiert. Die Software muss dabei flexibel unterstützen.

Information zu Kundenschlüsseln: Ist auf einen Blick erkennbar, zu welchen Anlagen Schlüssel vorliegen und damit keine Terminabstimmung notwendig ist, erleichtert das den Einsatz von Wartungen als „Joker“-Aufträge.

Vorbereitung des Einsatzes

Selektion der anstehenden Wartungen und Erzeugung der Wartungsaufträge: Das erfolgt zumeist auf Monatsbasis, eine weitere Selektion nach geforderter Qualifikation kann sinnvoll sein. Für die Routenoptimierung hilft eine Sortierung nach Gebieten, Fahrzonen, PLZ-Gebiet, Straße und Hausnummer.

Terminvereinbarung: Je nach gewählter Methode bzw. gewünschtem Kommunikationskanal werden Anruflisten mit Telefonnummer, Serienbriefe oder Serien-E-Mails erstellt. Bei der Terminierung kann zusätzlicher Bedarf abgefragt werden.

Erzeugung von Stücklisten für benötigtes Material: Diese können bei Bedarf vorab zur rechtzeitigen Bestellung genutzt werden.

Erinnerung des Kunden: Es empfiehlt sich, den Kunden an den bevorstehenden Termin zu erinnern. Die automatische Versendung einer SMS oder E-Mail ist ein hilfreicher Service für den Kunden und schützt zugleich davor, dass der Monteur ihn nicht antrifft.

Weitersetzung des Termins gemäß der Wartungsperiode (etwa sechs oder zwölf Monate): Erfolgt die Weitersetzung des Termins zum Zeitpunkt der Selektion, bleibt der einmal festgelegte Wartungstermin auch in den Folgeperioden bestehen, selbst wenn sich die Ausführung der Wartung mal etwas verschiebt. Erfolgt die Weitersetzung erst

nach der Ausführung, kommt es bei einer Verzögerung zu einer Verschiebung des Wartetermins in der Folgeperiode.

Für den Monteur zur Mitnahme

Für die erfolgreiche Ausführung braucht der Monteur benötigtes Material, eventuell den Wunsch aus dem Vorjahr und diese Infos mobil abrufbar und digital erfassbar:

- Zu verwendende Checklisten,
- Anlagedaten,
- Infos über vergangene Einsätze.
- Kontaktdaten zu Kunden, Hausmeister etc..

Tätigkeiten nach der Ausführung

Bei Arbeit mit Papier: Die digitale Archivierung des Berichtes und die Rückfassung der Messwerte, der Checklisten, des verbrauchten Materials (ggf. separat

abzurechnen) und ggf. der Hinweise für das Folgejahr erfolgt im Büro.

Bei Nutzung von Mobilgeräten: Je nach Digitalisierungsgrad und Einbindung in die Bürosoftware werden die zuvor genannten Schritte bereits vom Monteur durchgeführt.

Fazit

Wer mit Wartungen seinen Betrieb langfristig voranbringen will, kommt an der Digitalisierung der Organisation nicht vorbei. Die zu Beginn dargestellten Vorteile von Wartungen können aufgrund der Komplexität nur digital erfolgreich und gewinnbringend erzielt werden. Der Artikel erscheint im Rahmen von DigiWerk (www.digiwerk-projekt.de). www.HandwerkWirdDigital.de

Die Autoren

Gerald Bax ist Geschäftsführer der Label Software GmbH.



Alex Ditgen ist Geschäftsführer des Handwerksbetriebs Beck-Jacobs GmbH.



Alfred Jansenberger ist stellv. Hauptgeschäftsführer des Fachverbands SHK NRW.



„AUF AUGENHÖHE“ – MIT UMBERTA ANDREA SIMONIS

(2) Mehr aufbauende Erfolgserlebnisse mit Kunden



Handwerker wollen loslegen, Kunden brauchen erst einmal etwas anderes. So meistern Sie die sieben größten Stolperfallen im Umgang mit Kunden, Teil 1.

STOLPERFALLE 1 – Verspätungen nicht mitteilen

Trotz voraussehbarer Verspätung informiert der Handwerker seinen Kunden nicht und kommt dann unentschuldigt zu spät an. Den Ärger des Kunden lässt er an sich abprallen.

Lifhack 1 – rechtzeitig Bescheid geben: Bei absehbarer Verspätung frühzeitig anrufen, sich entschuldigen und den Kunden informieren ist unabdingbar. Dann steht der Arbeitstag unter einem guten Stern. Was hat der Handwerker davon? Der Kunde fühlt sich wertgeschätzt. Er ist dann offener und vertrauensvoller, auch wenn es einmal länger dauert.

STOLPERFALLE 2 – den Kunden überfallen

Der Kunde macht die Tür auf. Der Handwerker stürmt beladen mit Werkzeugkoffer und Ware in Richtung Wohnbereich und fragt sofort „wo denn die Baustelle ist“. Der Kunde fühlt sich überfahren und bleibt dann oft misstrauisch.

Lifhack 2 – sich zu Beginn Zeit nehmen: Der Monteur er-

kündigt sich nach der Begrüßung mit eigener Visitenkarte, fragt, wo es zum Arbeitsort geht und bittet den Kunden, voranzugehen. Werkzeug und Ware bleiben erst noch im Auto. Was hat der Handwerker davon? Manche Kunden sind zu Anfang des Handwerker-Besuchs angespannt und brauchen Zeit, Vertrauen aufzubauen. Deshalb gibt hier der Kunde das Tempo vor.

STOLPERFALLE 3 – Loslegen ohne Ablaufinfo

Der Handwerker möchte schnell mit der Arbeit anfangen und ist wortkarg. Der Kunde meint dann oft, alles kontrollieren zu müssen und fühlt sich unsicher.

Lifhack 3 – Überblick durch Information schaffen: Der Handwerker informiert den Kunden über Arbeitsablauf und Zeitplan. Zudem klärt er offene Fragen. Das O. K. zum Start der Arbeiten gibt der Kunde. Was hat der Handwerker davon? Aktiv informiert zu werden gibt dem Kunden Sicherheit und Orientierung. So kann er schneller „loslassen“ und der Handwerker hat freie Bahn zum Arbeiten.

Umberta Andrea Simonis

Expertin für Servicekultur im Handwerk

www.simonis-servicekultur.de



Mehr zum Thema im Ratgeber „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden. Die besten Lifehacks für Handwerker“.