

## **Projekttitle:**

Schlanke und effiziente Abwicklung von Handwerkerleistungen

### **Ausgangssituation**

Die impleaPlus GmbH, eine Tochter der N-ERGIE Aktiengesellschaft und der wbg (Wohnungsbaugesellschaft der Stadt Nürnberg), ist u.a. für die Instandsetzung von über 21.000 Wohnungen der wbg und anderer Kunden zuständig. Die Beauftragung, Steuerung, Kommunikation und Abwicklung sowie Abrechnung von über 20.000 einzelnen Handwerkeraufträgen im Jahr mit Werten von unter 50 € bis über 5.000 € pro Auftrag erfordern ein schlankes und effizientes System.

### **Beschreibung**

2007 wurden daher (nach Erstellung eines Lastenheftes) solche Prozesse unterstützende Systeme am Markt ausgeschrieben. Nach Verhandlung und Bewertung von drei in der engeren Wahl befindlichen Systemen entschied der Lenkungsausschuss dieses Projektes, dem auch der Einkauf angehörte, keines der angebotenen Systeme einzusetzen. Zu gering wurde die Deckung der Leistungen mit den Anforderungen (Lastenheft) bewertet. Daraufhin wurde auf der Basis der SAP-Portaltechnik eine eigene internetbasierte integrierte Lösung durch die IT-Spezialisten des Konzerns (itecPlus GmbH) entwickelt. Seit 2009 (nach einer viermonatigen Testphase mit zwei verschiedenen Handwerksbetrieben) arbeiten nun etwa vierzig Unternehmen mit dem System. Um sich über die Erfahrungen mit den Handwerksbetrieben auszutauschen, wurden seither zwei Lieferantentage abgehalten, zu denen auch neue Lieferanten eingeladen wurden.

Durch die Verknüpfung und vollständige Integration in das ERP-Back-end-System (SAP) ist die vollkommene Transparenz für alle Beteiligten bei der Abwicklung gegeben. Der gesamte Prozess (Beauftragung des Handwerkers, Annahme des Auftrags und Status-Dokumentation im ‚Arbeitsvorrat‘, Nutzung vorbereiteter Anschreiben für den Mieter etc. und selbst das Hochladen von Fotos nach Ausführung der Arbeiten ist möglich) wird ohne Medienbrüche elektronisch abgewickelt. Wurden früher die Arbeiten in der Regel auf Basis von Stundenverrechnungssätzen abgewickelt, so nimmt jetzt der Handwerker den Auftrag über das Portal an (oder nicht) und ‚bestätigt‘ aus vorhandenen Leistungspositionen zu verhandelten Einheitspreisen seine Leistung, die vom Auftragsbearbeiter geprüft und freigegeben wird. Die Abrechnung erfolgt nach dem elektronischen Gutschriftsverfahren. Ergebnis: Der Handwerker muss keine Rechnung schreiben und hat schneller sein Geld.

Die ‚konventionelle‘ Abwicklung dieser Handwerkeraufträge würde einen erheblich höheren administrativen Aufwand verursachen. Der Prozess ist damit auch deutlich schneller. Zwischen der Meldung eines Reparaturbedarfs durch den Mieter und der Reaktion durch den Handwerker vergehen ggf. nur wenige Stunden.

Nicht ‚mehr‘ arbeiten, um die Vielzahl von Kundenanforderungen abarbeiten zu können, ist die Devise. Vielmehr wird mit dem neuen System der Handwerkerkopplung ‚anders‘ gearbeitet. Heute haben Handwerker ihre Monteure bereits mit Laptops ausgestattet, die online ihre Aufträge zugewiesen bekommen und auch online (nach Ausführung der Arbeiten) ihre Arbeiten zurück melden und damit die Voraussetzung für eine schnelle Abrechnung schaffen.

Das System ist in den zurückliegenden Jahren immer wieder in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess überarbeitet und an die Anforderungen angepasst worden.

### **Kontakt**

impleaPlus GmbH  
Am Plärrer 43, 90429 Nürnberg  
Christof Helfrich  
Tel.: 0911/80258401  
E-Mail: [christof.helfrich@n-ergie.de](mailto:christof.helfrich@n-ergie.de)

impleaPlus GmbH  
Am Plärrer 43, 90429 Nürnberg  
Michael Wolfrum  
Tel.: 0911/80277555  
E-Mail: [michael.wolfrum@n-ergie.de](mailto:michael.wolfrum@n-ergie.de)