

Professionelles Werkzeug für einen perfekten Auftritt

Dank Edison verbringt Friedhelm Kalmuth mittlerweile die Sonntage nicht mehr im Büro.

Karola Richter

Eine gute Branchensoftware vereinfacht die Auftragsabwicklung erheblich, eine schlechte bringt allerdings mehr Ärger als Erleichterung. Der Elektrofachbetrieb Kalmuth aus Kreuzau hat beides schon erlebt. Der folgende Bericht stellt seine Erfahrungen mit der Software »Edison« vor.

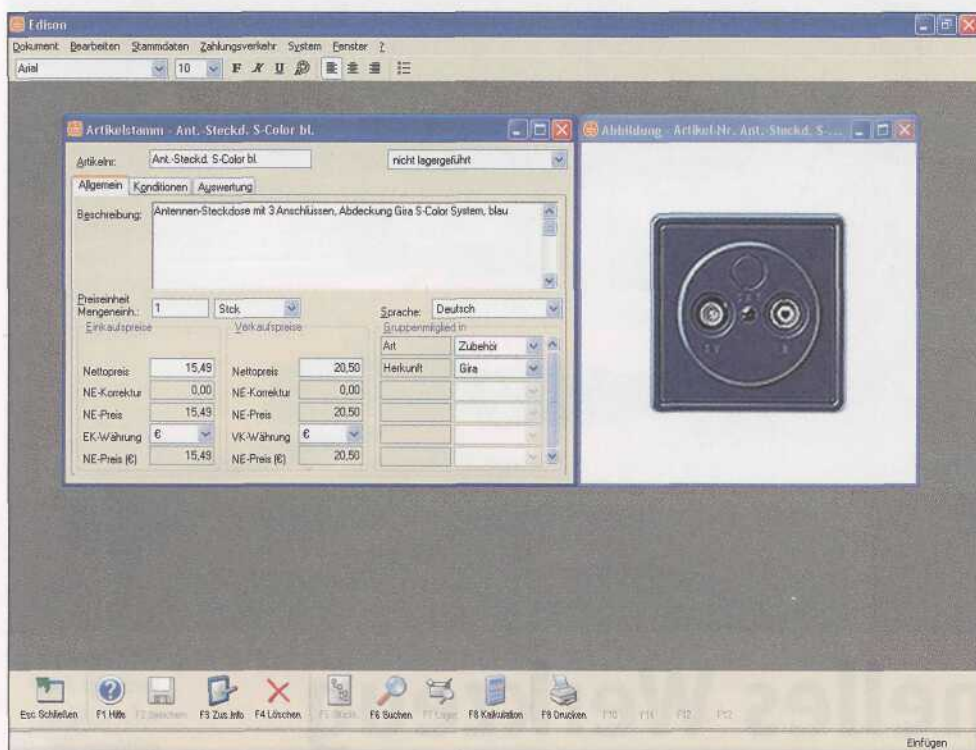
Elektroinstallateurmeister Friedhelm Kalmuth besitzt Mut: 1994 gab der damals 45-Jährige seine Stelle als Leiter der Elektrowerkstatt in einer Papierfabrik auf, um sich selbstständig zu machen. »Ich startete damals mit genau Null Kunden«, erzählt er. Heute beschäftigt der Elektrofachbetrieb Kalmuth in Kreuzau bei Düren acht Mitarbeiter, darunter einen Auszubildenden. Vor acht Jahren nahm Friedhelm Kalmuth nach anfänglichem Zögern einen Lehrling an und bildet seither regelmäßig aus. Die Auftragslage war in den letzten Jahren durchgängig gut. Der Innungsfachbetrieb bietet alle gängigen Elektroarbeiten an: vom Kabelbühnenbau, über Beleuchtungsprojekte bis hin zur Installation von Photovoltaikanlagen. Einen wichtigen Trend macht Kalmuth im Bereich des Überspannungsschutzes aus. Zudem bietet er seit ca. 5 Jahren den E-Check an. Diesen betrachtet er jedoch eher als Serviceleistung, an der sich nur wenig verdienen lässt. Die Prüfung erfolgt überwiegend vor Ort, manche Maschinen werden in die Werkstatt gebracht.

Kunden aus der Industrie

Zwischen 60 und 70 Prozent seiner Kunden kommen aus der Industrie,

Privatkunden spielen eine eher untergeordnete Rolle. Durch seine frühere Tätigkeit hat Friedhelm Kalmuth keinerlei Berührungsängste zu Industriebetrieben. Er eroberte sich damit eine Marktlücke, die er kaum mit anderen Wettbewerbern teilen muss und die viele Vorteile für ihn hat. In der Industrie wird beispielsweise nach Stunden abgerechnet. Deshalb muss Kalmuth keine detaillierten Angebote abgeben und mit anderen Anbietern um den Auftrag konkurrieren. »Wir kennen uns gut«, sagt Kalmuth über seine Kunden. »Ich rufe dort einfach an, wenn ich Arbeit brauche und schon bekomme ich einen Auftrag«. Da die Arbeitszeiten in der Industrie geregelt sind, leidet auch die Familie nicht mehr so sehr unter abendlichen Einsätzen. Aktuell installiert der Betrieb Schaltschränke für eine Firma, die Wasserfilter herstellt. Dorthin hat er vier Mitarbeiter ständig entliehen, die auch den Bereitschaftsdienst für den Kunden übernehmen. Dem Inhaber ist der Stolz auf das Erreichte anzumerken, auch wenn er den Stress der Anfangszeit noch deutlich im Gedächtnis hat. »Die ersten fünf Jahre lang habe ich jeden einzelnen Samstag und jeden Sonntag durchgearbeitet. Meine Frau und mei-

Karola Richter, Sander & Doll AG,
Remscheid
www.Sander-doll.com



Die Artikeldaten bieten schnelle Orientierung selbst in umfangreichen Lieferprogrammen.

ne Tochter kamen dabei natürlich auch zu kurz. Das ging schon an die Grenzen der Belastbarkeit«, erinnert er sich.

Passende Software im zweiten Anlauf

Damals schrieb er nach der praktischen Arbeit und der Kundenbetreuung abends und an den Wochenenden noch Angebote und Rechnungen. 1999 stellte er dann eine Halbtagskraft ein, die ihm einfachere Bürotätigkeiten abnahm. Zusätzlich kaufte er die Branchensoftware eines bekannten Herstellers, um die Auftragsabwicklung zu vereinfachen. Die neue Mitarbeiterin verschaffte ihm zwar die dringend benötigte Entlastung, doch die Investition in die Branchensoftware zahlte sich zunächst nicht aus. »Wir hatten das Programm installiert, aber es war so kompliziert und umständlich zu bedienen, dass wir es letztlich nicht einsetzten und uns im Alltag weiterhin mit Word und Excel behelfen«, berichtet Friedhelm Kalmuth. Da er zudem mit dem Service des Herstellers unzufrieden war, sah er sich Ende 2003 nach einer anderen Lösung um. Seine Wahl

fiel auf Edison, eine kaufmännische Branchensoftware für das Elektrohand-



werk der Sander & Doll AG aus Remscheid. Mit dieser Software ist er nun nach eigener Aussage sehr zufrieden: »Wir würden nicht mehr wechseln«. Seine derzeitige Büro-Mitarbeiterin, Karin Henn, arbeitete sich selbstständig

in das Programm ein. Beide schätzen die Benutzerfreundlichkeit und klare Struktur des Programms, in dem der Anwender Befehle über deutlich beschriftete Funktionstasten ausführt. »Eine professionelle Software und ein professionelles Auftreten ist heute für einen Handwerksbetrieb genauso wichtig wie gutes Werkzeug«, weiß Friedhelm Kalmuth.

Transparente Kunden- und Dokumentverwaltung

Karin Henn trägt alle Kunden im »Kundenstamm«, der digitalen Kundenkartei, ein. Dabei können für einen Kunden beliebig viele Ansprechpartner und Adressen hinterlegt werden. Jeder Kunde ist einer der selbst definierten Grup-

pen »privat«, »gewerblich« oder »Industrie« zugeteilt. Eine solche Gruppierung erlaubt es beispielsweise, unterschiedliche Konditionen zu vereinbaren oder statistische Auswertungen nach Kundengruppen vorzunehmen. Im Bereich »Historie« notiert Karin Henn besondere Angaben zu einzelnen Kunden, etwa wenn sie Akontozahlungen vereinbart hat. Wichtige Termine trägt sie in die Wiedervorlage des jeweiligen Kunden ein. Auf Wunsch kann sie sich dann in bestimmten Abständen an die fälligen Termine - auch akustisch - erinnern lassen. Ein Punkt, den sie außerdem lobend erwähnt, ist die automatische Zuordnung aller Dokumente zu einem Kunden. Aus dem Kundenstamm heraus ruft sie mit einem Klick bequem eine Liste aller Dokumente auf, die für diesen Kunden geschrieben wurden. »Wir haben viele Stammkunden, für die wir verschiedene Projekte erledigen«, erklärt sie. »Es spart viel Zeit, wenn man nicht jedes Mal lange suchen muss, wo ein bestimmtes Dokument abgelegt wurde«.

Komfortable Suche im Artikelverzeichnis

Beim Erstellen eines Angebots wählt sie dann aus einer Kundenliste den entsprechenden Kunden aus. Nach Bestätigung durch Tastendruck ist die Adresse im Kopf des Dokuments eingefügt. Karin Henn wählt nach den Vorgaben ihres Chefs Kalkulationsbausteine aus und setzt sie ebenfalls mit einem Klick in das Dokument ein. Für jede Leistung sind bereits Zeitvorgaben hinterlegt, die in Zusammenarbeit mit Betrieben ermittelt wurden. Friedhelm Kalmuth hat das in Edison mitgelieferte Leistungsverzeichnis noch um einige Elemente ergänzt, so dass es genau seinen Bedürfnissen entspricht. Für die Materialien sind Platzhalter integriert. Karin Henn wählt die benötigten Materialien aus der Artikelliste und lässt sie automatisch in das Angebot einfügen. Über die integrierte Datenorm-Schnittstelle hat Friedhelm Kalmuth die Warenverzeichnisse - insgesamt über 100.000 Artikel - seiner bevorzugten Großhändler Otto Kuhmann GmbH & Co. KG und Union GmbH & Co. KG in die Software eingelesen und aktualisiert sie regelmäßig. In den Artikelis-

ten ist die Suche nach Artikelnummern genauso möglich wie die Volltextsuche nach Worten und Wortteilen oder die Suche über eine Filterauswahl.

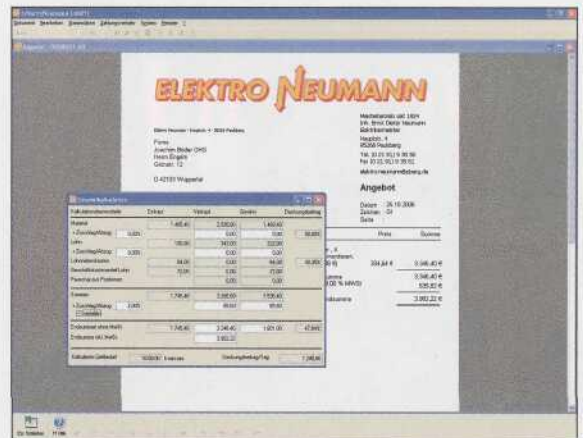
Kalkulation mit »Feintuning«

Hat sie das fertige Angebot dann an den Kunden gefaxt, klingelt meist kurz darauf das Telefon - Startschuss für harte Preisverhandlungen. »Das geht hier dann oft zu wie auf dem Basar«, kommentiert sie schmunzelnd. Meist hat der Chef im Kopf, wie weit er dem Kunden entgegenkommen darf, aber in Zweifelsfällen kann er sich mit Edison Klarheit verschaffen. Ruft er die Detail-Kalkulation zu einem Angebot auf, kann er sich wahlweise für jede einzelne Position oder für das gesamte Angebot die Einkaufs- und Verkaufspreise sowie die Margen und den Deckungsbeitrag anzeigen lassen. Der Unternehmer kontrolliert die Werte nicht nur sondern verändert sie auch gezielt, indem er beispielsweise eine bestimmte Gewinnsumme eingibt. So hat er die Sicherheit, dass sich jeder Auftrag für ihn lohnt. Das Programm passt das Angebot automatisch an und verteilt den Zuschlag für den Kunden unsichtbar gleichmäßig auf alle Positionen. Will der Kunde beispielsweise auf einen glatten Endbetrag abrunden, lässt sich Friedhelm Kalmuth direkt anzeigen, wie sich dies auf seinen Gewinn und Deckungsbeitrag auswirkt, und kann dann sofort eine Zu- oder Absage geben. Wird der Auftrag erteilt, erstellt Frau Henn mit einem Knopfdruck aus dem Angebot eine Auftragsbestätigung, eine Arbeitsanweisung für Mitarbeiter und einen Objektliefererschein. In

diesen Liefererschein, der alle zunächst veranschlagten Materialien enthält, trägt sie dann die Angaben zu Arbeitszeit und tatsächlich verbrauchten Materialien aus den Rapportzetteln der ausführenden Mitarbeiter ein. So ist sie mit der Nachkalkulation stets auf dem aktuellen Stand und kann nach Abschluss der Arbeit mit nur einem Klick aus dem Dokument die Rechnung ableiten. Bei größeren Projekten stellt sie auch zwei bis drei Abschlagsrechnungen nach Baufortschritt. Edison berücksichtigt in der Schlussrechnung automatisch alle bis dahin erstellten Abschlagsrechnungen.

Offene Posten im Griff

Wenn Karin Henn eine Rechnung speichert, wird im Programm unter »Zahlungsverkehr« automatisch eine Forderung über die entsprechende Summe angelegt. Wird die Rechnung beglichen, trägt sie dies ebenfalls dort ein. So hat sie stets den Überblick über Forderungen und Verbindlichkeiten: Auf Knopfdruck gibt Edison eine Liste der offenen Posten aus. Aus dieser Liste könnte sie dann ebenfalls mit nur einem Tastendruck eine Mahnung ableiten. Doch diese Funktion benötigt sie so gut wie nie. Ganz gegen den Trend im Handwerk kann sich der Elektrobetrieb Kalmuth nicht über eine schlechte Zahlungsmoral seiner Kunden beschweren. »Ich stehe sowieso in ständigem Kontakt mit den Kunden, und wenn ich merke, dass eine Zahlung noch offen ist, erinnere ich den Kunden am Telefon freundlich daran«, erläutert Karin Henn. Das ist anscheinend sehr effektiv: Im gesamten letzten Jahr hat



Das Kalkulationsfenster gibt Auskunft über Gewinn und Deckungsbeitrag und bietet Sicherheit bei Preisverhandlungen.



sie nur zwei Mahnungen geschrieben. »Wir haben zu den meisten Kunden ein gutes, fast freundschaftliches Verhältnis«, betont auch Friedhelm Kalmuth. Auf die Frage nach seinem Erfolgsrezept überlegt er zunächst eine Weile, dann nennt er Termintreue, Flexibilität, ordentliche Arbeit und einen fairen Umgang mit den Kunden. »Wenn ich sehe, dass eine Rechnung wegen Zusatzleistungen höher ausfällt, als der Kunde vermutet, dann gebe ich ihm schon vorab einen Hinweis und wir überlegen gemeinsam, wie man damit umgeht. So vermeidet man später Ärger und Reklamationen«.

Mit der zentralen Wiedervorlage geht kein wichtiger Termin mehr verloren.

SCHNELLER ALS SIE ES AUSSPRECHEN KÖNNEN

Quicki – die Muffe mit Gel drin.