

GEBÄUDEDIGITAL

Elektroinstallation und Gebäudetechnik im 21. Jahrhundert



Professionelle Gebäudeautomation seit über 25 Jahren



Seite 20
Smart Office



Seite 50
Websites für Handwerker



Seite 54
Infrastruktur für E-Mobility

Organisation statt Improvisation

Alle Jahre wieder sorgen Jahresendspurt und der Stress um den Jahresabschluss in vielen Handwerksbetrieben für Spannung und Hektik. Handwerker jedoch, die in ihren Betrieben Prozesse definieren, Regeln aufstellen und standardisierte Strukturen schaffen, reduzieren ganzjährig merklich den Stress. Sie können entstandene Freiräume nutzen, um sie beispielsweise effizient für die Geschäftsentwicklung zu nutzen. Speziell für Handwerker entwickelte Unternehmenssoftware hilft ihnen dabei.

Welcher selbständige Handwerker kennt das nicht: Kaum geht es auf die Weihnachtszeit zu, wird im Unternehmensalltag noch einmal kräftig die Schlagzahl erhöht. Keine Spur von Besinnlichkeit. Wichtige Projekte sollen noch vor dem Jahreswechsel abgeschlossen und abgerechnet werden. Auch die Themen Weihnachtsfeier und Mitarbeiter- bzw. Kundengeschenke fordern ihren Tribut. Doch es gibt Wege und Mittel, den Druck zu reduzieren. Nicht selten wurzelt nämlich ein Großteil des Stresses, der in der Vorweihnachtszeit lediglich überdeutlich zu Tage tritt, in einer ganzjährig mangelhaften Organisation. Dass Organisation noch mehr Arbeit und Bürokratie bedeuten, ist ein weitverbreitetes Vorurteil. Das Gegenteil ist jedoch der

Fall: Die Organisation ist die entscheidende Verbindung zwischen Mitarbeitern und unternehmerischen Erfolg. Denn wer nicht organisiert, der improvisiert. Und macht dabei mehr Fehler, als derjenige, der proaktiv und wohlwissend die Dinge angeht. Fehler, die Zeit und Geld kosten, weil z. B. nachgearbeitet werden muss.

Reagieren verursacht Stress

Wer nicht agiert, der reagiert. Agieren heißt, ich tue etwas. Ich handle. Ich bin aktiv. Nur – wie handle ich? Was mache ich? Jeder Mensch wird unsicher, wenn er nicht den nächsten Schritt kennt. Diese Unsicherheit spiegelt sich tagtäglich im Betriebsalltag wider. Ein Beispiel: Wenn etwa

die Teamassistentin das erste Mal einen Fragebogen vom Statistischen Bundesamt erhält, wird sie unsicher. Diese Fragen hat sie noch nie beantwortet, teilweise weiß sie auch die Antworten nicht. Was wird also passieren? Sie wird die Arbeit liegen lassen (müssen), bis sie weiß, woher sie welche Information bekommt und wer der richtige Ansprechpartner ist. Das Beispiel der Teamassistentin zeigt, wie Unsicherheit dazu führen kann, dass Menschen ihre Arbeit fehlerhaft ausüben oder sie erstmal beiseiteschieben. Gut zu beobachten ist dieses Muster auch beim Einarbeiten neuer Kollegen: Ein neuer motivierter Mitarbeiter wird in der Auftragsabwicklung eingesetzt und bekommt eine Kundenbestellung auf den Tisch. Wenn er nicht genau das Proze-

dere kennt, wird er verständlicherweise unsicher werden. Er wird die Bestellung liegen lassen und versuchen, bei Kollegen Hilfe zu bekommen. Er wird Fehler machen oder lässt den Vorgang zu lange liegen. Irgendwann, vielleicht kurz bevor der Kunde verärgert ist, wird ein anderer Kollege eingreifen, muss improvisieren und die Ware gegebenenfalls per Express versenden, in der Hoffnung, dass der Kunde davon nichts mitbekommt. Auch dem helfenden Kollegen macht es keinen Spaß, zu improvisieren. Im Gegenteil: Es stresst ihn. Er muss vielleicht sogar Überstunden machen, der teure Express-Versand belastet außerdem die Auftragsmarge.

Definierte Prozesse eröffnen Raum zum Agieren

Beide Beispiele zeigen, dass das 'Nicht-genau-wissen' Mitarbeiter in Anspannung versetzt und sie weniger effizient arbeiten lässt. Um effizient und organisiert arbeiten zu können, braucht es Regeln. Regeln sind auch im Unternehmensalltag notwendig. Angefangen vom Leitgedanken, der besagt, wie die Unternehmensvision erreicht werden soll, bis hin zu den daraus abgeleiteten Unternehmensprozessen, die definieren, wie ein Urlaubsantrag zu stellen und zu genehmigen ist. Die Regeln, die in einem Betrieb aufgestellt werden und vor allem im Betrieb gelebt werden, prägen die Unternehmenskultur. Die Unternehmenskultur wird aber nicht durch die geschriebenen Regeln, sondern durch die gelebten Regeln gelenkt. Die Grundlage dafür sind klar definierte Prozesse: Von einfachen, aber abstrakt zu beschreibenden Handlungsweisen über die Kernprozesse bis hin zum ganz konkreten Ablauf bei einem Kundenbesuch wird im Idealfall alles definiert. Der Vorteil: Mitarbeiter erhalten, zusätzlich zum unabdingbaren mündlichen Wissenstransfer, auf diese Weise einen Leitfaden für die Prozesse. Diese Richtlinien zeigen Mitarbeitern den Rahmen auf, innerhalb dessen sie sich bewegen können und der ihnen Raum für ein proaktives, effizientes Arbeiten eröffnet. Das leidige, spannungsgeladene „Mist, und nun?“ und das hektische Klären der Abläufe wird so deutlich reduziert: Der nächste Schritt ist bekannt und kann zeitnah abgearbeitet werden. Dies vermeidet Fehler und Unterlassungen und gibt



Bild: KWP Informationssysteme GmbH

Zettelwirtschaft ade: Als besonders effektives Instrument bei der Organisation des Betriebes hat sich inzwischen spezielle Unternehmenssoftware für Handwerker bewiesen.

den Mitarbeitern Sicherheit. Kurzum: Klar definierte Abläufe sind die Grundlage jeder Organisation.

Gut organisiert mit Software als digitaler Leitfaden

Jeder Mensch organisiert sich. Die Unterschiede liegen einzig in der Effizienz der Organisation und in der Wahl der Mittel und Werkzeuge. Als besonders effektives Instrument bei der Organisation des Betriebes hat sich inzwischen spezielle Unternehmenssoftware für Handwerker bewiesen, wie z.B. kwp-bnWin.net der KWP Informationssysteme. Mit der Software können Handwerker die auf Grundlage ihrer Prozesse definierten Regeln abbilden und Strukturen standardisieren. Indem die Lösung gewissermaßen als digitaler Leitfaden fungiert, können Mitarbeiter ihre Aufgaben effizienter umsetzen, denn sie wissen jederzeit um den nächsten Schritt. Sie sind, anders gesagt: gut organisiert. Auch dass alle Daten in einer einzigen Datenbank zentralisiert werden, sorgt für ein Plus an Effizienz. Jedes einmal erfasste Dokument ist für jeden zugänglich, der es braucht.

Handwerksbetriebe profitieren so von einer lückenlosen Dokumentation und einer hohen Prozesstransparenz. Der KWP EDi geht sogar noch einen Schritt weiter. Er überwacht permanent die Organisation und erkennt frühzeitig Fehlentwicklungen, wie z.B. nicht abgerechnete Aufträge oder auch Montageaufträge die vom Monteur seit einem längeren Zeitraum noch nicht zurückgemeldet wurden. Das Aktivitäten-Management und EDi bilden die Leitplanken für die Mitarbeiter und Unterstützen so bei den Alltags-Aufgaben. Vor allem aber gewinnen Handwerksbetriebe, die auf eine IT-gestützte Betriebsführung setzen, Freiräume, die sie effizient für die Geschäfts- und Personalentwicklung nutzen können. Und damit werden sie dem nächsten Jahresendspurt garantiert sehr viel gelassener entgegen sehen. ■

Autoren | Stephan Rixinger,
Geschäftsführer KWP Informationssysteme
Eva Günzler,
IT-Journalistin
www.kwp-info.de