

Keine Arbeit im Winter?  
Kunden melden sich nicht mehr?  
Laufend in der Akquise?

## durchdacht! – ein Konzept für Pioniere

„durchdacht!“, so nennt Zimmermeister Oliver Hoffmann aus Friedrichshafen sein pfiffiges Konzept, mit dem er seit geraumer Zeit in der Dachhandwerkerbranche von sich und seiner Idee reden macht. „Um die Jahrtausendwende verdeutlichte sich bei uns das Bewusstsein, dass wir unsere Kunden langfristig an uns binden wollen und dies nur durch einen regelmäßigen Kundenkontakt möglich ist“, erinnert sich Oliver Hoffmann. „Zunächst haben wir uns in anderen Branchen umgesehen und festgestellt, dass wir unseren Kunden Serviceleistungen wie Dachwartung, Dachfensterwartung, Dachrinnenreinigung und neuerdings Solaranlagenreinigung kostengünstig anbieten müssen“. Nach einer ersten Testphase stellte sich ziemlich schnell heraus, dass dadurch ein riesiger Verwaltungsaufwand entsteht und dieser nur mit einer geeigneten Software bewältigt werden kann. Da es auf dem Markt nichts Brauchbares gab, wurde ein Konzept entwickelt und 2006 ein Informatiker mit der Erstellung einer geeigneten Software beauftragt. „Zunächst nur für den Eigengebrauch gedacht, ist die Software mit zugehörigem Konzept und den Erfahrungen inzwischen so gut, dass wir es anderen gleichgesinnten, innovativen Dachhandwerkern zur Verfügung stellen möchten“, so Oliver Hoffmann.

### Neben der langfristigen Kundenbindung entstehen weitere Vorteile

- Die Software ermöglicht gut organisierte Wartungsarbeiten, mit denen flexibel auf sogenannte „Leerlaufphasen“ (Winterbau, Schlechtwetter, Terminverschiebungen) reagiert werden kann.
- Für die arbeitsintensiven „Kleinarbeiten“ entsteht ein stark minimierter Verwaltungsaufwand.
- Durch Wartungsarbeiten wird eine planbare Grundauslastung erzielt.
- Automatisch erstellte Wartungsberichte und Wartungsvereinbarungen in Wort und Bild sind möglich.
- Enorme Zeiteinsparung wird beim Schreiben von Dachfensterangeboten gewonnen, deren Daten bereits in der Software hinterlegt sind (Erfahrungswert Hr. Hoffmann: ca. 3 Stunden pro Dachfenster).

„Nach geraumer Zeit hatten wir die Daten vieler Dachfenster in unsere Datenbank eingepflegt und die Nachfrage nach Angeboten für den Austausch von Dachfenstern stieg rapide“, berichtet Oliver Hoffmann. Aus dieser Erkenntnis heraus wurde ein Dachfensterkalkulationsmodul entwickelt, mit dem kinderleicht und fehlerfrei in kürzester Zeit anhand der hinterlegten Dachfensterdaten ein Angebot für ein neues Dachfenster erstellt werden kann. Dabei greift das Kalkulationsprogramm auf einen Produktkatalog mit automatisch aktualisierenden Artikeln und Preisen der Hersteller zu.

### Wie unterstützt uns die Software im Alltag?

- Erfassung aller wichtigen Kunden- und Objektdaten
- Übersicht über anstehende Wartungsarbeiten
- Optimale Fahrstreckenermittlung
- Unmittelbare Datenerfassung auf der Baustelle mit einem mobilen Klein-PC
- Kalkulation der Kleinarbeiten
- Produktkatalog

durchdacht!



Zertifikatsübergabe, v. l.  
Markus Benz (durchdacht! Projektmanager),  
Klaus Seiler (Qualitätsmanagementberater),  
Oliver Hoffmann (Geschäftsführer Zimmerei Hoffmann)

### Welche Aufgabe hat der Produktkatalog und welcher Nutzen ergibt sich daraus?

Der Produktkatalog enthält alle Dachfensterartikel der Hersteller mit den aktuellen Listenpreisen. Durch individuell hinterlegte Einkaufsrabatte und Verkaufsaufschläge wird automatisch der gültige Preis ermittelt. Weiterhin können mit ihm die komplexen Produkte fehlerfrei in kürzester Zeit durch ein Ausschlussverfahren (nur miteinander kombinierbare Artikel können ausgewählt werden) zusammengestellt werden.

Inzwischen wurde der Produktkatalog um Dachziegelprodukte verschiedener Hersteller erweitert. Die Besonderheit liegt darin, dass die Mengen für Dachziegel mit wenigen Klicks ermittelt und auf andere Dachziegelformate umgerechnet werden können. Die Grundversion dieses Produktkataloges wird Dachhandwerkern unter [www.durch-dacht.de/produktkatalog.aspx](http://www.durch-dacht.de/produktkatalog.aspx) kostenlos zur Verfügung gestellt.

### durchdacht! als Geschäftsmodell für den innovativen Dachhandwerker!

durchdacht! soll nicht das Tagesgeschäft des Dachhandwerkers ersetzen, sondern ist vielmehr als separate Dienstleistungssparte zu sehen, die das Tagesgeschäft ergänzt. Alle bisherigen Erfahrungen, Abläufe und Hintergründe wurden in einem Betriebshandbuch zusammengefasst. Abgerundet wird durchdacht! inzwischen durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems.

### Was ist ein Qualitätsmanagementsystem und welche Rolle spielt es bei durchdacht!?

„Seit klar ist, dass wir die Software sowie das Gesamtkonzept in einem Qualitätsverbund anderen Dachhandwerkern zur Verfügung stellen möchten, ist uns auch bewusst, dass wir an jedem Ort den gleichen Standard gewährleisten müssen. Dies hat uns veranlasst den „durchdacht! Zertifizierungsverbund“ zu gründen“, so Oliver Hoffmann. Diesem Verbund können alle Unternehmen, die eine DIN EN ISO 9001 Zertifizierung anstreben, unabhängig davon, ob sie durchdacht! Partner werden, beitreten. Die Kostenvorteile einer Zertifizierung im Verbund liegen darin, dass das Qualitätsmanagementhandbuch einmalig erstellt und lediglich nur noch an die Gegebenheiten der Partner angepasst werden muss. Zudem teilen sich die Verbundpartner weitere Kosten wie beispielsweise die jährliche Überprüfung des Zertifizierungsverbundes.

### Worin liegen die Vorteile und was sind die Ziele eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001 für einen Dachhandwerksbetrieb?

- Wiederkehrende Abläufe und Zuständigkeiten werden standardisiert und niedergeschrieben.
- Produkte, Leistungen und Abläufe werden regelmäßig mit Hilfe des Handbuchs analysiert, überprüft und verbessert.
- Fehler werden vermieden/verringert.
- Die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit steigt.
- Für den Kunden ist mehr Transparenz über den gesamten Auftrag möglich.

Kurz ausgedrückt, es handelt sich hierbei um eine kontinuierliche Verbesserung mit System.



## Wichtiger Hinweis

Nun ist die Zimmerei Hoffmann auf der Suche nach Gleichgesinnten:  
Mit durchdacht! die Zukunft gestalten und Kunden dauerhaft binden!