

Garten inklusive

Alles wird schön - für Malermeister Armin

**Doege keinesfalls nur ein Slogan, sondern ein
gelebtes Prinzip.**

Einfach in den Urlaub fahren und nach der Rückkehr eine komplett renovierte und gereinigte Wohnung vorfinden? Dies und noch mehr bietet Maler Doege mit dem „Full Service beim Bauen, Umbauen, Renovieren“. „Wir übernehmen die komplette Raumgestaltung - vom Dach bis zum Keller“, betont der Chef. „Bei Bedarf kümmern wir uns auch noch um Hund und Garten.“ In Sachen Marketing ist Malermeister Armin Doege, 49, um Ideen nicht verlegen. Das Konzept „Alles wird schön“, kurz „AWS“, entwickelte er bereits in den 80er-Jahren.

Armin Doege ist Maler mit Leib und Seele: „Der Malerberuf ist für mich der interessanteste und abwechslungsreichste Beruf, den es gibt.“ Insgesamt 38 Mitarbeiter erfüllen heute die Wünsche der Kunden, darunter fünf Malermeister, zwei Raumausstat-

ter, ein Innenarchitekt und vier Mitarbeiter im Büro. Für seltene Techniken, wie etwa Trompe l'oeil-Malerei, hat die Firma eigene Spezialisten. Armin Doege selbst ist Feng-Shui-Experte. Im hauseigenen Beratungsstudio wird den Kunden in einem stilvollen Ambiente das breite Spektrum der Möglichkeiten präsentiert.

Der technisch sehr interessierte Malermeister nutzt bereits seit 1984 Computer für die Auftragsabwicklung. „Ohne einen leistungsfähigen Backoffice-Bereich könnten wir unsere Kunden nicht in der gewünschten Weise bedienen. Unsere hochwertigen Handwerksleistungen gehen einher mit einem hohen Service-Niveau.“ Seit 2006 ist die zweite Generation Software im Einsatz: Chroma Office von Sander & Doll. Insgesamt sieben Arbeitsplätze wurden mit Chroma ausgestattet. „Da wir auch Mobilaufmaß und Fotoaufmaß von Sander & Doll nutzen, hat mich die nahtlose Integration dieser Produkte überzeugt.“

Von der Verwaltung der rund 9.000 Kundendatensätze, über Aufmaß und Angebotskalkulation, das Erstellen von Auftragsbestätigungen und Rechnungen bis hin zu Forderungsverwaltung und Mahnwesen, erledigt der Betrieb die komplette Auftragsbearbeitung mit Chroma. Der Umstieg von der Altsoftware verlief reibungslos. „Wir konnten alle Daten problemlos nach Chroma übernehmen“, freut sich Armin Doege. Ebenso einfach verlief die Einarbeitung in die neue Software. Er und seine Mitarbeiter nahmen zudem



Alles im Hause Doege ist hochwertig und wirkt absolut edel – wie auch hier das Foyer.

an Seminaren des Herstellers teil. Durch Abschluss eines Wartungsvertrages können sie bei Fragen außerdem die Hotline nutzen und erhalten regelmäßig Programm-Updates.

Meldet sich ein Kunde telefonisch, sehen die Mitarbeiter schon bevor sie den Hörer abnehmen, wer sich am anderen Ende der Leitung befindet. Über eine sogenannte TAPI-Schnittstelle zur Telefonanlage öffnet sich mit dem ersten Klingeln ein kleines Infofenster, das den Namen des Anrufers anzeigt. Durch Anklicken des Fensters wechselt das Programm automatisch in den zugehörigen Stammdatensatz. In der jeweiligen „Historie“ fassen die Mitarbeiter Gespräche mit dem Kunden in einer kurzen Notiz zusammen.

Für ein Angebot wählt Malermeister Armin Doege den Kunden aus einer Liste aus, die Software setzt automatisch Namen und Adresse in den Dokumentkopf ein. Den Volltextfilter in der Suchmaske findet Armin Doege sehr praktisch: „Weiß ich beispielsweise den Namen eines Kunden nicht mehr, aber in welcher Straße er wohnt, kann ich ihn problemlos finden.“ Über die Datenorm-Schnittstelle liest er die Artikeldaten in die Software ein.

Aufmaß und Angebotskalkulation übernehmen die projektverantwortlichen Meister. Für die Angebotskalkulation werden fertige Kalkulationsbausteine - Komplettleistungen aus Lohn



Malermeister Armin Doege schwört auf seine Software.

Fotos: Sander & Doll

und Material - in das Angebot eingefügt. Chroma zeigt in einer Übersicht getrennt nach Lohn und Material an, wie viel der Auftrag einbringt. Ob Positionen, Lose, Abschnitte oder Titel, jede Gliederungsebene kann eigenständig kalkuliert werden. Alle Werte - auch die Endsumme - lassen sich darüber hinaus beliebig verändern, die Software passt das Angebot automatisch an. Pauschale Zuschläge verteilen die Projektleiter bei Bedarf für den Kunden unsichtbar auf alle Positionen. „Die verschiedenen Möglichkeiten der Angebotsdarstellung in Chroma sind für uns sehr wichtig“, so Armin Doege. „Um Missverständnisse zu vermeiden, enthalten unsere Angebote zum Beispiel keine Maße, denn die Aufmaßregeln nach VOB sind den Kunden nicht bekannt. Außerdem vereinbaren wir überwiegend Festpreise.“ Die fertigen Angebote können direkt aus Chroma heraus per Mail oder Fax an die Kunden versendet werden.

Rechnungsstellung und Forderungsverwaltung übernehmen in der Regel die Mitarbeiter des Backoffice-Bereichs. „Da bei vielen Projekten der Betrieb mit hohen Summen in Vorleistung geht, stellen wir meist eine pauschale Abschlagssumme in Rechnung“, erläutert Armin Doege. „Wenn es gewünscht wird, können wir mit Chroma auch nach Leistung abrechnen.“ Bei größeren Projekten kommen schnell mehrere Abschlagsrechnungen zusammen. Chroma nummeriert sie alle automatisch durch und ordnet sie dem zugehörigen Bauvorhaben zu. In der Schlussrechnung führt das Programm die bisher gestellten Abschlagsrechnungen, die erfolgten Teilzahlungen und die Restsumme auf.

Mit jeder Rechnung legt das Programm über den Betrag auch eine entsprechende Forderung an. Sobald Armin Doege die Software morgens gestartet hat, überprüft er als erstes die Liste der offenen Posten. „Die Kunden sind sehr zufrieden mit unseren Leistungen. 80 Prozent der Forderungen werden sogar schon innerhalb von fünf Tagen beglichen.“ Gibt es aber doch einmal säumige Zahler, kann er aus der Forderungsaufstellung eine Liste von Mahnvorschlägen erzeugen.



Innenarchitekt Michael Burkert, Führungskraft bei Doege, schätzt das Mobilaufmaß.

Chroma unterstützt ein dreistufiges Mahnverfahren. Für die Anschreiben der einzelnen Mahnstufen können individuelle Mahntexte hinterlegt werden. Außerdem werden die Höhe der Mahngebühren und ein Verzugszinsatz im Programm festgelegt.

Armin Doege hat mit seinen Kunden „von Sylt bis Mallorca“ alle Hände voll zu tun. Damit noch Zeit für die Familie bleibt, ist effektives Arbeiten für ihn besonders wichtig. Sein Fazit: „Chroma bietet viele individuelle Einstellungsmöglichkeiten, die uns ein besonders effizientes und serviceorientiertes Arbeiten ermöglichen.“

kompakt

Der Umstieg von alter auf neue Software lief im Malerbetrieb Armin Doege problemlos. Inzwischen wurden sieben Arbeitsplätze mit einem optimierten Software-Paket ausgestattet.

Maler Doege
Fuchsbergstraße 8
40724 Hilden
Tel.: (02103) 24510
Fax: (02103) 87682
doege@malerdoege.de
www.malerdoege.de

Sander & Doll AG
Markt 25
42853 Remscheid
Tel.: (02191) 9355-0
Fax: (02191) 9355-105
info@sander-doll.com
www.sander-doll.de