



Per App digital mobil unterwegs (von links): die Kundendienstmonteure Oliver Blome und Christopher Hagen, Elektro-Auszubildender Niklas Lehmann, Geschäftsführer Thomas Kolmhuber und IT-Verantwortlicher/Projektleiter Digitalisierung Lukas Heintze.

Bild: Label Software

# Alle haben ihr Büro in der Tasche

[www.sbz-online.de](http://www.sbz-online.de)  
Fachbeitrag aus der SBZ

**App verbindet Monteure mit dem Büro** ■ Nach der Firmenübernahme auf Digitalisierung gesetzt. Und ab dann digital mobil unterwegs: Die Einführung einer App hat die Arbeitsabläufe eines SHK-Unternehmens deutlich verbessert.

Die Übernahme eines bestehenden Unternehmens erfordert Geduld und Einfühlungsvermögen. Diese Erfahrung machten auch Dr. Peter Heintze und Thomas Kolmhuber im Jahr 2016, als sie die Firma Weidich in Halle (Westfalen) bei Bielefeld übernahmen. Das Haustechnikunternehmen ist in den Bereichen Elektro, Heizung, Sanitär und regenerative Energien eines der größten Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen in der Region Ostwestfalen-Lippe und Niedersachsen. Seit mehr als 55 Jahren besteht die Firma mit heute über 50 Mitarbeitern. Gemeinsam mit Lukas Heintze, Sohn von Peter Heintze und IT-Verantwortlicher der Firma, wollen die neuen Geschäftsführer das Unternehmen für die Zukunft erfolgreich aufstellen – unter anderem durch den Ausbau der Digitalisierung und damit einhergehende

Prozess- und Arbeitsoptimierungen. Als großen Schritt in Richtung Digitalisierung wurde u. a. die App „Label Mobile“ für den mobilen Kundendienst eingeführt – inkl. aller Vorteile und Herausforderungen, die eine Digitalisierung mit sich bringt.

**„Auch die Monteure sehen die zahlreichen Vorteile der mobilen Version.“**

„Bei der Firmenübernahme eines etablierten Unternehmens ist es empfehlenswert, sich zuerst in die bestehenden Abläufe einzuarbeiten und zu schauen, wie bestehende Prozesse funktionieren. Uns war es wichtig, den Mitarbeitern ein gutes Gefühl zu geben, denn das Unternehmen lief gut und alle ha-

ben einen guten Job gemacht“, erinnern sich Peter Heintze und Thomas Kolmhuber an die Anfangszeit nach der Firmenübernahme. „Wir wollten zunächst einmal nichts verändern, sondern es schaffen, ein bestehendes Unternehmen erfolgreich weiterzuführen – gemäß dem Motto ‚never touch a running system‘. Aber natürlich war der Anspruch da, Abläufe langfristig auch zu verbessern und weiter zu digitalisieren“.

## Softwarepotenziale nicht ausgeschöpft

Bereits in der Einarbeitung hat Lukas Heintze, selbst gelernter Anwendungsentwickler, sehr schnell festgestellt, dass die eingesetzte Betriebssoftware mehr kann, als zu dieser Zeit ausgeschöpft wurde. „Labelwin bot so viele Funktionen, sie lagen uns quasi zu Füßen,

aber sie wurden nicht genutzt. Da musste ich mich selber erst einmal reindenken und gucken, was überhaupt möglich war.“

Im Jahr 2020 wurden die Ideen zur Optimierung dann konkreter: Es kam vor allem der Wunsch nach einer passenden Zeiterfassung auf. Bisher wurden die zuvor handschriftlich erfassten Arbeiten sowie die Arbeitszeit täglich händisch in die Software übertragen und dem passenden Auftrag zugeordnet. So wurde sichtbar, welcher Monteur bei welchem Kunden welche Arbeiten ausgeführt hat und wie hoch der Aufwand war.

„Das war super, allerdings auch sehr kompliziert und zeitaufwendig“, erinnert sich Lukas Heintze. So habe er sich diverse Softwares angesehen und sich außerdem von der Firma Label Software zum Thema Zeiterfassung beraten lassen. „Mir wurde recht schnell klar, dass es keinen Sinn machen würde, für die Zeiterfassung innerhalb unterschiedlicher Softwares zu wechseln. „Den größten Vorteil an Labelwin sehe ich darin, dass die Software alle Bereiche in einem System vereint. Für mich als Anwender gibt es doch nichts Schlimmeres, als Daten in fünf Programme

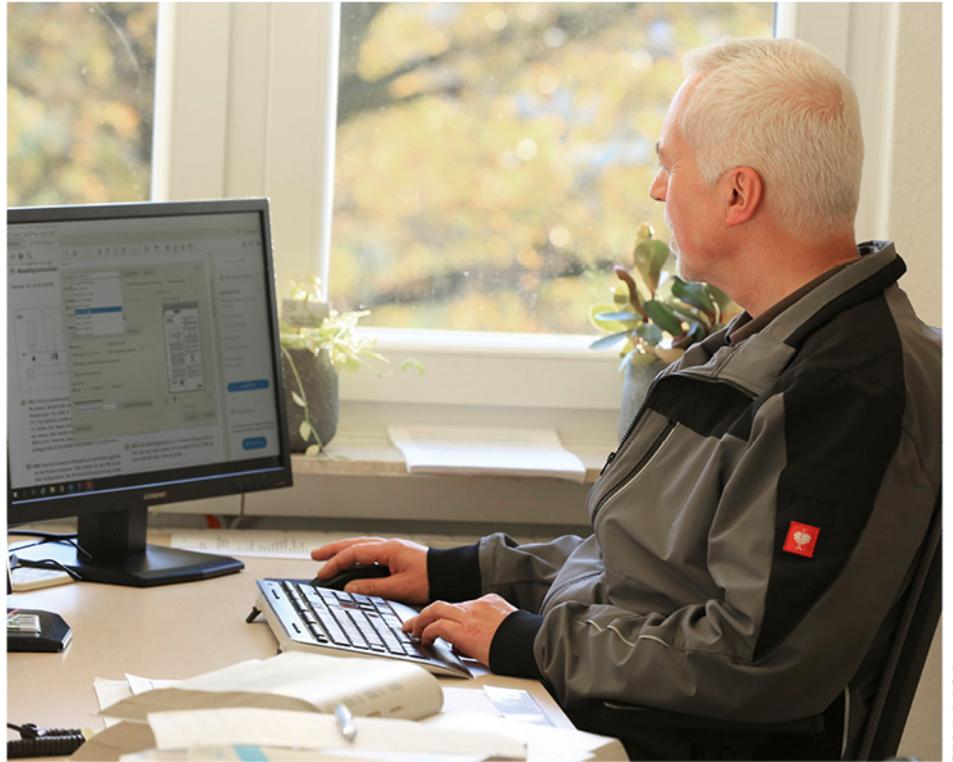


Bild: Label Software

Sanitär- und Heizungsbaumeister Michael Seyer arbeitet mit Labelwin im Büro.

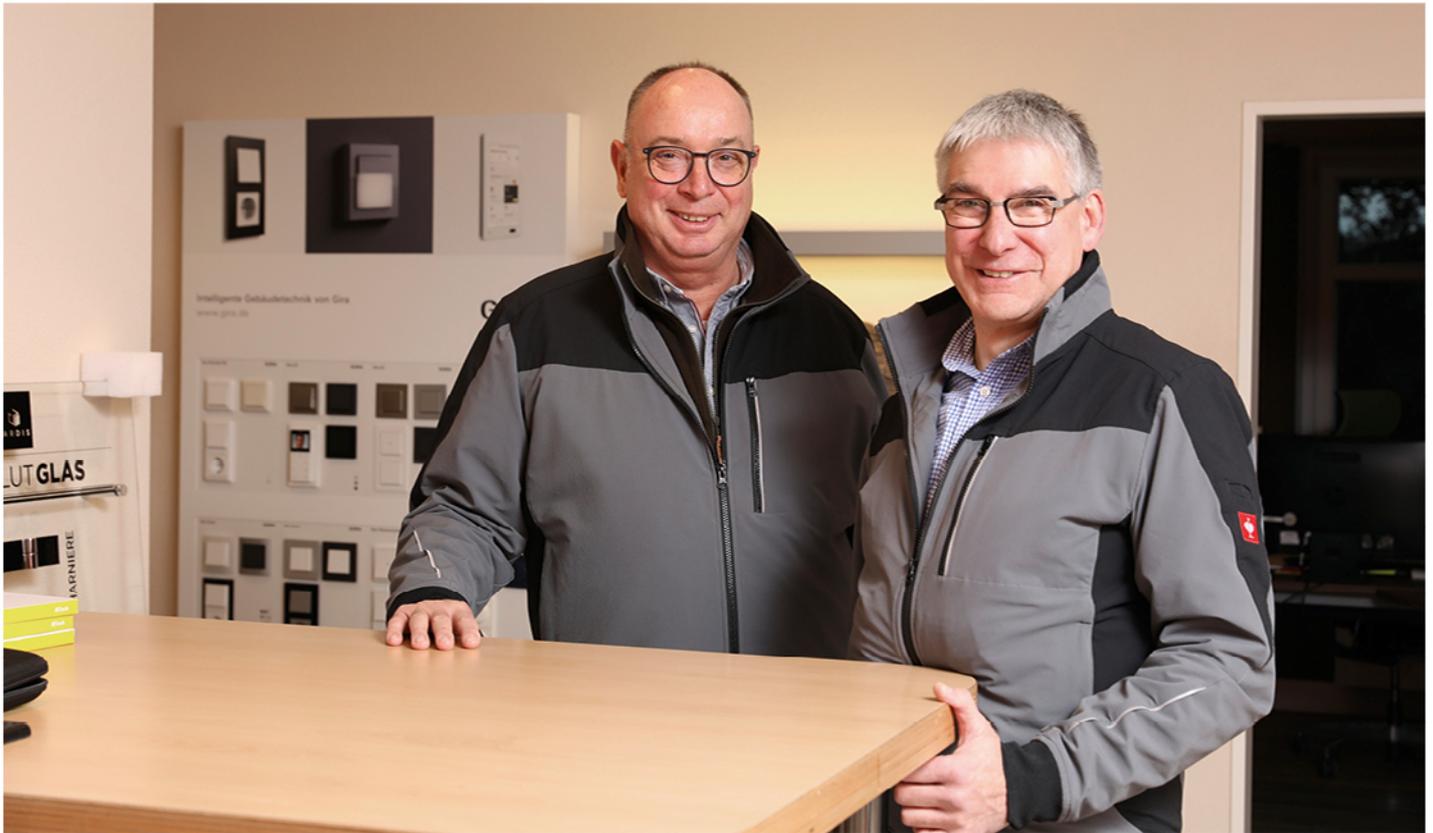


Bild: Label Software

Sind von den Vorteilen der Digitalisierung im Handwerk überzeugt (von links): Geschäftsführer Dr. Peter Heintze und Thomas Kolmhuber.

einfügen zu müssen. Label zieht sich einmal die Daten für alles, das ist ein riesiger Vorteil, den wir nutzen müssen.“

So entschied sich die Firma Weidich dafür, bei einer Software zu bleiben. Und nicht nur das: Sie wurden zusätzlich auf die zugehörige App „Label Mobile“ aufmerksam und die Möglichkeit, auch darüber Zeiten zu erfassen. „Der Gedanke, dass ein Monteur alles auf seinem Handy zur Verfügung hat und direkt

im Auftrag nachschauen und dokumentieren kann, hat mir sehr gefallen“, so Heintze.

### Umstellung auf mobile Geräte

Nach einer kurzen Testphase wurde Label Mobile für alle Monteure eingeführt. „Das war kein großer Schritt, das war direkt ein riesiger Schritt“, erinnert sich Lukas Heintze. „Für die Monteure war es eine enorme Umstellung. Dem einen fällt es leicht, alles mit

einer App abzuarbeiten, und dem Nächsten fällt es unglaublich schwer. Am tatsächlichen Arbeitsablauf ändert sich nichts, es ändert sich nur die Art und Weise der Dokumentation, vom Zettel zum Handy oder Tablet. Das liegt nicht jedem Monteur und es bedarf einiger Übung. Man muss den Mitarbeiter so nehmen, wie er ist, und genau dort dann auch unterstützen. In Summe hat die Einführung aber gut funktioniert. Alle Monteure wurden von Label Software geschult und auch im Nachgang hatten wir einen festen Ansprechpartner, der für Fragen ein offenes Ohr hatte“, sagt Heintze.

Mittlerweile würden die Monteure auch die zahlreichen Vorteile der mobilen Version sehen. „Ein gutes Beispiel ist der typische Feierabend. In der Vergangenheit standen die Monteure hier und mussten der Reihe nach ihre Zettel abgeben. Fragen wurden beantwortet und Aufmaße verschriftlicht. Heute kommen sie einfach rein, legen ihren Schlüssel ab und verabschieden sich, die Arbeitsberichte liegen in der Firma bereits vor. Schon alleine da wird sehr viel Zeit gespart“, sagt Inhaber Thomas Kolmhuber.

Als bestes Feature der App sieht er die Fotofunktion: „Früher waren unsere Monteure immer mit einer Digitalkamera auf der Baustelle und haben Fotos gemacht, die dann im Büro in mühseliger Kleinarbeit im Auftrag abgelegt wurden. Schwierig war auch der



Bild: Label Software

Aller Anfang ist lernen: Das kaufmännische Team und die technische Führungsmannschaft bei der Label-Schulung in Bielefeld. Auch zukünftig setzt die Firma Weidich auf Digitalisierung, insbesondere im Hinblick auf die jüngeren Mitarbeiter.

## → INFO

### Label Mobile

Label Mobile ist „Das Büro für die Hosentasche“ und steht für mobiles Arbeiten im Handwerk. Mit der App haben Anwender auch unterwegs in Echtzeit Zugriff auf Ihre Labelwin-Daten und können von überall auf die Datenbank zugreifen: Adressen, Aufgaben, Projekte, Kundendienst, Kalender und die jeweiligen Dokumente sind verfügbar. Die Funktionen sind miteinander verzahnt: es lassen sich z. B. bestehende Kundendienstaufträge ändern, neue Kundendienstaufträge oder Aufgaben anlegen, Dinge terminieren, Leistungen im Kundendienst- oder Projektbereich erfassen, Checklisten bearbeiten, Arbeiten per Foto dokumentieren oder erfasste Zeitbuchungen prüfen. Der Datentransport erfolgt verschlüsselt und ohne Speicherung in einer der Cloud. Die Besonderheit im Kundendienst: Aufträge können auch offline, ohne Internetverbindung, abgearbeitet werden.

[www.label-software.de](http://www.label-software.de)



Bild: Label Software

Transport der Bilder, denn das Versenden der Fotos per WhatsApp ist nicht DSGVO-konform und schlichtweg verboten. Heute können unsere Kundendienstmonteure die Fotos mithilfe von Label Mobile in Echtzeit im Auftrag ablegen und sogar noch Kringel darum malen, um wichtige Stellen hervorzuheben. Diese sind dann direkt im Büro verfügbar.“

### Ein (Zeit-)Gewinn für alle Beteiligten

Dass Digitalisierung auch Ängste seitens der Mitarbeiter mit sich bringt, hat Lukas Heintze ebenfalls erlebt. „Die Mitarbeiter haben Angst vor Veränderungen und in der Verwaltung sorgt man sich um den Arbeitsplatz. Ich denke, das ist auch ein Punkt, warum sich einige gegen jegliche Digitalisierung sträuben. Diese Bedenken sind allerdings meist unbegründet, es entsteht einfach mehr Zeit für andere Dinge – vor allem in der Verwaltung. Die Tätigkeiten verlagern sich und wir schaffen es, Sachen schneller und besser abzuarbeiten. Die Auftragsbücher sind schließlich voll“.

**„Bestes Feature der App: die Fotofunktion.“**

Auch zukünftig setzt die Firma Weidich auf Digitalisierung, insbesondere im Hinblick auf die jüngeren Mitarbeiter. Thomas Kolmhuber ist optimistisch: „Die jüngeren Mitarbeiter müssen zwar ihre Praxiserfahrung noch ausbauen, haben aber ein großes Digitalverständnis. Darauf lässt sich gut aufbauen!“ ■