



# Der Echtzeit-Betrieb

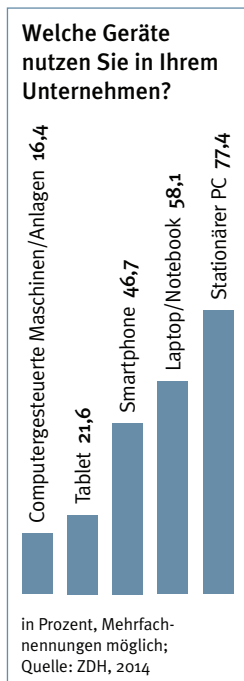
**Geschäftsprozesse.** Unleserliche Notizen, Leerfahrten, falsche Kalkulationen: Mit dem Einsatz von Branchensoftware und mobilen Geräten lassen sich solche Fehler vermeiden. Zudem erhöht die digitale Vernetzung die Effizienz. Die Auslastung des Betriebs wird transparent.

Autor Helmut van Rinsum Fotograf Gunnar Geller

**D**er Aufwand war groß, das Ergebnis unbefriedigend. Jeden Abend türmten sich bei der Firma Hemling in Ahaus die Stempelkarten der Mitarbeiter. Die Arbeitszeiten mussten addiert und übertragen werden, und wenn die Geschäftsführer genauer wissen wollten, wie viele Stunden eigentlich für welchen Job angefallen waren, ernteten sie häufig ein Achselzucken. So genau könne man das jetzt nicht mehr sagen. „Wir hatten ein echtes Problem, die ganzen Zettel auszuwerten“, erinnert sich Jan Bülhoff, EDV-Experte bei dem auf Ladenbau und Labor-einrichtungen spezialisierten Familienunternehmen im Münsterland. „Eine Aufstellung nach einzelnen Aufträgen war nicht möglich.“

## **Auftragsverwaltung mit Barcode**

Fünf Jahre ist das nun her, und inzwischen ist die Arbeitszeiterfassung eine „entspannte Geschichte“, wie Bülhoff sagt. Für jeden Auftrag kann jetzt jede einzelne Minute rekonstruiert werden. Dazu wurden in den riesigen Produktionshallen des Ladenbauers PC-Terminals aufge-



**Handwerksbetriebe** sind mit Computern bestens ausgerüstet, bei Maschinen ist die Digitaltechnik noch seltener zu finden.

baut und mit einem kratz- und stoßfesten Rahmen versehen. An ihrer Seite baumelt ein Barcodescanner, mit dem der Auftrag eingelesen wird, ein Transponder erkennt den Mitarbeiter über einen Chip, den dieser an seinem Schlüsselbund trägt. Im Hintergrund verarbeitet die Branchensoftware „Optitime“ die Daten, die direkt bei der Lohnbuchhaltung landen – und bei der Geschäftsführung. Die können sich damit jederzeit einen genauen Überblick verschaffen. Wie lange wird bereits an einem Auftrag gearbeitet? Alles im Plan oder laufen gerade die Kosten aus dem Ruder? Oder bleibt sogar mehr übrig als ursprünglich kalkuliert?

### Angebote werden zur Punktlandung

Ganz ähnliche Zeiterminals stehen bei Allgaier Karosseriebau und Autolackierung in Kirchheim unter Teck bei Stuttgart. Der Betrieb wurde vor sieben Jahren voll digitalisiert und damit gleichzeitig der gesamte Arbeitsablauf extrem vereinfacht. Will ein Kunde beispielsweise einen Blechschaden an seinem Fahrzeug reparieren lassen, scannt Firmenchef Uwe Allgaier nur den Kfz-Schein ein; sofort hat er alle Fahrzeugdaten auf dem Bildschirm.

Die Software liefert ihm Bilder mit Beispielen typischer Schadensfälle. Mit ein paar Klicks kann Allgaier den Schaden genau definieren, die anfallende Arbeitszeit berechnen und die nötigen Ersatzteile bestellen, falls sie nicht auf Lager sind. Ein Prozess, der noch vor wenigen Jahren nervtötend viel Zeit benötigte und zahlreiche Unsicherheitsfaktoren enthielt, wird jetzt in Sekunden erledigt, Fehlkalkulationen werden auf ein Minimum reduziert. „Muss beispielsweise eine Motorhaube erneuert werden, sehe ich sofort, wie viel Zeit das braucht und was es kostet“, sagt Allgaier. „Unsere Kostenvoranschläge sind eigentlich immer eine Punktlandung.“

### Permanent Zugriff auf alle Daten

Die digitale Vernetzung von Auftragsannahme, Ersatzteillager und Werkstatt leistet aber noch mehr: Die Mitarbeiter sehen morgens am Bildschirm, welche Aufgaben ihnen zugeteilt sind und wie viel Zeit sie dafür aufbringen dürfen. Natürlich war die Skepsis unter den Angestellten anfangs groß. Sie regten sich über das umständliche System auf und lästerten darüber, dass nun jeder Gang zur Toilette dokumentiert werde. Inzwischen aber ist es für sie zu einem Sport geworden, die vorgegebenen Zeiten zu unterbieten. Eifrig tippen sie auf den Screens der Terminals ein, an welchem Fahrzeug sie gerade arbeiten und um welche Tätigkeit es sich handelt. Will Allgaier wissen, wie weit die Instandsetzung eines Unfallwagens ist, muss er

nicht mehr in die Werkstatt gehen und seine Mitarbeiter fragen, er muss sich nur ins System einloggen. „Theoretisch“, so Allgaier, „geht dies auch aus dem Homeoffice.“ Angesichts des wachsenden Konkurrenzdrucks kann so ein Echtzeit-Einblick in das Herz eines Handwerksunternehmens überlebenswichtig sein. Denn allzu oft hat allein das nachlässige Protokollieren geleisteter Arbeitszeiten zu krassen Fehlkalkulationen geführt.

„Das Problem bei Handwerkern ist oft, dass sie gar nicht genau wissen, was ihre Lohnminute wirklich kostet“, sagt Markus Massmann, Malermeister im nordrhein-westfälischen Lüdinghausen. „Wenn ich aber alles haargenau erfasse, kann ich künftig genau kalkulieren und weiß in den Verhandlungen, wie weit ich gehen kann.“ Mit dem Einsatz digitaler Geräte hat er seinen gesamten Betrieb auf Effizienz und Transparenz getrimmt. Die minutengenaue Arbeitszeiterfassung ist dafür eine Grundvoraussetzung. Alle Mitarbeiter nutzen ein iPad und tippen vor Ort genau ein, welche Arbeit sie gerade leisten, ob sie Wände oder Decken streichen, Stuckleisten anbringen oder Heizkörper lackieren. Für jede Tätigkeit gibt es ein extra Feld, der Handwerker muss auf dem Screen nur einen virtuellen Regler verschieben. Gleichzeitig kann er sich selbst kontrollieren und checken, ob er so lange braucht, wie ursprünglich veranschlagt. Das Tablet ist mit dem Server des Unternehmens verbunden, sodass Massmann ebenfalls Zugriff auf die Daten hat und damit jederzeit sehen kann, wie sich die Arbeiten entwickeln.

### Alle Dokumente an einem Ort

Erst vor vier Jahren hat Massmann damit begonnen, die Abläufe seines Betriebs zu optimieren. Herzstück bildet dabei die Branchensoftware „Winworker“, in der alle relevanten Kunden- und Auftragsdaten strukturiert, gespeichert und verwaltet werden können: vom Kostenvoranschlag bis zum versandfertigen Auftrag, von Arbeitsanweisungen und Zeitvorgaben bis hin zu Lieferschein und individuellen Angaben wie Zeichnungen oder Notizen. Dazu musste er sämtliche Dokumente digitalisieren, verschlagworten und einzelnen Projekten zuordnen. „Ich wollte weg von den Zetteln“, betont Massmann. „Ich wollte meinen Betrieb besser steuern können.“ Durch den Einsatz der Tablets ist die gesamte Organisation nicht mehr an den PC auf dem Büroschreibtisch gebunden. Die Daten sind überall verfügbar. Wenn früher auf der Baustelle wichtige Dokumente fehlten, musste der Geselle ins Auto steigen und sie holen. Heute genügen ein paar Tipper auf den Screen, um Lieferscheine, Angaben zur Farbe