

Modernes Handwerkerprogramm als Grundlage effizienter Betriebsführung

Bei der Tischlerei Goer in Waltrop kalkuliert ein PC-Programm nicht nur Angebote und Rechnungen und übernimmt die Buchhaltung. Das neu angeschaffte Programm TopKontor der Rheiner Softwarefirma blue solution wird auch als Marketinginstrument zur Gewinnung von Neukunden und zur Kundenbindung benutzt.

Die Entscheidung, in der von den beiden Brüdern Goer geführten Tischlereibetrieb ein PC-Programm einzusetzen, fiel Mitte 2004. Auslöser war eine Beratung durch die zuständige Handwerkskammer und die daraus folgende Empfehlung, die bisherige Kundenkartei auf ein PC-Programm umzustellen. Die beiden Tischlermeister gründeten ihren Betrieb 2000 und sind auf die Anfertigung von individuellen Möbeln, Küchen und Treppen in und um Waltrop spezialisiert. Zusammen mit einem Gesellen werden auch Trockenbauarbeiten, vornehmlich bei Privatkunden, ausgeführt. Alle Kundendaten seit Bestehen des Unternehmens befanden sich bisher in zwei großen Karteischränken. „Die Kunden herauszusuchen, für die wir schon Küchen angefertigt haben, hätte uns mindestens zwei Tage Arbeit gekostet“, so Christian Goer. Für zielgerichtete Marketingaktionen zu viel Aufwand.



Chr. Goer:
„Bisher hatten wir alle Kundendaten in Hängeregistern archiviert, was die Suche sehr zeitraubend machte.“

In dieser Situation entschlossen sich die Inhaber, möglichst alle kaufmännischen Abläufe im Betrieb über ein PC-Programm zu rationalisieren. Aus drei Programmen, die grundsätzlich für den Tischlerbetrieb geeignet erschienen, kristallisierte sich TopKontor als die beste Wahl heraus. Das Programm wird seit Jahren speziell für Handwerksbetriebe entwickelt. Ausschlaggebend bei der Entscheidung waren das sehr gute Preis-Leistungs-Verhältnis und die einfache Bedienung des Programms ohne lange Einarbeitungszeiten. „Alle Bildschirmmasken sind gleich aufgebaut, das Programm war damit für mich von Anfang an sehr schnell und einfach zu bedienen“, so C. Goer. Schließlich kostete die Software nur etwa ein Zehntel anderer Tischler-Programme.

Dass das Kommunikations- und Medienzentrum der Handwerkskammer Münster das neue Programm einige Wochen als kostenlose Testversion in der Tischlerei installierte, erleichterte die Entscheidung zusätzlich. In dieser Zeit wurden die Angaben aus den ersten Karteikarten bereits übertragen und die Funktionen des Programms getestet. Besonders wichtig war für den Waltroper Betrieb, Leistungen zu verwalten sowie Abschlags- und Teilrechnungen einfach zu erstellen.

Nach einem halben Jahr waren alle Kundendaten komplett übernommen, sodass Ende 2004 bereits die ersten Auswertungen stattfanden. Seit dem 1.1.2005 wickelt das Programm auch alle Angebote und Rechnungen ab. Auf Grundlage der integrierten Finanzbuchhaltung erstellt es auch jederzeit Listen mit offenen Posten und Mahnungen an säumige Zahler. So geht nichts mehr verloren, man hat immer den aktuellen Überblick und stellt natürlich auch einzelne Mahnungen noch zurück, fasst C. Goer die Vorteile in diesem Bereich zusammen.



Den größten Nutzen von TopKontor sieht C. Goer jedoch im Verkauf und bei der Gewinnung neuer Kunden. Steht ein Angebot an, geht er heute mit seinem Laptop direkt zum Kunden nach Hause. Auf dem Laptop sind sein CAD-Programm und TopKontor installiert. C. Goer zeigt damit dem Kunden sowohl die gewünschten Möbel als auch die zugehörige Kalkulation. Änderungen werden direkt umgesetzt. Der Kunde sieht sofort, wie sich diese im Preis auswirken. Das hat aus seiner Erfahrung gleich zwei Vorteile: Zum einen spart er sehr viel Zeit. C. Goer: „Früher bin fünf bis sechs Mal mit jeweils geänderten Vorschlägen und Kalkulationen zu jedem Kunden gefahren. Heute reicht ein oder zwei Treffen.“ Zum anderen sind Aufträge deutlich leichter und auch deutlich schneller zu bekommen: „Ich kann dem Kunden

auf diese Weise mein Angebot und meine Preise völlig transparent machen. Dies erleichtert die endgültige Auftragserteilung sehr.“ C. Goer schätzt, dass sich das Programm allein dadurch schon in etwa einem Jahr amortisiert hat.

Auch nach der Auftragserteilung erfüllt TopKontor die Qualitätsansprüche des Betriebs: Angebot, Auftragsbestätigungen, Teil- und Schlussrechnungen sind sauber gestaltet und für den Kunden übersichtlich.

Natürlich gibt es auch Arbeitserleichterungen bei den innerbetrieblichen Abläufen. Das Programm zeigt für jeden Kunden alle bisherigen Vorgänge und Schriftstücke sowie individuelle Hinweise an. Die Tischler wissen auf diese Weise immer, was bereits gelaufen ist, und worauf sie bei einem Kunden besonders achten sollten. Das Gleiche gilt für Telefonate: Ruft ein Kunde an, sind auf einen Mausklick alle bisherigen Aufträge, Rechnungen und offenen Posten ersichtlich.

Viel Zeit spart, dass jede Position in Angeboten und Rechnungen jederzeit änderbar ist. So lassen sich Kundenwünsche in Minuten umsetzen. Gleichzeitig wird immer angezeigt, ob das Angebot noch kostendeckend ist oder nicht. Es geht auch nichts mehr verloren, was immer einmal vorkam, solange Rechnungen und Kalkulationen noch in Excel erfasst wurden. Beides – Zeitersparnis und nichts wird vergessen – ist auch ein Gewinn, der sich aus den Leistungspositionen in TopKontor ergibt.

Während der Arbeit mit dem Programm hat sich gezeigt, dass auch Möbel, die immer individuell angefertigt werden, grundsätzlich aus den gleichen Teilen bestehen. Diese fasst C. Goer jetzt in Stücklisten zusammen. Damit sind immer alle Teile berücksichtigt. In der Kalkulation müssen nur noch die Maße geändert werden, was deutlich Zeit spart.



Individuelle Küchen wie diese, Möbel und Treppen sind die Spezialität der Tischlerei.

Preise von Lieferanten übernimmt TopKontor im Datenorm-Format direkt von CD. Alle Angaben aus dem Angebot gehen in die Auftragsbestätigung und dann in die Rechnung ein. Es muss nur noch dort etwas von Hand eingegeben werden, wo sich etwas geändert hat. Künftig soll das Programm noch stärker für Marketingaktionen und zur Gewinnung von Neukunden dienen: In einer ersten Aktion sollen Kunden, die in der letzten Zeit Küchen bestellt hatten, nach Straßen sortiert werden. Danach will die Tischlerei die Nachbarn in der Straße über das Angebot individueller Küchen informieren. „Insgesamt sind wir völlig zufrieden. Besonders für kleine Betriebe hat das Programm ein ideales Preis-Leistungs-Verhältnis,“ fasst C. Goer seine Erfahrungen zusammen. Gespeichert sind etwa 300 Kunden, 10 000 Artikel und pro Quartal werden etwa 60 Angebote und Rechnungen mit durchschnittlich 20 Positionen kalkuliert und gedruckt.