

# Eine berlinerisch-bayerische Partnerschaft

■ Hauptsitz der Mercedöl-Feuerungsbau GmbH in Berlin.



Die EDV ist bereits seit vielen Jahren ein fester Bestandteil in SHK-Betrieben - vor dem Hintergrund Arbeitsabläufe zu erleichtern und effizienter zu gestalten. Allerdings zeigt sich häufig, dass viele verwendete Programme bereits nach einigen Einsatzjahren nicht mehr den gewünschten Anforderungen entsprechen oder sich als uneffizient „entpuppen“. Schnell taucht dann die Frage auf, ob sich ein Umstieg auf eine neue Software lohnt und wie die passende Lösung gefunden werden kann. Vor dieser Situation sah sich auch die Mercedöl-Feuerungsbau GmbH, einer der führenden SHK-Betriebe in Berlin und Brandenburg, die ihre betriebliche EDV-Landschaft u. a. durch die betriebswirtschaftliche Handwerker-Software „kwp-bnWin.net“ modernisiert hat.

**D**er 122 Mitarbeiter starke Familienbetrieb setzt bereits seit seiner Gründung 1962 die Schwerpunkte auf Information, Beratung und Service rund um die Haustechnik. So sind in den Auftragsbüchern eine Vielzahl an bedeutenden Projekten zu finden, wie die Modernisierung des Robert-Koch-Instituts, des kompletten Europa-

Centers und nicht zuletzt der Neubau einer Heizanlage der Bundespressekonferenz in Berlin. Mit über 12000 betreuten Anlagen ist Mercedöl nach eigenen Angaben inzwischen Marktführer in Berlin und Brandenburg.

Dass moderne und auch innovative Technologien bei dem Berliner Unternehmen im Vordergrund stehen, zeigt

bereits der eigene Betriebshof. Neben Wärmepumpen und Solarzellen für Warmwasserbereitung betreibt Mercedöl auch eine Photovoltaik-Anlage zur Stromerzeugung im eigenen Haus. Und an den hauseigenen Erdgas-Zapfsäulen werden die Kundendienstfahrzeuge betankt. Die Innovationskraft macht auch in den internen Betriebsorganisationen nicht halt. Um sich hier noch transparenter und effizienter organisieren zu können, hat man sich im August 2004 für eine komplette Neuausrichtung in der EDV-Struktur entschieden.

Die bisherige, individuell angepasste, DOS-basierende Software musste der IT-Lösung „kwp-bnWin.net“ Platz machen. Dass dies keine Kleinigkeit war, zeigt bereits die Hardwareausstattung des Betriebes: 50 „Windows XP“-Arbeitsplätze und ein leis-

tungsfähiger „Microsoft SQL“-Server managen hier die Unternehmensdaten.

Neben der kompletten Auftragsabwicklung im Projekt-, Regie- und Wartungsgeschäft laufen sämtliche Informationen, beispielsweise Inventur, Zeiterfassung, Bestellwesen und betriebswirtschaftliche Auswertungen, über das KWP-System. Mit der angedockten „Varial-SQL-Fibu“-Lohn-/Kostenrechnung können Daten automatisch und per Knopfdruck ausgetauscht werden. Doch wie findet man zur richtigen Software?

## Lösungsfindung

Per Ausschreibungsverfahren trennte Mercedöl von über 40 SHK-Software-Anbietern die Spreu vom Weizen. Übrig blieben fünf Hersteller. In eintägigen Präsentationen ließ sich der SHK-Betrieb die Programme präsentieren und versuchte so, die Vor- und Nachteile jedes einzelnen Produktes abzuwägen. Dazu Claudia Gumley, Innendienstleitung und Qualitätsbeauftragte nach ISO 9001 bei Mercedöl: „Letztendlich haben wir uns für KWP entschieden, weil diese moderne Windows-Software sehr logisch und einfach aufgebaut ist. Auch die Möglichkeiten durch den Modul-Aufbau schienen für unseren Betrieb



■ Der 122 Mitarbeiter starke SHK-Betrieb setzt bereits seit seiner Gründung 1962 die Schwerpunkte auf Information, Beratung und Service rund um die Haustechnik. Links im Bild zu sehen: Die Musterausstellung.

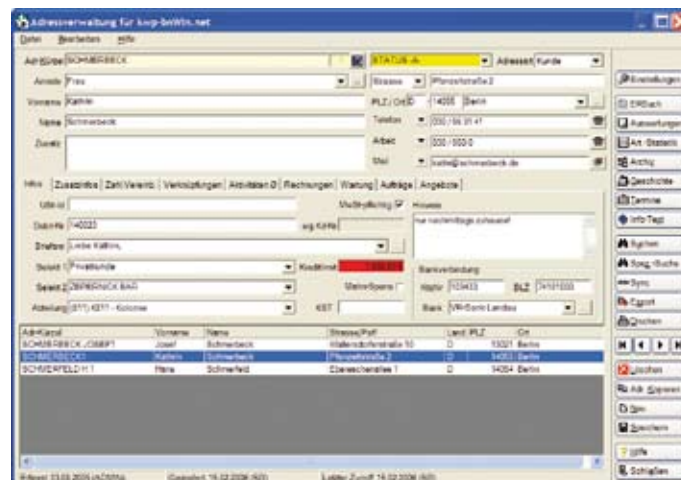
optimal. Zudem war die Beratung und Analyse äußerst kompetent.“

Die Einführungsphase, bestehend aus Altdatenübernahme, diversen Schulungsmaßnahmen und Organisationsgesprächen, wurde unter KWP-Führung gemeinsam mit dem Betrieb koordiniert. Aber lohnt sich der doch nicht unerhebliche Zeit und Kostenaufwand einer EDV-Umstellung wirklich? Auf diese Frage ist man sich bei Mercedöl-Feuerungsbaueinig: „Ja“. Letztlich bedeute der Umstieg von individuell auf Standardsoftware eine langfristige Reduzierung der Betriebskosten.

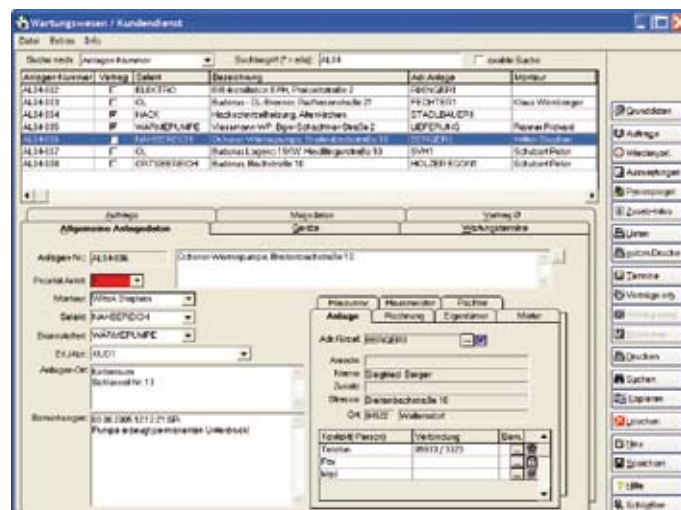
„Der Schulungsaufwand und die Einarbeitungsphase für neue Mitarbeiter wird ebenfalls reduziert. Bei unserem Partner KWP sind wir uns sicher, dass unsere Software permanent gepflegt und auch unter Berücksichtigung der Kundenwünsche optimiert und weiterentwickelt wird“, so Claudia Gumley.

### „kwp-bnWin.net“

„Einen besonderen Vorteil bietet die Software, da alle relevanten Informationen in einem Programm unter einer einheitlichen Datenbasis zusammengefasst sind. Was vorher neben der Auftragsabwicklungssoftware noch in unzähligen Excel-Tabellen verwaltet und ausgewertet wurde, wird nun in KWP abgebildet, angefangen von den Fahrzeugen, über Werkzeuge, Lagerartikel bis hin zum Mitarbeiterstamm“, so beschreibt die KWP Informationssysteme GmbH ihre Software. Darü-



■ Bei der betriebswirtschaftlichen Handwerker-Software „kwp-bnWin.net“ sind alle Informationen direkt von der zentralen Adressverwaltung aus abrufbar.



■ Darstellung zum Wartungswesen/Kundendienst.

ber hinaus können u. a. verschiedene Datenbankauswertungen automatisch per Knopfdruck durch den „KWP Report-Generator“ erstellt werden. Zeitaufwendige Auswertungen, die früher manuell von Mitarbeitern erstellt werden mussten, realisiert das Programm in sekunden-schnelle.

Möchte ein Hausmeister eine Störung melden, ein

Mieter einen Termin vereinbaren oder eine Hausverwaltung Fragen zu einer gestellten Rechnung geklärt haben, sind alle Informationen von der zentralen Adressverwaltung aus direkt abrufbar. Wichtig dabei ist eine KWP-eigene Archivierung. So werden alle Vorgänge rückverfolgbar. Jeder Mitarbeiter kann sich so innerhalb kürzester Zeit über den kompletten Vorgang in-

formieren: Wann wurde die Störung bei wem gemeldet, wann war welcher Mitarbeiter vor Ort, wie hat der Monteur die Störung beseitigt, was wurde wann berechnet und nicht zuletzt, ist die Rechnung bereits bezahlt? Zu den einzelnen Schritten kann auch der Originalarbeitsschein oder die Originalrechnung am Bildschirm dargestellt werden. Dazu der Hersteller: „Der schnelle Zugang zu den richtigen und relevanten Informationen noch während des Kunden-Telefonats ist in modernen Service-Betrieben unerlässlich. Deshalb hat Mercedöl in moderne Technik investiert, um den eigenen Ansprüchen einer permanenten Optimierung der Kundenzufriedenheit gerecht zu werden.“

Die Frage, ob dies aus heutiger Sicht – 1 Jahr nach dem Produktivstart – die richtige Entscheidung war, auf die bayerische Softwarelösung KWP zu setzen, beantwortet Gumley positiv: „Wir sind mit dem Programm und vor allem auch mit der Betreuung durch KWP sehr zufrieden. Selbst die räumliche Entfernung von fast 900 km ist nicht merklich. Durch eine integrierte Fernwartung kann der KWP Supporter im Handumdrehen unseren Bildschirm mit verfolgen, ja sogar selbst eingreifen. So werden Probleme schnell und unkompliziert gelöst.“ ■

Bilder: KWP Informationssysteme GmbH, Landshut

@ Internetinformationen:  
[www.kwp-info.de](http://www.kwp-info.de)