



Orgelbauer Frank Weimbs entwickelt seine Instrumente computergestützt mit dem Zeichenprogramm AutoCAD.

Notebook verkürzt die Angebotsphase.

■ Die schnelle Datenkommunikation über Gaeb- und andere Schnittstellen strafft die Auftragsabwicklung bei allen Projektbeteiligten.

■ Die DV-gestützte Mitarbeiter- und Materialdisposition sowie Baustellenüberwachung schafft in jeder Phase Planungssicherheit.

■ Die Workflow-orientierte Auftragsbearbeitung und Fertigungssteuerung optimieren die Prozesse vom Angebot über die Produktion bis zur Auslieferung.

■ Die computergestützte Lagerbestandsführung und der Einsatz von CAD-Programmen helfen in Fertigungsunterneh-

men, die Produktionszeiten zu verkürzen und die Entwicklung zu optimieren.

■ Die elektronische Archivierung des Rechnungswesens (DMS) setzt Verwaltungsressourcen frei und verbessert die Reaktionszeiten im Wettbewerb um Kunden und Aufträge.

Internet bringt mehr Kunden

Die modernen Informations- und Kommunikationstechniken stehen in den meisten Handwerksunternehmen längst nicht mehr allein für Rationalisierung und Kostensenkung, sondern vor allem für besseres Kundenmarketing und da-

mit für mehr Umsatz. Welche Möglichkeiten gerade im Internet stecken, hat die Kölner Quotatis GmbH, Betreiber der gleichnamigen Auftragsplattform für das Handwerk, im „Großen Handwerker Report 2006“ festgestellt: Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmer geben danach an, durch Aktivitäten im Internet den Kundenstamm zu vergrößern.

Bei den Piepers ist die neue Strategie erfolgreich, aber nur, weil der ganze Betrieb darauf ausgerichtet ist. Das Unternehmerpaar hat den Markt gründlich sondiert und kennt die Wünsche der Kunden genau. Die beiden haben

Unternehmensstrategie und Firmenprofil exakt auf ihre Zielgruppe ausgerichtet und sind mit gut geschulten Mitarbeitern selbstverständlich in der Lage, im Premium-Markt die hoch gesteckten Kundenerwartungen mit ihren technisch anspruchsvollen Wandbeschichtungen zu realisieren.

Auch in der Projektbearbeitung setzt der Malerbetrieb moderne Computerprogramme ein, die eine reibungslose Abwicklung und einen schnellen Überblick garantieren: Eine CRM-Software (Customer Relation Management) sorgt dafür, dass alle Kundeninformationen jederzeit und in beliebiger Kombination zur Ver-

CRM-PROGRAMME

Die richtige Beziehung zum Kunden finden

Herausforderung: Aktives Kundenmanagement ist mehr als ein gelegentlicher Anruf bei potenziellen Auftraggebern. Nur wer den Kunden und dessen Lebensweise, Wünsche sowie Bedürfnisse wirklich kennt, kann mit einem punktgenauen Angebot überraschen und Interessenten trotz starkem Wettbewerb zum Auftrag bewegen.

Instrumente: Wenn es darum geht, den direkten Draht zum Kunden zu finden und eine langfristige Beziehung aufzubauen, dann

setzen Experten auf IT-Unterstützung durch CRM-Programme. Software für CRM (Customer Relation Management oder Kundenbeziehungsmanagement) sorgt – am besten fest im Branchenprogramm integriert – dafür, dass der Kunde und seine Stammdaten nicht nur verwaltet, sondern aktiv gepflegt werden.

Einsatzbereich: Für welche Branchen im Handwerk Customer Relation Management taugt, erklärt Simone Melzer, verantwortlich

für das Programm Kundenmanager von Lexware in Freiburg: „Alle, die direkt oder indirekt mit Kunden zu tun haben, wobei die ausgewählte CRM-Lösung natürlich zu den Anforderungen und Zielen des Unternehmens passen muss.“ Sie dürfe weder unter noch überdimensioniert sein. Außerdem müsse sichergestellt sein, dass die Lösung mit dem Unternehmen wachsen kann.

Leistungsspektrum: Zu den Grundanforderungen an ein CRM-Tool zählen individuelle

fügung stehen und die Daten für Angebote, Geschäftsabschlüsse, Baustellengespräche und für die Anwerbung neuer Kunden eingesetzt werden können.

Schon in der Angebotsphase kommt moderne Technik ins Spiel: Baustellen-Aufläufe werden mit Laser-Distanzmessgeräten erstellt und die Geometriezahlen automatisiert in die Auftragsverwaltung zur Angebotsbearbeitung und Kalkulation überspielt. Das senkt die Kosten für die Angebotserstellung und beschleunigt nach Auftragserteilung die Projektentwicklung erheblich.

Wie harmonisch Wandbeschichtungen zuhause beim Kunden wirken können, zeigen die Piepers demnächst mit einem speziellen Farbberatungsprogramm. Damit werden vor Ort beim Kunden erstellte Digitalbilder farblich und gestalterisch so überarbeitet, dass der Interessent bereits vor Auftragsvergabe einen Eindruck davon bekommt, wie die angestrebte Lösung später aussehen könnte. Das verkürzt die Angebotsphase und erleichtert das Durchsetzen von Marktpreisen.

Buchhaltung im Haus

Übrigens hat Sabine Pieper schon seit Jahren die Buchhaltung vom Steuerberater zurück ins eigene Haus geholt. „Damit haben wir stets die aktuellen Zahlen auf dem Bildschirm und müssen nicht mehr wochenlang auf die betriebswirtschaftlichen Auswertungen des Steuerberaters warten“, erklärt die Kaufrau und rechnet vor, was die Investition in modernste IT-Technik im Malerhandwerk tatsächlich bringt: „Ohne unser PC-

Netzwerk, die branchenspezifische Software und unseren Internet-Auftritt als flankierende Maßnahme hätten wir die Neuausrichtung unseres Betriebes niemals geschafft.“

Orgel aus dem Computer

Auch die Orgelbauer Friedbert und Frank Weimbs setzen konsequent auf Computer. Ihr individuelles Handwerk erfordert einen langen Atem, hohe Kunstfertigkeit und betriebswirtschaftliches Know-how. Die Entwicklungs- und Planungszeiten sind lang, manche Angebotsphase zieht sich über Jahre hin. Dabei gibt es bundesweit nur wenige Kunden – ausnahmslos alle aus dem kirchlichen Umfeld. Kommt es zum Auftrag, dann ist keine Orgel wie die andere. Jedes Instrument wird ein Unikat, eine Einzelanfertigung ohne Seriencharakter – entsprechend hoch sind die handwerklich ausgerichteten Produktionskosten.

Doch die Orgelbauer aus Hellenthal in der Eifel profitieren hervorragend von moderner Technik. So entwickeln Vater und Sohn mit einem 17-köpfigen Team computergestützt Orgeln mit dem Zeichenprogramm AutoCAD von Autodesk. Damit werden schon die ersten Ideen als dreidimensionale Konstruktion umgesetzt, die den Raumeindruck der jeweiligen Kirche berücksichtigt. Nichts, nicht einmal das kleinste Detail bleibt dem Zufall überlassen.

Der Computereinsatz wurde zum durchschlagenden Erfolg, „die Investition hat sich ganz schnell gerechnet“, betont Frank Weimbs, „da wir mit dem CAD- ▶

WETTBEWERB

850 Preise zu gewinnen

Die Initiative „Mittelstandsförderung“ geht in diesem Jahr bereits zum dritten Mal an den Start. Die vom Softwarehaus Sage (www.sage.de) ins Leben gerufene Aktion, an der sich führende Unternehmen aus der IT- und Dienstleistungsbranche beteiligen, will Existenzgründern sowie kleinen und mittleren Betrieben aus dem Handwerk die Einführung moderner IT-Instrumente sowie die Nutzung professioneller Dienstleistungen ermöglichen. Erstmals vergibt die Initiative in diesem Jahr auch einen speziellen Innovationspreis, der mit 5000 Euro dotiert ist.



Insgesamt stellen die Initiatoren und Sponsoren der „Mittelstandsförderung 2006“ über 850 Förderpreise im Wert von mehr als 1,8 Millionen Euro in Form von IT-Produkten, IT-Lösungen und Dienstleistungen bereit.

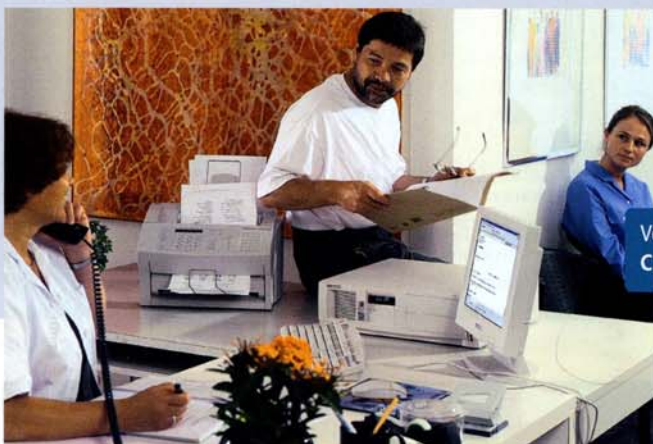
Die Bewerbung

Interessierte Unternehmen können sich bis zum 31. Januar 2007 im Internet bewerben unter

www.mittelstandsfoerderung2006.de

Dort muss ein Online-Fragebogen beantwortet werden. Jedes Unternehmen kann sich dabei in den drei Kategorien Hardware, Software und Dienstleistungen zum Förderwettbewerb anmelden.

Kundenbetreuung, Adressmanagement und Kontaktdokumentation. Außerdem sollte der Unternehmer darauf achten, dass ein vernünftiges Terminmanagement und eine Aufgabenverwaltung möglich ist. Das Tool muss auf leichte, intuitive Nutzbarkeit optimiert sein, und auch eine Integration von anderer Standardsoftware sollte möglich sein, zum Beispiel von Outlook.



Erfolg: Wie lässt sich CRM nutzen, um den Umsatz zu steigern? „Über gezielte Selektionen in den Kundendaten lassen sich Marke-

tingmaßnahmen wesentlich effektiver durchführen. Einzelbrief-Kampagnen ermöglichen außerdem eine individuelle Kundenansprache“, rät Simone Melzer. Auch wird die Neukundengewinnung durch Funktionalitäten wie Serien-E-Mails, klassisches Brief-Mailing sowie Telemarketing unterstützt. Durch eine Schnittstelle zur Warenwirtschaft mit direkter Auftragsbearbeitung werden betriebsinterne Ab-

läufe gestrafft.

Verbessert die Kundenbetreuung: CRM-Programm im Einsatz.



die Produktion, vermeidet Materialausschuss und „bringt noch mal eine deutliche Qualitätssteigerung“, freut sich Frank Weimbs.

Damit die Kunden vor und nach der Auftragserteilung auch sehen, was sie für teures Geld kaufen – eine große Orgel kostet ungefähr eine Million Euro – arbeitet Weimbs zusätzlich zu AutoCAD auch mit einer Visualisierungssoftware. Die rechnet Planungsdaten in anschauliche dreidimensionale Modelle um und zeigt die gewünschte Orgel virtuell an ihrem künftigen Spielplatz in der Kirche. „Solche Präsentationen erzeugen bei Kunden einen großen

System jedes Detail der Orgel millimetergenau im Maßstab 1:1 zeichnen können“. Änderungen in der Entwurfsphase sind damit viel einfacher, und das Programm zeigt sofort, welche Auswirkungen geänderte Teile auf andere Bereiche der Orgel haben und welche Änderungen des gesamten Systems erforderlich werden. Das erleichtert die Planung und minimiert die Fehlerquote schon im Entwicklungsstadium einer Orgel. Die CAD-Technik macht es nach Einschätzung von

Frank Weimbs sogar erst möglich, „dass ein Konstrukteur ein komplettes Instrument allein und ohne langwierige Abstimmung mit der Werkstatt planen kann“. Natürlich profitiert bei Weimbs auch die Fertigung vom AutoCAD-Einsatz. Die Grafiksoftware leitet bei den Orgelbauern die endgültigen Konstruktionsdaten zur Produktion an eine CNC-Fräsmaschine, die automatisch und ohne kleinste Formatabweichung die Teilebearbeitung vornimmt. Das beschleunigt

Aha-Effekt“, hat Frank Weimbs festgestellt. Deshalb wird er noch einen Schritt weiter in Richtung virtuelle Realität gehen: Mit einem digitalen Rundgang um und in die Orgel.

Die Wurst aus dem Netz

Wenn es um die Wurst geht, steht im Internet bei der Suchmaschine Google die fränkische Metzgerei Böbel ganz weit vorne. Der Familienbetrieb von Willy

INITIATIVE GAEB

Bessere Kommunikation am Bau

Hintergrund: Handwerksbetriebe, die an öffentlichen Ausschreibungen teilnehmen, müssen das Gaeb-Format nutzen. Mit der Initiative Gaeb (Gemeinsamer Ausschuss Elektronik im Bauwesen) wollte das Bundesbauministerium die Kommunikation der Branche verbessern und die Bauabwicklung beschleunigen. Ziel ist die Standardisierung von Texten zur genauen Beschreibung von Bauleistungen für Neubau, Instandhaltung und Sanierung sowie die Erstellung eines verbindlichen Standardleistungsbuchs und das Gaeb-Datenaustauschverfahren für die elektronische Kommunikation.

Teilnehmer: Weil damit die Kommunikation zwischen allen Beteiligten eines Bauvorhabens eindeutig, in einheitlicher Sprache und in direktem PC-Datenaustausch im Internet erfolgt, ist Gaeb quasi zum Standard im privaten Bau geworden.

Vorteil: Manfred Nagel, Geschäftsführer des Softwareverbandes der Bau-Softwarehäuser (BVBS), sieht in standardisierten Schnittstellen klare Vorteile: „Der elektronische Datenaustausch für die Bearbeitung



von Anfragen, Kalkulation, Angeboten und die Auftragsabwicklung mit der Baustellenlogistik ist durch die Beschreibung von Verfahren, das heißt Schnittstellen, zwischen den Baubeteiligten schneller, einfacher und mit weniger Fehlern durchführbar.“ Auch seien der Informationsinhalt und die Transparenz bei der Projektabwicklung wesentlich höher, und das mit einem geringeren Aufwand. Durch die Vereinheitlichung des Verfahrens könnten die verschiedenen Partner bei Projekten einfacher kommunizieren.