

PASSGENAUE PARTNERSCHAFT: Consoir Beta Software bei Dachdecker Lange

Die Lange-Dachtechnik GmbH & Co. KG (Oberndorf/Balingen) und die Consoir GmbH (Mönchengladbach) wirken wie zwei Unternehmen, die sich gesucht und gefunden haben: Die Firmenphilosophie des baden-württembergischen Handwerksbetriebs liest sich streckenweise ganz ähnlich, wie diejenige des nordrhein-westfälischen Softwarehauses...

von Elke H. Zobel und Ernst W. Speidel

Und die Vorstellungen für eine gute Branchensoftware samt dazugehörigem Service die der Mönchengladbacher Seniorchef Gerhard Consoir formuliert, klingen wie ein Schlüssel zu den Anforderungen, die der Oberndorfer Prokurist Ralph Fehrenbacher äußert. Die Rede ist von der Consoir Beta Software für Dachdeckerbetriebe, die in Oberndorf und Balingen seit Oktober 2004 erfolgreich eingesetzt wird. Wichtig ist zum Beispiel beiden Unternehmen eine Orientierung am Kunden: "Ständig im Dialog mit Ihnen, erhalten Sie ausführliche und vor allem fachmännische Beratung", verspricht Lange potentiellen Bauherren in seinen Firmenprospekten. In ähnlicher Weise hält Gerhard Consoir viel davon, auf die Anregungen seiner Softwarenutzer einzugehen: „Alle Kundenanregungen werden bei uns in ein Programm eingepflegt“, versichert er bei unserem Gespräch in Mönchengladbach. „So kann ich die zu erledigenden Aufgaben nach Priorität sortieren.“

Anregungen werden aufgenommen

Dieses Vorgehen seines Softwarepartners bestätigt Ralph Fehrenbacher im idyllisch gelegenen Oberndorfer Firmensitz: „Anregungen werden gern aufgenommen, bei einigen Punkten habe ich schon

konkrete Zusagen, dass sie programmiert werden, wenn es allgemeinen Wünschen entspricht, sonst sind Sonderwünsche eben extra zu zahlen.“ Es sei „schön zu wissen, dass die eigenen Anregungen nicht verloren gehen.“ Beim Hersteller der früher eingesetzten Software dagegen, erinnert er sich, „kam nie eine Auskunft, ob es gemacht wird und wann es gemacht wird.“

Die Hotline: Menschen statt Maschinen

Wesentlich aus der Sicht Fehrenbachers ist auch ein guter Service - ob für die eigenen Kunden als Sofort-Notdienst gegen Produktionsstörungen oder als Erwartung an die



Der Dachdeckerbetrieb - hier das Firmenschild in Oberndorf wurde 1960 von Karl-Heinz Lange Senior als "Dachdeckerbetrieb für Steil- und Flachdächer aller Art" gegründet und ist heute in den Bereichen Industriedach, Blechbau und Dach komplett tätig.

Dienstleistungsbereitschaft seines Software-Partners. „Der Support ist für uns sehr wichtig“, betont er. „Und bei Consoir ist das gar kein Problem, da kriegt man zu allgemeinen Tageszeiten immer jemanden, der einem sofort weiterhelfen kann.“



*„Es ist schön, zu wissen, dass die eigenen Anregungen nicht verloren gehen.“
(Ralph Fehrenbacher)*

„Was darunter zu verstehen ist, erklärt Gerhard Consoir anschaulich, als während unseres Gesprächs das Telefon klingelt:



*„Der Support ist für uns sehr wichtig und bei Consoir ist das gar kein Problem, da kriegt man zu allgemeinen Tageszeiten immer jemanden, der einem sofort weiterhelfen kann.“
(Ralph Fehrenbacher)*

Aufmerksam lauscht er auf die Tonsignale, zählt die Klingelzeichen mit. „Wenn Sie uns einen Auftrag erteilen wollen, dann benutzen Sie die gleiche Rufnummer wie später bei Hotlinefragen“, sagt er, „wenn beim zweiten Mal Klingeln noch keiner abgenommen“ hat, dann sprechen Sie nach dem dritten Klingelton wahrscheinlich mit mir persönlich.“ Aber bevor er aufstehen kann, hat schon einer seiner Mitarbeiter den Hörer abgehoben, das Klingeln ist verstummt. Die Hotline arbeitet ohne Anrufbeantworter und ohne Mittagspause, Wartezeiten für die Kunden werden so vermieden.

Die Software: Schnörkellos und selbsterklärend

Nur selten mussten die Baden-Württemberger allerdings nach Aussage von Ralph Fehrenbacher bisher in Mönchengladbach anrufen: „Die Software ist sehr handwerkerorientiert“, lobt er, „ohne Schnickschnack, selbsterklärend, sehr nutzerfreundlich. Sie lässt sich auch beherrschen, wenn man selten damit

arbeitet. Das ist für uns hilfreich, denn einige unserer Meister sind hauptsächlich draußen tätig und bedienen das Programm nur „nebenberuflich“. Aber bei Consoir hat es damit bisher gar keine Probleme gegeben. „Dabei war das Dachdeckerunternehmen Ende letzten Jahres eher durch Zufall auf das Mönchengladbacher Softwarehaus gestoßen. „Wir waren lange auf der Suche nach einem vernünftigen Programm“, erzählt Fehrenbacher. Vorher sei eine andere Software eingesetzt worden, deren Update aber „war nicht im richtigen Preis-Leistungs-Verhältnis, außerdem war sie nicht intuitiv bedienbar, war fehleranfällig und zeigte viele Probleme mit der Stabilität.“

Erstkontakt wegen einer Anzeige

Eine Anzeige von Consoir führte zu einem ersten Kontakt: „Wir haben mit den Inserenten gesprochen, sie haben uns eine Demo geschickt, weil wir den Test selber machen wollten, um zu sehen, ob das Programm benutzerfreundlich ist, und dann hat sich Herr Consoir selber bei uns vorgestellt. Schließlich wurde die Software gekauft, zuzüglich Wartungsvertrag, nachdem die Möglichkeit einer Miete auf vier Jahre geprüft worden war: „Auf längere Sicht war der Kauf kostengünstiger“, begründet Fehrenbacher diese Entscheidung. Ein Server und zwölf Arbeitsstationen werden zur Zeit eingesetzt, „hier in Oberndorf neun, in unserer Balingener Niederlassung drei“, zählt der Prokurist auf, Die meisten der Stationen werden vollzeitlich genutzt, aber auch die drei Meister in Oberndorf und der eine Meister in Balingen, die meistens auf der Baustelle arbeiten, haben jeweils ihren eigenen Rechner: Die Rechner sind personell eindeutig zugeordnet. Die Balingener loggen sich auf dem Oberndorfer Server über DSL ein, das „funktioniert schneller als das alte Programm.“

Schulung: Einfache Erklärungen

Der Umstieg in Oberndorf und Balingen wurde von einer zweitägigen Schulung begleitet, die im Dachdeckerbetrieb selbst stattfand. „Während eine Schulung gemacht wurde, wurde das Programm auf Server und Arbeitsplätzen eingerichtet, das war sehr gut“, berichtet Fehrenbacher. Die Schulung sei mit einem Beamer auch sehr gut aufgebaut gewesen, und dazu vom Verständnis her „selbst für Leute nachvollziehbar, die keinen Bezug zum PC haben“.

Da es sich um eine In-Haus-Schulung handelte, konnten zudem betriebsbezogene Fragen gleich beantwortet werden. Alle Anwender haben die Grundschulung erhalten. Immer wieder erwähnt der Prokurist in diesem Zusammenhang die handwerkergerechten Erklärungen: Es wurde so erklärt, dass ohne Fachchinesisch alles in Einzelschritten verständlich gemacht wurde.“ Dieses Ziel hält auch Gerhard Consoir für wesentlich. „Ich habe schon Wetten mit Kunden abgeschlossen“, erzählt er, „Wenn bei intakter Hardware ein neu installiertes Programm in den ersten vier Wochen abstürzt, muss die Software nicht bezahlt werden. Denn wenn wir zulassen, dass ein Kunde eine falsche Taste drücken kann, liegt der Fehler bei uns.“ Je nach Kundenwunsch, erklärt Gerhard Consoir, sind In-Haus- oder Außer-Haus-Seminare machbar. Auch Nachschulungen seien möglich: „Ein umfangreiches Werkzeug muss auch voll genutzt werden. „Wie ernst es ihm mit diesem Satz ist, zeigt die Tatsache, dass jeder, der das eintägige Seminar „Deckungsbeitragsrechnung“ besucht, das Modul im Rahmen der Softwarepflege kostenlos mitbekommt. Jeder Kunde mit Wartungsvertrag kann das Modul per Update freischalten lassen. Problemlos funktioniert habe auch die Datenübernahme aus dem alten Programm: „Die Datenübernahme hat zu

99 Prozent geklappt, mit Ausnahme des Leistungsstamms, das geht bei keinem Anbieter, aber Artikel-, Kunden- und Lieferantendaten wurden komplett übernommen.“



„Alle Kundenanregungen werden bei uns in ein Programm eingepflegt. So kann ich die zu erledigen Aufgaben nach Priorität sortieren.“ (Gerhard Consoir)

Einige Programmfunktionen

Bei Lange wurde 1989 der erste Computer angeschafft, „damals noch mit französischem Betriebssystem“, erinnert sich Fehrenbacher, der selbst seit 1985 hier arbeitet, „das war unser stabilstes Betriebssystem, aber es war nicht kompatibel zu den Office-Anwendungen von Microsoft. „ Ein Zeitgewinn gegenüber früher sei kaum feststellbar: „Heute muss alles dokumentiert werden.“ Allerdings, räumt er ein, sei „die Zuordnung von Bildern auf sämtlichen Dokumenten etwas sehr Schönes“. Für nützlich hält er auch die Anbindung von CAD-Programmen mit Datenübernahme.



Je nach Kundenwunsch sind bei Consoir (hier der Schulungsraum in Mönchengladbach) In-Haus- oder Außer-Haus-Seminare machbar.

Das Programmpaket ist nach Aussage von Gerhard Consoir in „Delphi“ geschrieben und baut auf der Datenbank Interbase auf. „Es ist so konzipiert, dass es sich von uns durch Schalter auf viele verschiedene



*„Wenn beim zweiten Klingeln noch keiner abgenommen hat, dann sprechen Sie nach dem dritten Klingelton wahrscheinlich mit mir persönlich.“
(Gerhard Consoir)*

Branchen umstellen lässt. jede Branche hat ihre Besonderheiten. Sehr oft unterscheiden sich die Anwendungen in der Kalkulation und Nachkalkulation." Zahlen, an denen etwas geändert wurde erscheinen auf dem Monitor in roter Schrift. Mehrere Lieferantenpreise können den Materialien aus dem eigenen Datensatz gegenübergestellt werden. So wird der Anwender unabhängiger von einzelnen Lieferanten. Die Lieferantenpreise lassen sich per Datanorm-Schnittstelle einpflegen. Das Programm ist so ausgelegt, dass es selbst bei manuellen Eingaben von Leistungen oder Materialien im Hintergrund eine echte Kalkulation anlegt. Diese können, wenn gewünscht, auch als Standardkalkulation im Stammsatz abgespeichert werden. Im Angebot oder in der Rechnung kann man die Positionen einfach per Drag & Drop verschieben. Gleiches gilt in der „Termin- und Zeitplanung“ für die Mitarbeiter-Symbole auf den bereits eingeteilten Baustellen. Zu den weiteren Funktionalitäten der Software zählt das „Was-wäre-wann“ Szenario in der Deckungsbeitragsrechnung. Es zeigt zum Beispiel, wie sich ein Stundenverrechnungssatz verhält, wenn ein Mitarbeiter für drei Monate ausfällt oder wenn noch eine zusätzliche Arbeitskraft eingestellt wird. Interessant ist außerdem die Synchronisierung von auf Laptop ausgelagerten Daten.



*„Die Consoir-Software ist sehr handwerkerorientiert, ohne Schnickschnack, selbsterklärend, sehr nutzerfreundlich.“
(Ralph Fehrenbacher)*

Die Partner

Der Dachdeckerbetrieb Lange in Oberndorf und Balingen:

1960 gründete Karl-Heinz Lange Senior seinen „Dachdeckerbetrieb für Steil- und Flachdächer aller Art“, der heute in den Bereichen Industriedach, Blechbau und Dach komplett (Holz-, Flaschner- und Dachdeckerarbeiten) tätig ist. Angeboten werden unter anderem Flachdach-Abdichtungen, Flüssigkunststoff-Beschichtungen, Fassaden, Blech- und Sandwichelement-Verlegungen, Wellasbest-Sanierungen, Dachbegrünungen und Steildach komplett: Dachdeckung mit allen Holz- und Blecharbeiten sowie Dachausbauten. Dazu kommt der Bereich Blech. 1988 wurde die Lange-Dachtechnik GmbH & Co. KG als selbstständiges Unternehmen in Balingen gegründet, 2002 ein Betriebsneubau bezogen. Die Anzahl der Beschäftigten liegt zurzeit bei über 30 gewerblichen Mitarbeitern, dazu kommen sieben kaufmännische Angestellte. Geführt wird das Unternehmen heute von Karl-Heinz Lange junior und Ralf Lange, die die Geschäftsleitung im Jahr 2000

übernommen haben. Die Leistungen werden vorwiegend in Baden-Württemberg erbracht, aber laut Ralph Fehrenbacher „meist über hiesige Architekten, die unsere Qualität kannten“, auch in den neuen Bundesländern.

Das Softwarehaus Consoir.

1982 beauftragten einige Dachdecker Gerhard Consoir mit der Entwicklung einer Kalkulationshilfe, 1986 gründete er die Consoir GmbH. Die Vermarktung der Software, ergänzt durch 10.000 fertige Leistungen, brachte schon im ersten Jahr den Durchbruch bei den Dachdeckerunternehmen. Neben der Software zählen die Dienstleistungen Beratung, Schulung und Hotline zu den wichtigsten Produkten des Softwarehauses. Inzwischen ist die Software auf mehr als 2.000 Arbeitsplätzen installiert. Seit Januar 2000 ist die 32 Bit-Windows-Version Consoir BETA am Markt. Die Software wird ausschließlich im Direktvertrieb verkauft oder verleast. Geschult wird entweder bei der Consoir GmbH im eigens dafür eingerichteten Schulungsraum (maximal sechs Teilnehmer) oder am Arbeitsplatz der Kundenunternehmen.

Artikel erschienen in:

Computern im H@ndwerk
Ausgabe 10 / 2005
CV Computern-Verlag GmbH
Postfach 150605 München