

# Der Bauprozess als Wertschöpfungskette

Vertriebstrainer Egon Krämer über ganzheitliche Bau-Begleitung

Mit einer auf den Bauprozess abgestimmten Bau-Begleitung sichern sich Zuliefer-Unternehmen ihre Absatzmärkte. Dann lohnt sich der hohe Aufwand in Beratung und Planung – auch wenn diese Leistungen als Service noch keinen Ertrag bringen. Ein Plädoyer für eine ganzheitliche Sicht des Bauprozesses.

Die Bauzuliefer-Industrie betreibt heute einen erheblichen Aufwand, um ihre Produkte im Markt zu platzieren und abzusetzen. Das beginnt bereits in der Planungsphase des Architekten bzw. des Ingenieurs. Die Planer erhalten umfangreiche Informationen über Produkte und Produktinnovationen und darüber, wie diese funktionieren, mit anderen Lösungen harmonieren (oder sich ausschließen) bis hin zum individuell auf eine spezielle Planungsaufgabe abgestimmten Vorschlag – Details, Zeichnungen (auch individuell) und Ideen, mit denen die Planverfasser erst ihre Planung sauber zu Ende führen, ihr Ziel erreichen können. Viel Arbeit für die Hersteller, vor allem wenn unikate Gebäude mit architektonischem Anspruch und optimalem Nutzen für den Auftraggeber zu realisieren sind (Bauen von der Stange erfordert wesentlich weniger Vorplanung). Aber es ist Realität: Viele Bauwerke entstehen erst durch die Zuarbeit von Lieferanten – und

erst deren Hilfe sorgt für ein „optimiertes Ganzes“, den aktuellen Gesetzen und Vorschriften entsprechend. Dieser Aufwand ist geldwerter Vorteil für die Planverfasser. Die Industrie leistet ihn häufig kostenlos. Allerdings lohnt sich der Aufwand für die Unternehmen nur, wenn er sich über den Verkauf der Produkte rechnet. Leider passiert es aber immer wieder, dass ein (Marken-)Unternehmen professionell berät, am Ende aber der Beratene andere Produkte einsetzt. Gefährlich für alle Beteiligten kann es sogar werden, wenn die aufwändig erstellte und fachlich einwandfreie Detailplanung nicht umgesetzt wird – und sei es, um einen „günstigeren“ Preis zu erzielen.

## Vertriebsaufgabe: Ran an den Bauprozess!

Wer hat den „Fehler“ gemacht, wenn trotz aufwändiger Beratung andere Produkte verbaut werden?

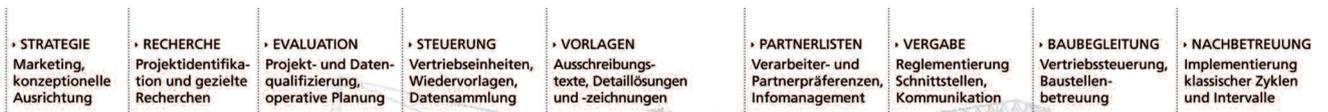


Eine Großbaustelle wird beliefert.

FOTO: SAINT-GOBAIN RIGIPS

Eine müßige Diskussion. Wichtiger für einen Hersteller ist es, alle steuerbaren Prozesse darauf auszurichten, dass die Beratungsleistung in einen Verkauf mündet. Hier lohnt sich ein Blick auf die Wertschöpfungskette beim Bauen (siehe Abbildung). Der Prozess beginnt (wie schon oben beschrieben) bei der Planung. Gut aufgestellte Unternehmen akquirieren sogar schon ab Vorplanung und begleiten den Planungs-

prozess bis über die Bauphase hinaus. Das kostet zwar viel Aufwand, aber das Unternehmen lernt, wie marktgerechte Leistung auszusehen hat, wer sie leisten kann – in bester Qualität – und wie der Hersteller selbst sein Portfolio darauf ausrichten muss. Dieses Wissen ist als strategischer Vorteil zu nutzen – die „Nasenlänge voraus“ ermöglicht es, zu formulieren. Marktgerechte Leistung und bedarfsgerechte Angebote bedeuten,



## Die Wertschöpfungskette



dass der Vertrieb (also im Idealfall der Vertrieb des Baustoff-Herstellers und der des Handels) auf mehreren Ebenen vernetzt ist:

Er kennt „seine“ Handwerker und weiß,

- welcher Betrieb seine Mitarbeiter regelmäßig schult – und daher technisch up-to-date ausführen kann,
- in welchem regionalen Umfeld der Betrieb aktiv ist,
- wie groß das Verarbeiter-Unternehmen ist – um zu wissen, welche Auftragsvolumina es zu übernehmen imstande ist.

Er kennt „seine“ Planer und weiß,

- welchen Kenntnissstand dieser über die Produkte hat,
- welchen Grad an Support es abruft.

Außerdem herrscht Klarheit über weitere Faktoren wie Bauzeiten, Kosten, Budget. Gefordert wird

heute immer häufiger zudem eine Bau-Begleitung durch Fachpersonal des Bauzulieferers – mal auf Wunsch des bauleitenden Architekten, mal auf Wunsch des Handwerkers.

Aber Achtung! All diese Leistungen sind „Service“ – bislang hat der Bauzulieferer keinen Profit. Deshalb muss der Vertrieb des Bauzulieferers so nah an den Projekten arbeiten, dass bei Ausführung seine Produkte zum Einsatz kommen. Das klappt, wenn intern alles richtig läuft.

### Vertrieb – Partner am Bau – Hersteller

Die dargestellten Aufgaben kann kein Vertrieb alleine stemmen. Deshalb müssen die intern Beteiligten eng vernetzt mit den Vertriebsverantwortlichen (Verantwortliche für das Projekt!) zusammenarbeiten und alle relevanten Informationen

zeitnah zuarbeiten. Das bedeutet: Alle Informationen und Kontakte, einerseits zu den beteiligten Architekten, Fachplanern, Handwerkern, andererseits zu den eigenen Service-Stellen (Fachabteilungen, Vertriebsingenieur) und drittens über alle Objektdaten (Detailplanung, Ausschreibung) sind in einem System festzuhalten, das dem Vertriebsverantwortlichen jederzeit zugänglich ist. Zusammen mit den Externen entsteht so ein Info-Pool und über festgelegte Weitergaberroutinen eine Informationskette. Ein (gut qualifiziertes!) Back-Office hat die Aufgabe, den Vertrieb aktiv zu unterstützen – fehlende Informationen zu beschaffen, Prozesse zu überwachen, Termine zu kontrollieren und mehr.

Dann werden die Objekte, die mit hohem Aufwand bearbeitet wurden, auch mit den Produkten des System-Lieferanten ausgeführt. Im

Optimal-Fall schließt sich ein Wartungs- oder Servicevertrag an, der zusätzlichen Profit bringt – und die Informationskette aktiv hält – so entsteht „after sales“ am Bau. ■

### Zur Person

Egon Krämer ist Vertriebsprofi und war als Führungskraft für namhafte, internationale Baustoffhersteller

aktiv. Seit 2008 stellt er seine Erfahrung und Kompetenz für die Optimierung von Vertriebsprozessen insbesondere Unternehmen der Bauzuliefer-Industrie zur Verfügung. Die Umsetzung begleitet er als Trainer und Coach.

Mehr Infos und Kontakt unter [www.egon-kramer.de](http://www.egon-kramer.de)



# Streitfälle im Bauwesen

## Schnelle Hilfe durch Konflikt-Gutachter statt langwieriger Gerichtsverfahren

Mehr als 20 000 Streitfälle im Bauwesen wurden allein im Jahr 2010 vor Amts-, Landes- und Oberlandesgerichten verhandelt. Oft kommt es zu langen Wartezeiten bis zur Verhandlung.

Um Anzahl und Dauer der Gerichtsverfahren zu verringern und den Ärger auf beiden Seiten zu minimieren, empfiehlt die Gesellschaft für Technische Überwachung mbH (GTÜ) im Streitfall einen Konflikt-Gutachter für das betroffene Sachgebiet aus dem Baubereich einzuschalten.

„Voraussetzung für die erfolgreiche Arbeit des Konflikt-Gutachters ist dessen fundierte Sach- und Fachkunde“, erklärt **Dr. P. J. Wagner**, Gutachter der GTÜ und öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger. „Der Sachverständige kann den Streit neutral und im Bestfall zügig beenden.“ Nach der exakten technischen Beschreibung des Problems gewichtet der Konflikt-Gutachter den Sachverhalt nach objektiven Abweichungen zu technischen Regelwerken wie Normen. Dem Abgleich zwischen Vertrag und Wirklichkeit folgt eine ausführliche Ergebnisdarstellung, in der Zustän-

digkeiten und Verantwortlichkeiten der Beteiligten aufgeführt sind. Davon ausgehend kann der Sachverständige dann Lösungsansätze benennen und die aufkommenden Kosten angeben, um diese gegebenenfalls einem Beteiligten zuordnen zu können. Abschließend wird eine Qualitätskontrolle durchgeführt, um neuen Ärger zu vermeiden.

### Beispiel Großbritannien

In Großbritannien ist es bereits gesetzlich vorgeschrieben, vorerst einen Fachgutachter einzuschalten. Ziel ist es, in kurzer Zeit zu technischen Lösungen zu kommen und so die Anzahl und Dauer von Gerichtsverfahren zu verringern. Innerhalb weniger Wochen prüft und bewertet der Fachgutachter den Sachverhalt. Da sich Gerichte dieser Bewertung meist anschließen, ist es zwar grundsätzlich möglich aber nicht ratsam, anschließend dennoch vor

Gericht zu ziehen. Dr. Wagner kommentiert: „Der Weg der außergerichtlichen Konfliktlösung im Bauwesen spart auch ohne gesetzliche Regelungen Zeit, Geld und Nerven.“ Die GTÜ ist mit ihren Gutach-

tern im gesamten Bundesgebiet vertreten und somit ein zuverlässiger Ansprechpartner auf der Suche nach Konflikt-Gutachtern für das betroffene Sachgebiet aus dem Baubereich. ■

### INFO

#### GTÜ Gesellschaft für Technische Überwachung mbH

Die GTÜ ist die größte Überwachungsorganisation freiberuflicher Sachverständiger in Deutschland. Die GTÜ, dahinter steht der Bundesverband öffentlich bestellter und vereidigter sowie qualifizierter Sachverständiger e. V. (BVS), bietet Sachverständigenleistungen in den Bereichen Baubegleitung, Energieberatung, Qualitätsmanagement, Anlagensicherheit und Fahrzeuguntersuchungen an.

Im Rahmen der Baudienstleistungen umfasst das Kompetenzfeld der GTÜ die Baubegleitende Qualitätsüberwachung (BQÜ), die Erstellung von Energieausweisen, Schadensgutachten sowie Bauabnahmen und Baubegutachtungen sowie einen technischen Immobiliencheck. Die für Baudienstleistungen eingesetzten GTÜ-Vertragspartner sind öffentlich bestellte und vereidigte sowie qualifizierte Bausachverständige mit besonderer Fachexpertise für die einzelnen Gewerke. Die Organisation verfügt über ein flächendeckendes, bundesweites Netz von Vertragspartnern.

Vor dem Lauch 25, 70567 Stuttgart, Telefon 07 11/9 76 76-0, E-Mail: [info@gtue.de](mailto:info@gtue.de), [www.gtue.de](http://www.gtue.de)