

# Effektive Wartungsverwaltung

Heizungsbesitzerschließen immer häufiger Wartungsverträge ab. Da es sich um viele, relativ kleine Aufträge handelt, ist eine effektive Bearbeitung besonders wichtig. Wie im SHK-Betrieb Klaus Stumm & Christian Glasmacher die Verwaltung der Wartungsverträge und die Auftragsbearbeitung effizient abgewickelt werden, zeigt der folgende Beitrag.

**K**laus Stumm (47) gründete 1993 den Sanitär- und Heizungsfachbetrieb und 1998 zusätzlich eine Rohrreinigungsfirma. 2003 stieg sein langjähriger Mitarbeiter Christian Glasmacher als Kompagnon in den Mönchengladbacher SHK-Betrieb ein. Für beide Firmen arbeiten heute jeweils sechs Mitarbeiter.

## Klare Aufgabenverteilung

Neben der Planung und Umsetzung von Sanitär- und Heizungsarbeiten bietet Klaus Stumm auch das Komplettbad aus einer Hand an. Immer häufiger werden zudem barrierefreie Bäder nachgefragt, versichert Stumm. Außerdem bietet der Fachbetrieb die Installation und Wartung von Gas- und Ölheizungen sowie von Solarkollektoren und Wärmepumpen.



Eingespieltes Team mit Aufgabenverteilung: Silvia Stumm verantwortet die kaufmännischen Teile von SHK-Betrieb und Rohrreinigungsfirma.

Auch Zentralstaubsauganlagen und die Betreuung von "Selbermachern" gehört zum Angebot.

Familie Stumm ist ein eingespieltes Team mit klarer Aufgabenverteilung: Klaus Stumm ist für den handwerklichen Bereich zuständig und Ehefrau Silvia Stumm (43) Jahre für den kaufmännischen Teil.

Seit Mitte 2005 nutzt die Unternehmerfamilie Stumm die Branchensoftware „Celsius“ der Sander & Doll AG. Die Verwaltung der beiden Firmen erfolgt dabei über zwei verschiedene Mandanten. „Der Funktionsumfang unserer alten Software war einfach zu gering. Außerdem waren wir mit dem Service des Anbieters unzufrieden. Mit `Celsius` haben wir ein auf unsere Bedürfnisse abgestimmtes Auftragsbearbeitungsprogramm gefunden“, meint Silvia Stumm. „Das Programm ist sehr übersichtlich gestaltet. Tauchen Fragen auf, rufe ich einfach die Hotline an. Geht es einmal doch ans `Eingemachte` hilft mir ein Techniker kompetent weiter.“ Zusätzlich besuchte sie ein Intensivseminar, um sich mit den etwas kniffligeren Programmfunktionen auseinanderzusetzen.

## Einfache Wartungsverwaltung

Die Betreuung von Wartungskunden ist eine wichtige Einnahmequelle, denn oft ergeben sich hieraus Folgeaufträge. Für die Vielzahl dieser relativ kleinen Aufträge ist eine einfache Verwaltung besonders entscheidend für die Rentabilität. Die rund 200 Objekte pro Mandant verwaltet Silvia Stumm mit der „Wartungsverwaltung“ von „Celsius“. Dort lassen sich für jeden Kunden beliebig viele Wartungsverträge für unterschiedliche Objekte speichern.

Die festen Wartungszyklen sowie auch die nicht-turnusmäßige Wartungen hinterlegt die Unternehmerfrau im Programm. In frei definierbaren Zusatzfeldern hält sie Messdaten und Angaben zur Installation oder den Geräten fest. Im Programm sind Dokumentvorlagen für Erinnerung und Ansprache der Kunden, Terminbestätigung und Rechnung hinterlegt. „Die einzelnen Vorlagen kann ich ganz nach meinen Wünschen abändern“, erläutert Silvia Stumm. Auch die zu erledigenden Arbeiten und die notwendigen Materialien lassen sich in Vorlagen hinterlegen. Die übersichtlichen Anzeigemöglichkeiten helfen Silvia Stumm, den Überblick zu behalten: Sie kann sich z.B. alle Wartungsaufträge anzeigen las-

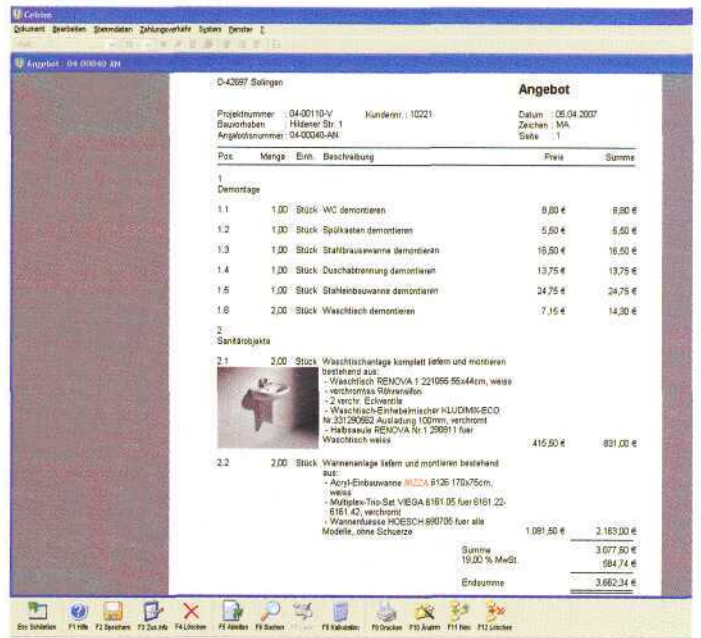
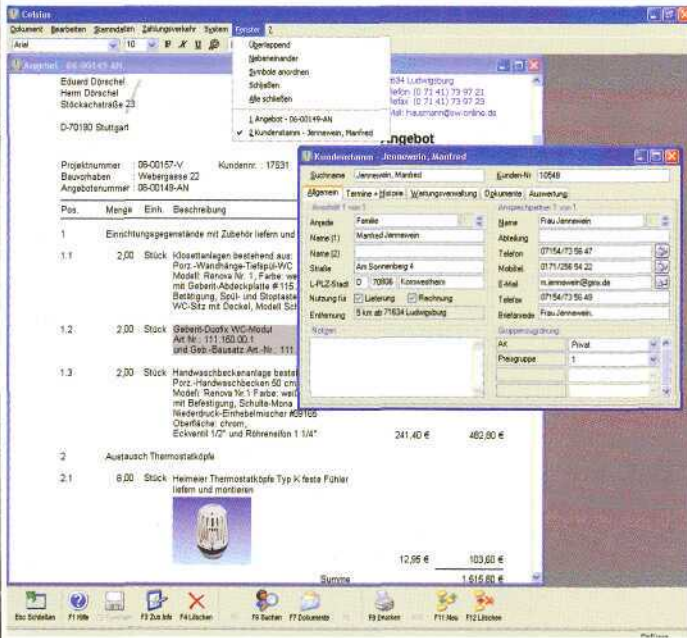


Eingespieltes Team mit Aufgabenverteilung: Klaus Stumm ist für den handwerklichen Betriebsteil zuständig, wo die Wartung eine wichtige Rolle spielt

sen, die in einem bestimmten Gebiet oder in einem bestimmten Zeitraum anstehen. Wenn vorher noch der Termin mit dem Kunden abgestimmt werden muss, wird auch dies automatisch berücksichtigt. Und erst nach der Terminabsprache lässt sich der entsprechende Wartungsauftrag erzeugen. Die Rechnungen werden aus den Rapportaufträgen abgeleitet. Hinterlegt die Unternehmerfrau im Programm einen automatischen Berechnungszyklus, erstellt das Programm auf Knopfdruck eine Liste mit fälligen Wartungsrechnungen.

## Praktische Wiedervorlage

Die 600 Kunden pro Mandant sind zu Gruppen zusammengefasst, wie z.B. „Hausverwaltungen“ oder „Privatkunden“. Dies erleichtert die Preiskalkulation und ermöglicht verschiedene statistische Auswertungen. Die Artikeldaten der Großhändler liest Silvia Stumm über die Datenorm-Schnittstelle ein. Außerdem



Der SHK-Betrieb setzt das Auftragsbearbeitungsprogramm „Celsius“, das auch eine Wartungsverwaltung und eine Wiedervorlagefunktion bietet

Von einem Angebot lassen sich per Mausklick die Auftragsbestätigung, Abschlags- und Schlussrechnung ableiten

erstellt sie alle Auftragsdokumente wie Angebote, Auftragsbestätigungen und Rechnungen mit dem Programm, Im Lieferumfang von Celsius ist ein Leistungsverzeichnis enthalten. Darin sind wichtige Leistungen des SHK-Handwerks aufgeführt, die sich manuell ergänzen oder ändern lassen. (Mach den Vorgaben ihres Mannes wählt Silvia Stumm aus diesem Verzeichnis (über eine Filtersuche) die Bausteine aus, die sie aktuell benötigt und erstellt so rasch ein komplettes Angebot mit mehreren Positionen. Von diesem Angebot leitet sie später per Mausklick die Auftragsbestätigung, Abschlags- und Schlussrechnung ab. Aus dem Kundendatenfenster gelangt sie direkt in die dem jeweiligen Kunden zugeordneten Dokumente. Auch externe

Dokumente, wie z. B. Fotos von Rohrbrüchen, lassen sich integrieren. „Besonders gut gefällt mir die Funktion der Wiedervorlage. Hier kann ich für jeden Kunden oder für einzelne Dokumente beliebig viele Termine hinterlegen, die dann in einer zentralen Wiedervorlageliste angezeigt werden“, erläutert Silvia Stumm. In frei wählbaren Intervallen kann sie sich an fällige Termine erinnern lassen. In der Historie hinterlegt sie für jeden Kunden die aktuellen Vorgänge, wie z.B. Telefonvereinbarungen. So haben alle bei Kundengesprächen immer den gleichen Wissensstand. „Das Programm ist detailliert durchdacht und erleichtert mir die Arbeit ungemein. Und auch der Software-Service stimmt“, resümiert Silvia Stumm.

**Software-Anbieter:**  
**Sander & Doll AG**  
 Software-Entwicklung  
 42853 Remscheid  
 Telefon (0 21 91) 93 55-4 41  
 Telefax (0 21 91) 93 55-44 9  
 www.sander-doll.com

**Software-Anwender:**  
**Klaus Stumm & Christian Glasmacher GmbH**  
 41063 Mönchengladbach  
 www.stumm-gmbh.de

**Ticket – drei Messen!**  
 Eintrittskarte gilt auch für baufach und efa\*!  
 auch auf dem Messegelände.

**baufach** **efa**  
 \*FBT GmbH/Bad Dürkheim

**LEIPZIGER MESSE**  
 Messen nach Maß!

**ERFOLG DURCH EXPERTEN-WISSEN**

- Lernen Sie von führenden SHK-Unternehmen neueste Hightech-Produkte, Dienstleistungen und Innovationen kennen.
- Sichern Sie sich einen Wissensvorsprung.
- Nutzen Sie das aktuelle Experten-Know-how für Ihr Unternehmen.

**SHKG**  
 Messe für Sanitär, Heizung, Klima und Gebäudeautomation

24. bis 27. Oktober 2007  
 www.shkg-leipzig.de