

Für alle Fälle: Von Angebot bis Schlussrechnung



Ein gelungener Auftrag erfordert nicht nur die handwerklich perfekte Ausführung auf der Baustelle, sondern auch eine reibungslose Organisation im Hintergrund. Der Sanitärtechnik-Betrieb Jens Hansen in Pinneberg nutzt für die Auftragsbearbeitung die Software Celsius Office von Sander & Doll.

„Kunden wollen immer schneller bedient werden - Der Zeitraum vom ersten Kundengespräch bis zur Angebotserstellung verkürzt sich zunehmend“, weiß Gas- und Wasserinstallateur-Meister Jens Hansen. „Den heutigen Anforderungen kann man mit Word und Excel kaum noch gerecht werden. Wir haben uns daher für eine Branchenlösung entschieden. Celsius unterstützt uns bei der kompletten Auftragsbearbeitung.“ Der Pinneberger Betrieb deckt die Bereiche Sanitär und Bäder, Heizungssanierung und -installation, Solartechnik und Solartechnikergänzung sowie Kundendienst und Bauklempnerei ab. Unter der Prämisse "die Arbeit, die ich für einen Chef erledige, kann ich auch für mich erledigen", machte sich Jens Hansen nach seiner Meisterausbildung 1995 selbstständig. Das Unternehmen entwickelte sich stetig aufwärts. Heute beschäftigt der 40-jährige zwei Facharbeiter und einen Auszubildenden.

Individuelle Lösungen

Im Badbereich bietet der Betrieb seinen Kunden Komplettlösungen. „Wir arbeiten seit vielen Jahren mit allen wichtigen Gewerken, wie Malern

oder Fliesenlegern, zusammen. Auch große Projekte können so ohne Reibungsverluste durchgeführt werden“, erläutert Jens Hansen. „Uns ist es wichtig, jedem Kunden eine speziell auf sein Budget zugeschnittene Lösung anzubieten. Dies erfordert ein hohes Maß an Kreativität und macht den eigentlichen Reiz der Arbeit aus.“

Die Firma ist außerdem Mitglied in der „Kompetenzgemeinschaft Bad und Wärme“ in der sich 23 Sanitärbetriebe der Region zusammengeschlossen haben. In Zusammenarbeit mit einem Großhändler betreiben sie eine Badausstellung. Dort bieten die beteiligten Firmen abwechselnd eine Meisterberatung an. „Gerade für kleinere Betriebe, die sich keine eigene Ausstellung leisten können, bringt dies enorme Vorteile bei der Kundengewinnung“, erläutert Jens Hansen. Daneben übernimmt die Kompetenzgemeinschaft die Weiterbildung der Mitarbeiter, sowohl im handwerklichen Bereich als auch im Umgang mit den Kunden.

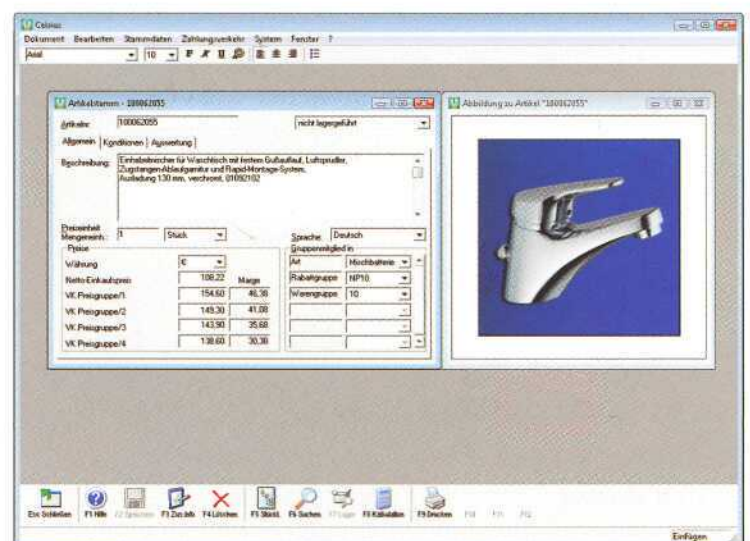
Die Branchensoftware Celsius nutzt der SHK-Meister seit 2007. Besonders überzeugt haben ihn die übersichtliche Bedienoberfläche und die detaillierte Angebotskalkulation. Celsius bietet ihm jederzeit eine genaue Übersicht über Kosten und Gewinnmarge der einzelnen Angebotselemente. Das schafft Klarheit bei hohen Materialkosten oder einem Preisnachlass. Jens Hansen sieht auf einen Blick, ob sich der Auftrag für ihn noch lohnt und kann flexibel reagieren. Neue Kunden gewinnt der Betrieb in

erster Linie über Empfehlungen. Die „Kompetenzgemeinschaft Bad und Wärme“ schaltet darüber hinaus Anzeigen in Zeitungen. Einige Interessenten finden direkt über die Website www.heizungsbau-pinneberg.de zum Betrieb. „Es lässt sich allerdings nicht immer genau sagen, wie die Kunden auf uns aufmerksam geworden sind. Viele informieren sich sicherlich im Internet, rufen dann aber an.“ Jens Hansen verwaltet sämtliche Kundendaten mit Celsius. Meldet sich ein neuer Interessent, legt er einen neuen Stammdatensatz an. Das ist auch möglich, während er gerade in einem anderen Fenster eine Rechnung geöffnet hat. In der Kundenverwaltung hinterlegt er neben der Adresse noch weitere Informationen zum Kunden, wie etwa spezielle Zahlungsbedingungen. Unter der Registerkarte "Historie" fasst er außerdem wichtige Gespräche mit diesem Kunden in einer kurzen Notiz zusammen. Ruft der Kunde an, so genügt ein

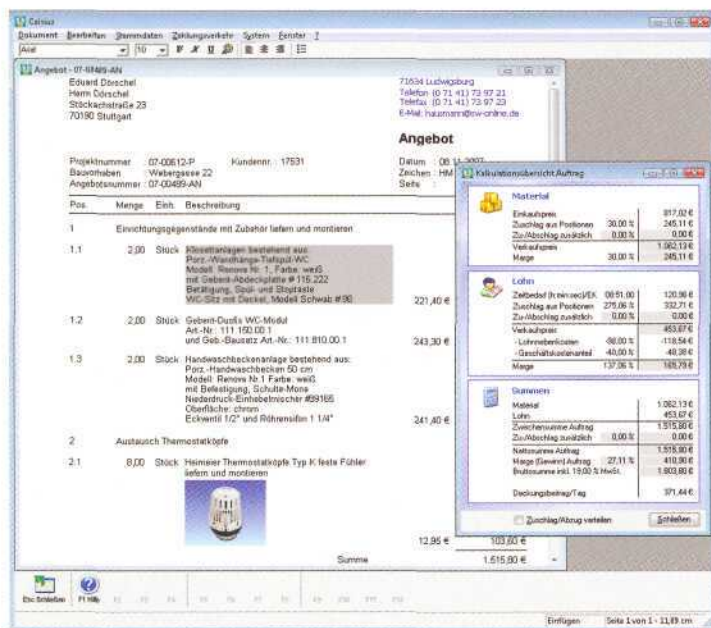
Blick auf die letzten Vorgänge, um ohne langes Nachfragen sofort im Bild zu sein. Zur weiteren Arbeitserleichterung hat er seine Kunden in verschiedene Gruppen eingeteilt, wie zum Beispiel Privatkunden, Geschäftskunden, Wohnungsgesellschaften. Diese Gruppen kann er beispielsweise zum Erstellen von Serienbriefen oder für statistische Auswertungen nutzen.

Alles im Blick

Neben der Verwaltung der Kundendaten erstellt der SHK-Betrieb sämtliche Auftragsdokumente wie Angebote, Auftragsbestätigungen und Rechnungen mit dem Programm. Besonders gut gefällt Jens Hansen, dass er im Layout seines eigenen Geschäftspapiers arbeiten kann. Die Dokumente werden am Bildschirm genau so dargestellt, wie sie später im Ausdruck aussehen. Für ein Angebot wählt er den Kunden aus einer Liste aus, die Software setzt automatisch Namen und Adresse in den Dokumentkopf ein. Die integrierte Datennorm-Schnittstelle ist für ihn ein weiteres wichtiges Detail. Hierüber importiert der SHK-Fachmann die ca. 200.000 Artikel-Datensätze seines Großhändlers, die er ebenfalls in Celsius verwaltet. „Die Preise der Artikel ändern sich häufig. Durch den Datennorm-Import sind meine Preislisten immer aktuell.“ Im Lieferumfang von Celsius ist außerdem ein Leistungs-



Verzeichnis enthalten, in dem alle wichtigen Leistungen des SHK-Handwerks aufgeführt werden. Diese können manuell ergänzt oder geändert. Jens Hansen über eine bequeme Filtersuche die Bausteine und Artikel aus, die er aktuell benötigt. In wenigen Minuten erstellt der SHK-Meister ein komplettes Angebot mit mehreren Positionen. Hat er einen Auftrag erhalten, leitet er mit einem Tastendruck aus dem Angebot die Auftragsbestätigung ab. Genauso einfach kann er später einen Objektlieferschein, eine Abschlags- oder Schlussrechnung erstellen. Generell erstellt der Betrieb ab einem bestimmten Auftragsvolumen nach fünf Arbeitstagen eine erste Abschlagsrechnung. „Wir gehen teilweise mit sehr hohen Summen in Vorleistung. Ein bestellter Artikel kann nicht wieder zurückgegeben werden.“ Für ein Mittelklassebad' von 15.000-20.000 Euro berechnet der Betrieb deshalb 35-40 Prozent der Auftragssumme als Abschlag. Da der Betrieb nicht im Neubereich arbeitet, werden aus-



schließlich pauschale Abschlagsrechnungen geschrieben. Celsius hilft, indem es alle Abschlagsrechnungen automatisch durchnummeriert und dem zugehörigen Bauvorhaben zuordnet. In der Schlussrechnung werden alle bis dahin erstellten Teilrechnungen automatisch berücksichtigt. Skontobeträge können ebenfalls anteilig in den Abschlagsrechnungen oder wahlweise erst in

der Schlussrechnung für die gesamte Rechnungssumme angezeigt werden. Dies legt der Anwender über eine einfache Einstellung im Programmfest.

Fit für die Zukunft

Zur Nutzung der etwas kniffligeren Programmfunktionen, besuchte Jens Hansen ein Intensivseminar des Herstellers. Diese bietet Sander & Doll

nicht nur im Stammhaus in Remscheid an, sondern inzwischen in mehreren Großstädten, wie z.B. in Hamburg. Hier lernte er beispielsweise die Wartungsverwaltung kennen, die er in Zukunft nutzen möchte. Dort können beliebig viele Wartungsverträge für unterschiedliche Wartungsobjekte erfasst werden. Ebenso werden Wartungszyklen, Messwerte und Angaben zur Installation oder den Geräten hinterlegt. Darüber hinaus sind im Programm Dokumentvorlagen für Erinnerung und Ansprache der Kunden, Terminbestätigung und Rechnung gespeichert. „Wir haben ca. 60 Wartungskunden“, so Jens Hansen. „Diese wünschen oft, dass wir uns von selbst bei ihnen melden, wenn die regelmäßige Wartung fällig ist.“ Mit Celsius wird das problemlos möglich sein. Jens Hansens Fazit: „Celsius hat mir sehr geholfen. Ich kann mit dem Programm die Arbeitsabläufe wesentlich effizienter gestalten als vorher.“ Mehr Informationen:



FRIATHERM multi®

Das Stecksystem für den Profi

- Ablängen. Anfasen. Stecken. Dicht. Das ist moderne Verbindungstechnik
- Das millionenfach eingebaute System vom Pionier der Steckverbindungstechnik
- Seit Jahren bewährt im harten Baustellenalltag
- Einfaches Werkzeug ohne Servicekosten
- Für Sanitär und Heizung