



Benedikt Kratzer führt seinen Betrieb in Gablingen nahe Augsburg.

Si VOR ORT | Zu Besuch bei Energetechnik Benedikt Kratzer

DURCHGÄNGIG DIGITALE PROZESSE IM SHK-BETRIEB

In Gablingen nahe Augsburg führt Benedikt Kratzer ein SHK-Unternehmen in die Zukunft. Bereits das moderne Unternehmensgebäude mit Photovoltaik-Flächen auf den Dächern zeigt, dass sich hier ein Betrieb gut aufgestellt hat. Ein Blick hinter die Kulissen macht schnell deutlich, dass hier noch viel mehr Innovationen zu entdecken sind. Denn im Unternehmen ist alles digital durchorganisiert.

Beim Besuch des SHK-Betriebs von Benedikt Kratzer in Gablingen im bayerischen Regierungsbezirk Schwaben nahe Augsburg wird offensichtlich, warum dieser als einer von fünf SHK-Handwerksunternehmen für den „Best of SHK Award“ 2022 (www.youtube.com/watch?v=fYTyppuqzYs) nominiert wurde: Er ist ein Vorreiter in der Digitalisierung, wie bereits in einem früheren Beitrag in der *Si* 04/2020 dargestellt wurde. Der diesjährige Besuch zeigte dann deutlich, dass Kratzer die verstrichene Zeit genutzt hat und seinen Betrieb weiter in Richtung Digitalisierung geführt hat. Um rasch vom Angebot zum Auftrag zu kommen, hat Kratzer ein durchgängiges digitales System zusammen mit dem Digital A Team um Daniel Habich (www.digital-ateam.de) in seinem Betrieb eingeführt, das sich von der Terminbuchung über die Beratung bis zum Auf-

trag und letztlich auch der Nachbearbeitung erstreckt. So steht den Mitarbeitern ein transparentes System zur Verfügung, und der Kunde kann rund um die Uhr digital Kontakt zum Betrieb aufnehmen. Zugleich sind die Arbeitsschritte im SHK-Betrieb klar und eindeutig gegliedert. Das erleichtert das Arbeiten auf vielfältige Weise.

Schritt für Schritt zur Digitalisierung

„Es stehen so viele Informationen bereit, dass man ein System braucht, um zu wissen, wo sie zur Verfügung stehen, damit sie bei Bedarf schnell vorliegen.“ Mit diesen Worten startet ein interessanter Informationsaustausch mit Benedikt Kratzer zur Bedeutung eines digitalen Workflows, in dem alle notwendigen Daten von der ersten Anfrage eines Kunden bis zur Abwicklung und Nachbetreuung am Ende eines Projekts.



SHK-Unternehmer Benedikt Kratzer an der „Showtheke“, an der er üblicherweise seine Kundengespräche führt.



Ob im Lager oder auf der Baustelle – das Tablet ist ein unentbehrliches Werkzeug.

Wir sitzen an der „Showtheke“, an der üblicherweise Kundengespräche stattfinden. Am großen Bildschirm erklärt Benedikt Kratzer seinen Weg in die Digitalisierung.

Prozess analog optimiert und dann digitalisiert

Der Installateur- und Heizungsbaumeister sowie staatlich geprüfter Heizungs-, Lüftungs- und Klimatechniker hat sich vor 25 Jahren selbstständig gemacht. Heute arbeitet er mit einem Team aus zehn Monteuren vorwiegend im Ein- und Zweifamilienhausbereich. Bereits von Anfang an waren ihm gut strukturierte Prozesse in seinem Betrieb wichtig. Diese waren wiederum eine wichtige Voraussetzung für die später folgende Digitalisierung, die er in mehreren Schritten durchgeführt hat. Wichtige Wegmarken waren dabei die digitale Lagerverwaltung bereits 2008, der Wechsel der ERP-Software und die Einführung der Handwerker-Software von Label im Jahr 2015 sowie im vergangenen Jahr als letzter großer Schritt die Migration aller Daten in die Cloud. Bereits analog gut strukturierte Prozesse waren ein Kernvorteil bei der späteren Digitalisierung. Das Unternehmen hat sich für die Nutzung von zwei Hauptsoftwarelösungen entschieden. Aktiv eingesetzt werden MS Teams und die ERP-Lösungen von Label Software. „Wir arbeiten mit Label Software und sind damit sehr zufrieden. Die Datenablage machen wir in MS Teams. Alle Daten halten wir in der Cloud vor“, erläutert Kratzer.

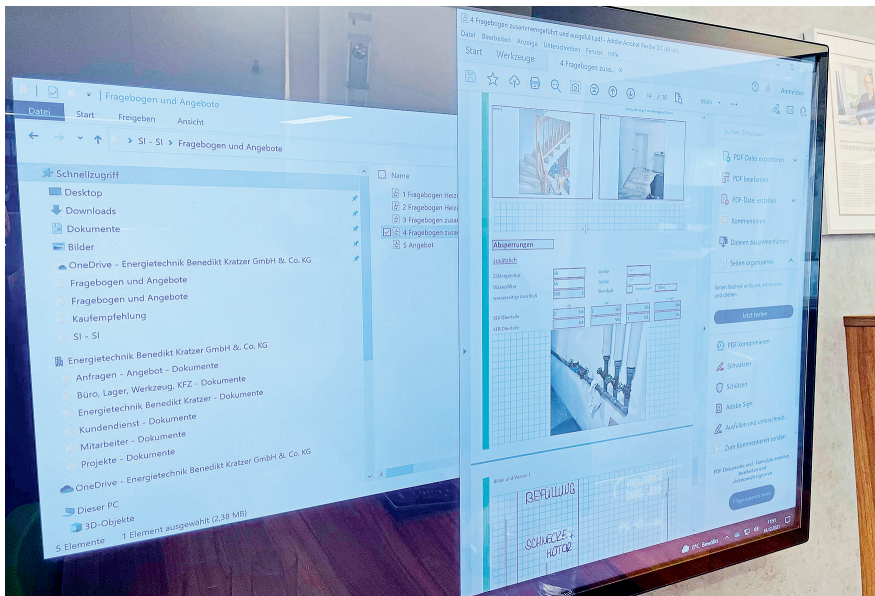
In Label wird das Projekt angelegt, die Dateien werden dann mit MS Teams abgelegt und bearbeitet. „Es gibt jeweils eine eigene Struktur für die vier Kernfelder Badsanierung, Heizungsmodernisierung, Komplettanierung und den Neubau und die ist jedes Mal gleich“, berichtet Kratzer. Auf das gesamte Projekt selbst kann dank digitaler Ablage in der Cloud von überall aus zugegriffen werden. Alle Dokumente sind zentral und systematisch abgelegt. Das bedeutet, wenn es eine Zeichnung oder einen Plan gibt, ist er immer an der gleichen Stelle und immer in der aktuellen Version hinterlegt. Eine langwierige Suche entfällt. „Den kaufmännischen Teil wie Angebote, Rechnungen, Auftragsbestätigungen und Bestellungen strukturieren wir in Label. Ebenso den Kundendienst, die Einsatzplanung sowie die digitale Zeiterfassung. So kommen wir mit den zwei Hauptlösungen gut zurecht“, sagt Kratzer. MS Teams für die Dateiablage und KD Mobil von Label bilden die für die Techniker auf der Baustelle sichtbare Plattform.

Vorteile digitaler Prozesse

Dank der gut strukturierten Prozesse kann ein Projekt – also ein Kundenauftrag – heute durchgehend softwaregestützt digital durchgeführt werden: Vom ersten Kundenkontakt über die Kundenberatung und die Erteilung des Auftrags bis hin zur Abrechnung und den Dienstleistungen und Services am Ende. Den ersten Schritt bildet dabei die Terminbuchung eines Kunden über die In-

ternetseite des SHK-Betriebs unter www.kratzer-energie.de. Über die Webseite kann man rund um die Uhr einen Beratungstermin für einen der vier Kernfelder des Betriebs – Badsanierung, Heizungsmodernisierung, Neubau und Komplettanierung – vereinbaren. Auch ein Beratungstermin per Telefon oder per Zoom lässt sich hier buchen.

Immer wird jedoch durch diesen ersten Schritt automatisch eine durchgängige Prozesskette in Gang gesetzt. Der Kunde erhält mit der Terminbestätigung einen ersten Fragebogen zugeschickt, den er zu Hause ausfüllen kann. Mit dem Ausfüllen eines Fragebogens durch einen Kunden wird in MS Teams automatisch ein neuer Kanal erzeugt, in den der ausgefüllte Fragebogen eingefügt wird. Damit weiß jeder Mitarbeiter, wo ein entsprechendes Dokument zu finden ist. Im Vorfeld des Termines wird der Kunde noch einmal automatisch an den vereinbarten Termin erinnert, sodass er – auch wenn er lange im Vorfeld gebucht wurde – nicht in Vergessenheit gerät. Die vom Kunden übermittelten Daten werden in ein bearbeitbares PDF-Dokument übernommen und je nach Beratungswunsch mit einer konkreten, detaillierten Fragebogen-Arbeitsliste verschmolzen. Bei der Beratung wird der detaillierte Fragebogen mit dem Kunden zusammen systematisch weiter ausgefüllt. Da diese Fragebögen alle per Multiple Choice einfach ausfüllbar sind, gelingt dies in kürzester Zeit. Der Vorteil an diesem Vorgehen liegt darin, dass alle wichtigen Punkte abgefragt und keine



Mit einem standardisierten Angebot an Leistungen wird die Digitalisierung, wie sie Benedikt Kratzer in seinem Betrieb auf den Weg gebracht hat, zu einer optimalen Lösung für einen SHK-Betrieb.

wichtigen Details vergessen werden. Dazu können Fotos und selbst erstellte Skizzen auf dem Tablet direkt vor Ort eingebunden werden. „Diese Fragebögen beziehungsweise Checklisten sind so genau, dass wir vor der Realisierung des Projekts eigentlich kein zweites Mal zum Kunden fahren müssen“, erläutert Kratzer.

Digitales Angebot mit minimiertem Aufwand

Auf den erfassten Fragebogen aufbauend wird ein konkretes Angebot erzeugt. Im Rahmen dieses einen Beratungsgesprächs werden bereits so genaue Daten abgefragt, dass im Hintergrund bereits das für das Projekt notwendige Material bestellt werden kann. „Unsere Angebotsstellung ist so genau, dass dieses Material – für den Kunden unsichtbar – komplett aufgelistet ist. Wir arbeiten dazu mit Musterangeboten.“ Ein solches Musterangebot, z. B. für eine Wärmepumpe oder eine Pelletsheizung, wird passend auf den Kunden kopiert. Anschließend wird dieses kopierte Musterangebot, das bereits alle notwendigen Fragestellungen umfasst, für dieses Projekt nachbearbeitet.

In wenigen Minuten bis zum Angebot
Die Fragebögen sind genau auf ein zu erstellendes Angebot in der ERP-Software abgestimmt. So kann das Angebot aus einem „Musterangebot“ auch von

einer Person ohne Fachkenntnisse sehr schnell erstellt werden. In dem Angebot sind dann bereits alle Teile, „wirklich alle Teile“, wie Kratzer betont, enthalten. Das betrifft auch Kleinteile für den späteren Auftrag. Dieses Angebot dient einerseits zur Preisermittlung und andererseits auch zur späteren Materialbestellung für den Auftrag. Alles, was für das konkrete Projekt nicht genutzt wird, wird dann aus dem Musterangebot für den Kunden herausgenommen. „Denn es ist einfacher, etwas aus dem Komplettangebot herauszunehmen, als jedes Mal zu überlegen, was konkret für das Angebot hinzugenommen werden muss“, betont Kratzer. „Nehmen wir einmal eine Pelletsheizung. Braucht der Kunde beispielsweise kein Sacksilo, weil ein entsprechender Lagerraum bereits zur Verfügung steht, müssen wir nur dieses Sacksilo aus dem Angebot herausnehmen, und schon steht das Angebot in Form einer

Kaufempfehlung“, erläutert Benedikt Kratzer ein konkretes Beispiel aus der alltäglichen Praxis. Aufgrund der durchdacht aufgebauten Checklisten kann auch nichts vergessen werden. So spart der Betrieb viel Zeit, die in eine gute Kundenberatung und vor allem für die Abarbeitung von Aufträgen genutzt werden kann.

Damit steht das Angebot, das in dieser Form jedoch nicht an den Kunden übergeben wird. Er erhält stattdessen eine Kaufempfehlung. Für den Kunden bleiben die technischen Details und damit die im Hintergrund befindlichen Grundlagen für den späteren Materialbedarf unsichtbar, da sie ihn üblicherweise nicht interessieren.

„Wir haben das umgewandelt in verkaufsfreundliche Texte“, erklärt Kratzer schmunzelnd. So liest der Kunde beispielsweise beim Angebot für den Wärmespeicher: „hochgedämmte Energiezentrale für verlustarme Speicherung“. „Dahinter ist dann für uns der konkrete Speichertyp mit dem notwendigen Kleinmaterial hinterlegt“, erläutert Kratzer. Es kommt zwar vor, dass ein Kunde beim Angebotstext zur „energiesparenden Heizung“ den Hersteller erfragt, aber von Informationen, mit denen er meist nichts anfangen kann, wird er somit komplett entlastet.

Verkaufsempfehlung und Nachfassaktion

Wie kommt es nun von der Kaufempfehlung zum Auftrag? Um Vertrauen beim Kunden aufzubauen und die eigene Kompetenz weiter zu stärken, bevorzugt Kratzer auch hier die zeitaufwendigere, persönliche Besprechung der Kaufempfehlung mit dem Kunden in den eigenen Räumen. Die persönliche Beratung ist

INFO

Mehr über das Thema Digitalisierung bei Energietechnik Benedikt Kratzer können Sie in der Best of SHK Show des Handwerkerradios in Folge 72

anhören. Den Link finden Sie unter www.si-shk.de oder Sie klicken direkt auf best-of-shk-show.podigee.io/73-die-tenmeier-kratzer.

ein Kernstück des Angebots. „Bei einer reinen Online-Beratung können wir unsere Vorteile in der Beratung nicht ausspielen. Wir sind preislich in der oberen Schiene, da wir hochwertige Produkte anbieten. Das persönliche Gespräch ist uns daher sehr wichtig.“

Allerdings ist man auch auf eine komplett digitale Beratung vorbereitet, sollte sich der Trend in diese Richtung entwickeln. „Wenn es vom Kunden gewünscht wird, senden wir ihm die Kaufempfehlung auch per Mail zu. In dieser E-Mail ist dann nicht nur die Kaufempfehlung als PDF-Datei enthalten, sondern ein Video, in dem die Empfehlung erklärt wird“, sagt Kratzer.

Auch die weiteren Schritte sind gut vorbereitet. So wird, sollte der Kunde sich noch nicht für die Erteilung des Auftrags entschieden haben, automatisch eine Nachfassaktion in Gang gesetzt. Der Erfolg dieses durchdachten Vorgehens ist deutlich. Kratzer spricht von einer Angebotstrefferquote von deutlich über 80 %. Das bedeutet, dass diese Form des Aufwands, um zu einem Auftrag zu kommen, regelmäßig zum Erfolg führt.

Vom Auftragseingang zur Bestellung

Bei Auftragseingang steht die Materialliste, dank der Digitalisierungsprozesse im Hintergrund, bereits quasi komplett zur Verfügung. „Dazu mussten wir einmal richtig viel nachdenken. Doch dafür haben wir nun ein gut funktionierendes System zur Verfügung.“

„Für ein Wärmepumpen-Angebot brauchen wir maximal eine Viertelstunde und haben das notwendige Material bereits hinterlegt“, nennt Benedikt Kratzer ein Beispiel. „Dadurch können wir auch die Lagerhaltung geringhalten. So wird das, was wir Fixmaterial nennen, direkt projektbezogen auf die Baustelle geliefert.“ Das Fixmaterial umfasst vom Wärmeerzeuger über Pufferspeicher und Pumpen bis zur geplanten Rohrschelle. Das variable Material, also Verbrauchsmaterial wie Bögen oder Fittings, werden im Kfz mitgeführt und von den Technikern auf den Auftrag nachbestellt, selbstverständlich ebenfalls digital. „Dadurch haben wir wenig Aufwand mit der Nachkalkulation. Ist das Projekt vollendet,

geht der Techniker nur noch mit dem Barcode-Scanner durch die Regale des Fahrzeugs und bestellt das im Projekt verarbeitete variable Material nach.“

Lieferung direkt auf die Baustelle

Firmenchef Kratzer hat ganz bewusst auf eine große Lagerhaltung verzichtet. Aus seiner Sicht ergibt es wenig Sinn, etwas in die Firma anliefern zu lassen, dass er eigentlich auf der Baustelle benötigt. „Zu 90 % lassen wir die Ware direkt auf die Baustelle anliefern“, sagt er. Hier nutzt er die Logistik der Großhändler: „Wir bestellen beinahe alles online beim Großhändler – viel auf Abruf, wie z. B. eine Wärmepumpe mit aktuell großer Lieferzeit. Das funktioniert. Steht der Termin fest, wird das Material abgerufen.“ Dass auch die Großhändler die Zusammenarbeit mit ihm schätzen, wird auch schnell offensichtlich. Konkrete Bestellungen zum Projekt – Das bedeutet wenig Rücklieferungen: „Unsere Lieferanten schätzen uns.“

Digitalisierung als Erfolgsmodell

Kratzer sieht seine Lösung als optimales System für SHK-Betriebe mit einem standardisierten Angebot an Leistungen. Auf die Frage, ob er denn seine Mitarbeiterzahl steigern will, lautet die Antwort: „Im Prinzip nicht. Gut, ein weiteres Montageteam könnten wir noch brauchen.“ Aber, das weiß auch Kratzer nur zu gut, – die Suche nach guten Mitarbeitern gestaltet sich aktuell immer schwieriger. Daher setzt er auf ein hochmotiviertes, sehr effizient arbeitendes und gut eingespieltes Team, das gut für die Zukunft aufgestellt ist: „Durch die Automatisierung und Digitalisierung unseres kompletten Verkaufsprozesses haben wir enorm viel Zeit in der Auftragsakquise und Auftragsvorbereitung gewonnen. Das liegt daran, dass viele Prozesse im Hintergrund automatisiert und exakt aufeinander abgestimmt ablaufen.“ ■



Weitere aktuelle Brancheninfos gibt es auch unter www.si-shk.de im Bereich „Büro & Baustelle“.

ToolTime



Der Softwareentwickler hat den Abschluss einer neuen Finanzierungsrunde in Höhe von 30 Mio. Euro bekanntgegeben. Damit will das Berliner Unternehmen die Weiterentwicklung der Handwerker-Software sowie eine verstärkte Internationalisierung finanzieren. www.tooltime.de

Conel



Der neue digitale Gesamtkatalog des Werkzeugherstellers präsentiert auf 500 Seiten die gesamte Installationstechnik aus einer Hand. Der Conel Man führt mit hilfreichen Infos durch die einzelnen Kapitel. www.conel.de

mateco



Die überarbeitete Website des Anbieters von Arbeitsbühnen bietet sowohl im Bereich der Anmietung wie auch bei Schulungen und Employer Branding Verbesserungen. www.mateco.de