

HANDWERK AUF DIGITALISIERUNGSKURS:

Wie die Maurer-Gruppe zum digitalsten Handwerksunternehmen der Region werden will

Die Maurer Verwaltungs-Holding verfolgt ein klares Ziel: Sie will das am besten digitalisierte Handwerksunternehmen der Region werden. Als einer der führenden Anbieter in den Bereichen Bad & Heizung sowie Energie & Gebäudetechnik deckt das Unternehmen mit rund 500 Mitarbeitern an 14 Standorten ein Gebiet ab, das von Stuttgart bis zum Bodensee reicht. Teil der Digitalisierungs-Strategie ist es, die dezentrale Struktur anhand einer Unified-Communications-Lösung effizient zu vernetzen und damit die interne wie externe Kommunikation grundlegend zu verbessern ... | VON JUDITH BECK



XPhone ist jetzt im Einsatz bei der Maurer Verwaltungs-Holding.

Etablierte Strukturen eines traditionsreichen Unternehmens fördern Beständigkeit, Vertrauen und eine starke Identität. Andererseits verlangsamten über Jahrzehnte gewachsene Strukturen den Wandel hin zu neuen Technologien und Prozessen. Genau diesen Balanceakt erlebt die Handwerksgruppe Maurer. Das Familienunternehmen wurde 1933 gegründet und begann vor etwa 30 Jahren, Handwerksbetriebe in der Region zu übernehmen, die keine Nachfolger hatten. Fachbereiche wie das Rechnungswesen oder die IT wurden unter dem Dach von Maurer zusammengeführt, doch behielten die Betriebe einen großen Handlungsspielraum. So entstand ein Mix aus dezentralen Verantwortlichkeiten und zentral gebündelten Aufgaben.

Effiziente Vernetzung einer dezentralen Struktur

Mit dem Anspruch, die Digitalisierung des Unternehmens voranzutreiben um zukunftsfähig zu sein, wächst nun der Veränderungsdruck. Einen wichtigen Hebel sieht IT-Leiter Klaus Vollmer in der Modernisierung der Kommunikations-Technologie. „Die Kommunikation spielt in unserer Branche eine zentrale Rolle, denn der gesamte Unternehmenserfolg hängt vom Austausch mit Kunden, Partnern, internen Ansprechpartnern und den Teams auf den Baustellen ab.“

Einheitliche ITK als Basis

Bis vor Kurzem hatte jeder Standort der Maurer Gruppe seine eigene Telefonanlage – ein Erbe der früheren Eigenständigkeit. Die technischen Voraussetzungen für die Kommunikation mit Kunden, Geschäftspartnern oder Kollegen waren sehr unterschiedlich, teilweise fehlten wichtige Funktionen für moderne Telefonie komplett. Zudem war der administrative Aufwand für die IT-Abteilung enorm. Mit der Einführung der Unified-Communications-Lösung XPhone Connect gelang es Klaus Vollmer und seinem Team, die heterogene Struktur zu vereinheitlichen. „Vergangene Woche haben wir die letzte TK-Anlage abgebaut“, berichtet er. Denn XPhone Connect funktioniert auch ohne Telefonanlage. Stattdessen kommt ein sogenannter Session Border Controller (SBC) zum Einsatz. Der SBC ist ein zentraler Bestandteil von VoIP-Netzwerken. Er stellt die Kommunikationsverbindung zwischen unterschiedlichen Endpunkten her und transkodiert den Audio- bzw. Video-Stream, um die nötige Kompatibilität herzustellen.

„Diese Umstellung war ein entscheidender Schritt, den wir über ein Jahr hinweg sorgfältig vorbereitet und umgesetzt haben.“ Heute läuft die gesamte Kommunikation digital, was die Verwaltung vereinfacht und die Betriebskosten reduziert.

„Wir haben mit XPhone unsere heterogenen Strukturen vereinheitlicht. Mittlerweile sind alle Telefonanlagen ausgebaut, und wir nutzen XPhone stattdessen mit einem SBC.“

Zeitgewinn durch Präsenzmanagement und schnellen Datenzugriff

Einhergehend mit dem Wegfall der Telefonanlagen nutzen die meisten Mitarbeiter – darunter zahlreiche Vieltelefonierer – nun das Softphone am PC statt eines Tischtelefons. Dank des integrierten Präsenzmanagements sehen sie direkt im Client, welcher Kollege erreichbar (grün) oder besetzt (rot) ist. Zeitverlust durch vergebliche Anrufversuche entfällt. Neben dem Präsenzmanagement ist für Vollmer auch das Feature „Team-Panel“ essentiell. Denn hier sieht er die Präsenzinformationen ganzer Abteilungen und Standorte auf einen Blick. „XPhone hat einen Quantensprung in der Bürokommunikation ermöglicht, da wir unsere Prozesse homogener und zentraler handhaben können.“

Besonders wichtig ist für Klaus Vollmer auch die Anbindung des ERP-Systems an XPhone: Hierdurch stehen Kundendaten direkt im Telefon-Client zur Verfügung, sowohl am Desktop, als auch mobil in der XPhone-App. „Das hat kein anderer Hersteller in dieser Form angeboten.“ Die Verknüpfung von Geschäftsanwendungen und Telefonie spart Zeit, da Mitarbeiter nicht in verschiedenen Systemen nach Informationen suchen oder Telefonnummern und Namen abtippen müssen. „Der schnelle Zugriff erhöht erneut unsere Effizienz beim Telefonieren. Selbst wenn pro Gespräch nur einige Sekunden eingespart werden, summiert sich dies über die Zeit hinweg und führt innerhalb weniger Jahre zu einem meßbaren Return on Investment im fünfstelligen Bereich.“

Hotline-Management für kleine und große Standorte

In kleineren Unternehmen ist eine dauerhafte Besetzung der Telefonzentrale eine besondere Herausforderung. Denn um gelegentliche Engpässe durch Urlaub, Krankheit oder kurzfristige Abwesenheiten aufzufangen, wäre eine Überbesetzung der Telefonzentrale nötig – ein Ansatz, der weder effizient noch wirtschaftlich ist. „Mit dem in XPhone integrierten Hotline-Management TeamDesk haben wir

eine elegante Lösung gefunden“, sagt Vollmer und erklärt: „Wenn die Zentrale nicht verfügbar ist, geht der Anruf in den Überlauf. Die Mitarbeiter in der Hotline können sich sowohl im Büro als auch im Homeoffice oder sogar über die mobile XPhone-App von unterwegs einwählen.“

Erreichbarkeit und Flexibilität im Notfall

Daß die Erreichbarkeit auch nach Feierabend gewährleistet wird, ist im Handwerkssektor eine zentrale Anforderung. „Das spielte auch eine große Rolle, als wir uns über eine neue UC-Software informiert haben“, erinnert sich Vollmer. Um die Erreichbarkeit sicherzustellen, kombiniert die Maurer Gruppe das Hotline-Management-System TeamDesk mit dem Auto Attendant. Damit können Anrufer außerhalb der Geschäftszeiten mit individuellen Ansagen gezielt informiert und direkt an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet werden. Dies ist besonders entscheidend für die Vorselektion von Anrufen sowie für das Notfall-Servicemanagement, etwa bei Heizungsausfällen.

Der Weg zur digitalen Spitzenposition

„Prozesse und Systeme weiterzuentwickeln, zu optimieren und zu standardisieren bedeutet viel Aufwand. Aber wir scheuen ihn nicht, denn die Digitalisierung ist absolut relevant für das Geschäft“, sagt Klaus Vollmer. Im nächsten Schritt plant er, XPhone über den mobilen Client auf die Monteure auszuweiten. Denn auch auf der Baustelle wird der Zugriff auf Kunden- und Lieferantendaten immer wichtiger. „So können wir mehr und mehr die Prozesse zwischen Baustelle und Büro digital gestalten, um Effizienzgewinne zu erreichen.“ Denn die Zieldefinition steht fest: das am besten digitalisierte Handwerksunternehmen der Region zu sein. ✉



Klaus Vollmer, Maurer Verwaltungs-Holding

Noch Fragen?

<https://www.c4b.com/de/xphone-connect/>

PYTHA-KUNDE RÄUMT DESIGN- PREIS AB!



„The Healing Ribbon“ Projekt - eine 500 m² Praxis für Radiologie und Onkologie der Firma IASO HEALTHCARE in Marousi, Griechenland

HELEN BRASINICKA BLEND DESIGN OFFICE



An dieser Stelle haben wir bereits die PYTHA-Kunden „Woodworx“ und „Freiraum Planungsbüro“ vorgestellt, die beide begehrte internationale Designpreise gewonnen haben. Hier darf natürlich auch unser Athener Kunde „Blend“ nicht fehlen. „Blend“ räumt seit Jahren einen Designpreis nach dem anderen ab. Zuletzt erhielt „Blend“ den begehrten „European Property Award“ von „LAUFEN“ für das Projekt „The Healing Ribbon“ – eine Praxis für Radiologie und Onkologie in Marousi, Griechenland. Wir sind besonders stolz, dass „Blend“ seine Projekte mit PYTHA 3D-CAD realisiert und gratulieren Helen Brasinicka und ihrem Team zum tollen Erfolg. Wir wünschen ihnen noch viele weitere Preise!