

# SOZIAL UNTERWEGS – IN DEN MEDIEN UND FÜR MENSCHEN

**Hannoverscher SHK-Betrieb tummelt sich professionell in den sozialen Medien – und hat ein großes Herz für arme Kinder**

Dr. Inga Köllner führte vor einem halben Jahr Facebook für den SHK-Betrieb Herden & Köllner Haustechnik GmbH & Co. KG in Hannover ein. Außerdem setzt sie gemeinsam mit Ehemann und Chef Maik Köllner auf soziales Engagement. Neuestes Vorhaben: Digitalisierung der betrieblichen Prozesse. Wir sprachen mit der sympathischen Tausendsassa-Teamassistentin über ihr vielfältiges Engagement.

## Muss man ein Digital Native sein, um einen Facebook-Auftritt zu betreiben?

Viele Fachhandwerker stehen mit der Pflege der eigenen Website noch auf Kriegsfuß. Die sozialen Medien gelten manchem erst recht als rotes Tuch – Facebook allem voran.

Dass man das Thema professionell angehen kann, auch wenn man selbst nicht aus der jungen Generation stammt, beweisen die Beteiligten bei Herden & Köllner. „Privat bin ich ein digitaler Dinosaurier,“ behauptet Inga (42) von sich selbst. Seit einem halben Jahr hat der Betrieb eine interaktiv gestaltete Facebook-Seite, auf der es ordentlich „menschelt“.

## Aus dem Keller heraus durchgestartet

Die Gründung des Betriebes Herden & Köllner Haustechnik hört sich ein bisschen an wie eine amerikanische „aus der Garage in die weite Welt“-Geschichte. Aber ganz so weit sind sie in Hannover-Döhren nun doch noch nicht. 18 Mitarbeiter hat der Betrieb um Maik und Inga heute.

Begonnen hat es eigentlich 2002 in der Nähe von Bad Pyrmont, in Lügde. Maik und sein damaliger Partner Daniel Herden hatten frisch ihren Meister als Installateur- und Heizungsbauer sowie den Betriebswirt des Handwerks on Top absolviert – und machten sich in einer denkbar schlechten Zeit selbstständig. In Hannover gab es zunächst nur einen „Nebenbetrieb im Keller“, wie Inga schmunzelnd zurückblickt.



Mittlerweile ist der Betrieb im wahrsten Sinne des Wortes groß geworden – 18 Leute sind es heute – davon aktuell 4 Auszubildende. 30 Mitarbeiter sollen es mal werden. Zwischen der Gründung und heute gab es Veränderungen: Der ehemalige Partner ist als solcher herausgegangen – heute ist er, nach einem kurzen Ausflug zur Handwerkskammer in Paderborn – als angestellter Meister wieder im Betrieb. Im Betrieb wurde eine Hierarchie mit drei Abteilungen eingeführt. Und Inga Köllner ist nach zwei Unterbrechungen aufgrund der Kinder jetzt wieder dabei. Hannover ist heute der Stammsitz.

## Spezialisten für Krankenhäuser und sauberes Trinkwasser

Der Betrieb macht das Gros des Umsatzes mit Krankenhäusern und Altenheimen. „In einem großen Krankenhaus im laufenden Betrieb die Installationen nach geltender Norm zu erneuern, ist schon eine Ansage – und bestimmt auch ein attraktiver Job für Monteure,“ ist Inga überzeugt. Private Kunden und ein guter Kundendienst runden den gewerblichen Schwerpunkt mit einem Viertel des Umsatzes ab: Hier geht es um Bäder, Heizungs- und Lüftungsanlagen.

Das Portfolio des SHK-Betriebs ist breit – aber das mit der Trinkwasserhygiene für Kliniken und Pflegeeinrichtungen ist schon etwas Spezielles. „Die Leitungen müssen nach und nach überall renoviert werden, da wird die Arbeit nicht weniger,“ meint Inga.

## Von der Biologin zum Sparringspartner im Betrieb

Inga ist im Betrieb laut augenzwinkernder Selbstaussage das „Mädchen für alles“ – von der Kundenpflege, dem Kümmern um die Azubis bis zur Homepage, dem Organisieren der Weihnachtsfeier und der Projektdokumentation. Das Studium und die Promotion helfen zwar heute weniger fachlich, meint sie, sind aber allgemein nützlich – z. B. wenn es um eine schnelle Analyse und die Verbindung zwischen Neuem und Altem geht... So war es auch rund um den Facebook-Auftritt.

## „Facebook? Das müsst ihr machen!“

Der Impuls, den Schritt in die sozialen Medien zu wagen, kam vom Website-Supporter ieQ-Systems aus Münster: Die aufs Fachhandwerk spezialisierten Full-Service-Marketingleute lagen dem Ehepaar so lange in den Ohren, bis Inga und Maik im Frühjahr 2018 mit Facebook starteten.

## „Ja, sonst kriegen wir keine neuen Leute“

Ihre eigene Motivation: Gute neue Leute zu finden – und die sind nun mal in den sozialen Kanälen aktiv. Als dann die Mitarbeiter der „Gelben Seiten“ vorbei kamen und auch noch das gleiche Lied anstimmten, war es soweit: Mit Starthilfe von ieQ-Systems ging die Seite online.

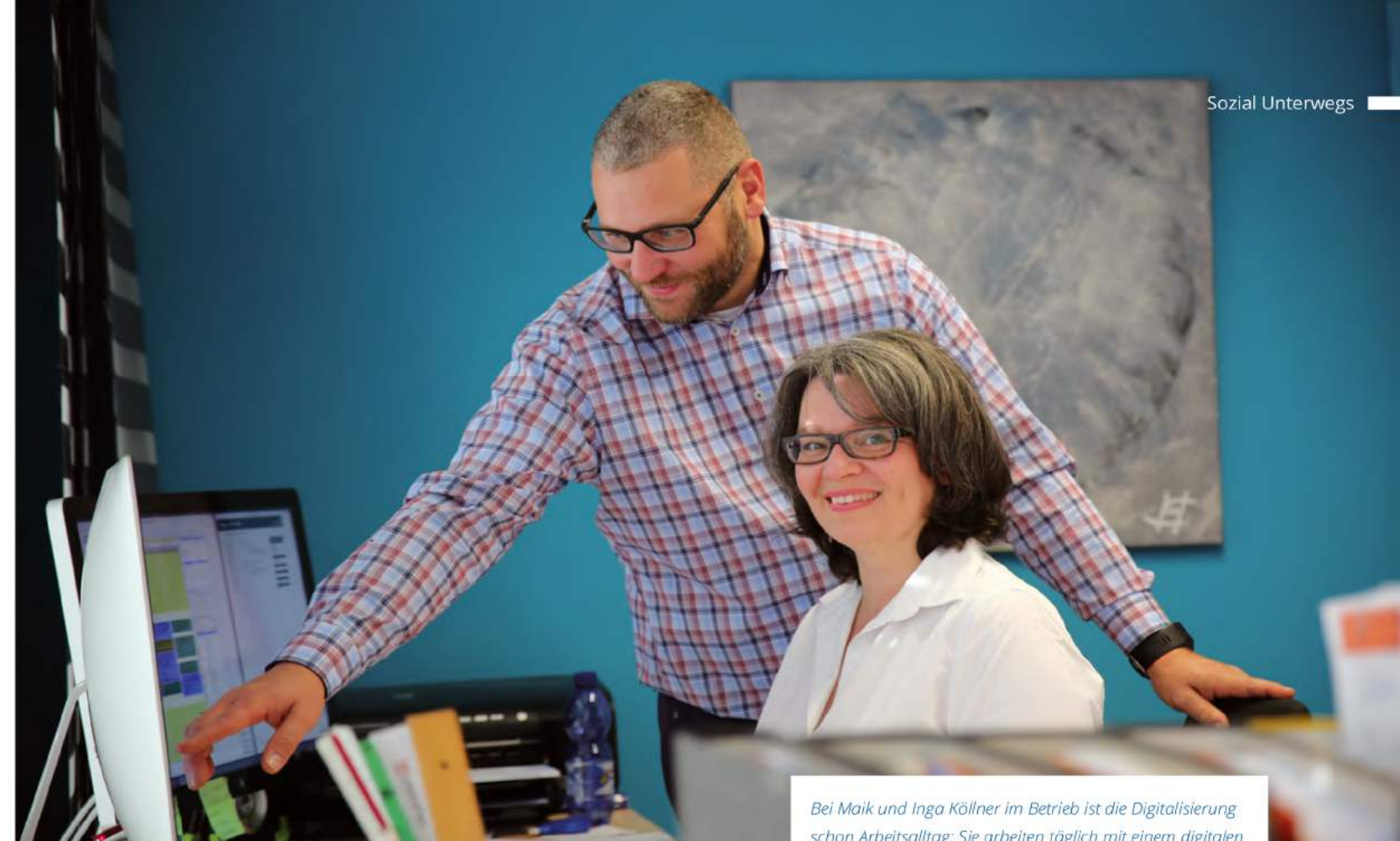
## Aller Anfang war schwer ...

„Für die ersten drei Sätze habe ich zwei Stunden gebraucht,“ erinnert sich Inga. Mit Rat und Tat stand der Münsteraner Online-Supporter zur Seite. Heute hat Inga eine praktische Regel für sich gefunden: Sie postet einmal in der Woche. Mehr schafft sie aufgrund ihrer vielen unterschiedlichen Aufgaben nicht. Denn trotz aller Facebook-Leichtigkeit sollen die Beiträge von Herden & Köllner auch eine inhaltliche Aussage haben. Facebook soll helfen, das Image des Betriebs in den sozialen Medien aufzubauen.



*„Privat bin ich ein digitaler Dinosaurier.“*

Dr. Inga Köllner



Bei Maik und Inga Köllner im Betrieb ist die Digitalisierung schon Arbeitsalltag: Sie arbeiten täglich mit einem digitalen Auftrags- und Zeiterfassungssystem.

### Sozial unterwegs – für Kinder in Bedrängnis

Die Köllners sind soziale Menschen – längst nicht nur, weil sie auf Facebook sind.

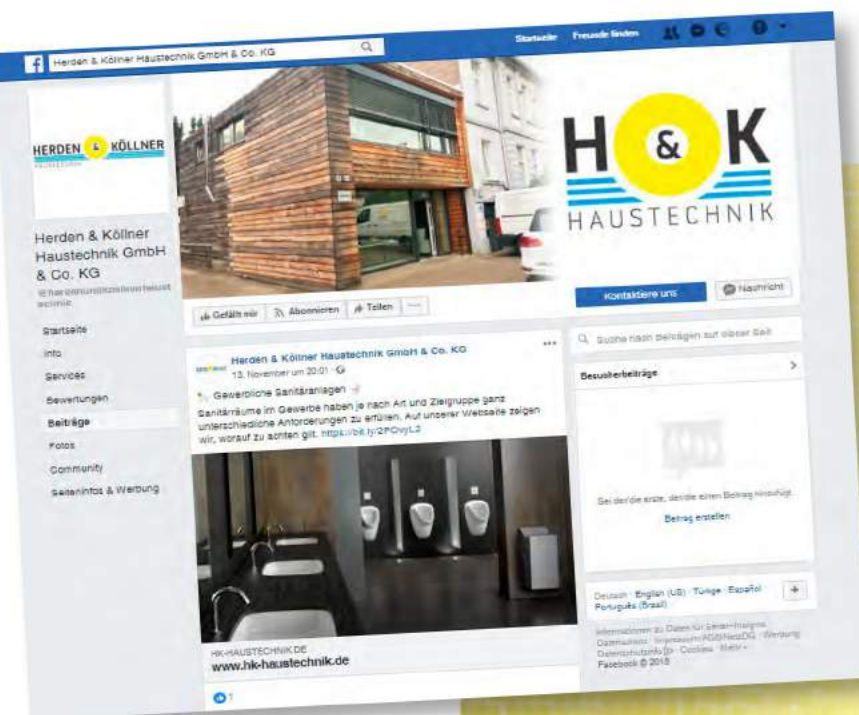
„Wir wollen etwas Gutes tun und wollen nicht alles bei uns behalten,“ begründet Inga das vielfältige soziale Engagement: Sie spenden z. B. regelmäßig Geld. Im Fokus der Inhaber von Herden & Köllner steht die finanzielle Unterstützung der Plattform „Kinder in Bedrängnis“. Hier geht es um Kinder und Jugendliche, die Opfer sexuellen Missbrauchs sowie körperlicher und seelischer Gewalt wurden. Diese jungen Menschen bekommen durch das Vereins-Engagement therapeutische Hilfe und ein breites Angebot an Unterstützung, um die Traumatisierungen überwinden oder zumindest besser damit umgehen zu können.

Das Ehepaar Köllner begann mit dem sozialen Engagement, als sie selbst Eltern wurden – die Tochter ist heute 11, der Sohn 7 Jahre alt. Es geht ihnen dabei um eine verlässliche, dauerhafte Sache.

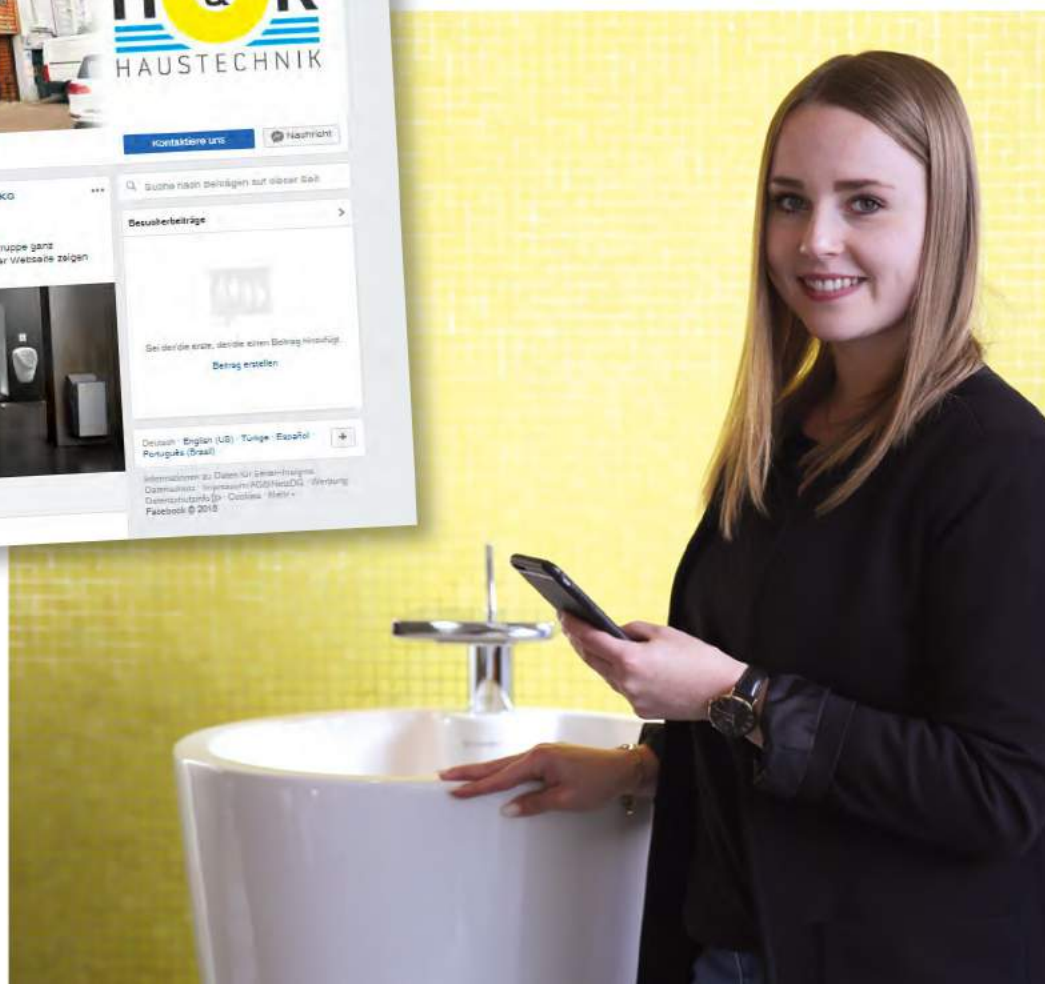
Das dauert – noch haben sie keinen Bewerber über Facebook gewonnen – aber mit witzigen Aktionen bleiben sie dran: Zusammen mit einem Monteur entwickelte Inga eine eigene Facebook-Anzeige: „600 Thermen warten auf dich“ ist der Slogan, der sich ein bisschen an der Werbung der Handwerkskammer orientiert.

### Viele Ideen warten auf Umsetzung

Hat Inga einen Themenplan? Nein – sie schreibt sich ihre Ideen auf und arbeitet sie nach und nach ab. Zum Beispiel, (Datenschutz-O.k. vorausgesetzt), die Mitarbeiter nach und nach mal mit ihren Funktionen vorzustellen. Oder Beiträge von anderen zu teilen. „Teilen bringt Traffic“, hat sie gelernt. Oder, über die schönsten Erlebnisse der Woche zu posten.



Jessica Kleber von H & K unterstützt ihre Chefin beim Social Media Management.



### Sportvereine sponsern und in der Kirche aktiv sein

Die Tage von Maik und Inga scheinen mehr als 24 Stunden zu haben. Denn die beiden unterstützen außerdem noch die beiden Vereine Hannover 78 und den FC Schwalbe. Maik war früher Rugby-Spieler und schätzt diesen fairen Sport. Des Weiteren ist er 2. Vorsitzender des Fördervereins Grundschule Hiddestorf.

Inga kümmert sich kirchlich viermal im Jahr um den Kinderbibeltag. Mit der Dorfküche Hiddestorf gibt es ein weiteres Herzensprojekt: Eine Frischkochküche, damit Kinder in der Schule frische und gesunde Kost aus der Region zu essen bekommen. „Wir wollen die Grundlagen für eine vernünftige Ernährung legen,“ meint Inga zum Koch-Projekt.

### Digitalisierung? „Dagegen kann sich kein Handwerker wehren!“

Zurück im Betriebsalltag: Die Digitalisierung steht an. Die Köllners haben ein digitales Auftrags- und Zeiterfassungssystem eingeführt und arbeiten mit der kwp-Zeit-App und dem „mobiler Monteur“.

Die Zeiterfassung, sämtliche Kunden- und Projektdaten und Gerätehistorien haben 6 Mitarbeiter bereits in Form von Tablets immer bei sich. Die anderen Mitarbeiter sollen auch ihre mobilen Geräte bekommen, wenn das Vorhaben gut angenommen wurde. So kann der eine vom anderen lernen.

Gemäß dem Motto „Stillstand ist Rückschritt“ stehen die Köllners und ihr Team auch schon für die nächsten Projekte in den Startlöchern: Das Lager muss erweitert werden, es geht um weitere Digitalisierungsvorhaben und die Einführung der Elektromobilität.

### Menschen, die sich angenehm vom 08/15-Betrieb unterscheiden

Verantwortlich, wertschätzend, pragmatisch und positiv gehen die beiden Familien-Unternehmer Inga und Maik mit ihren Leuten um. Wenn sich das – auf charmante Art vermittelt – auch auf Facebook noch weiter herumspricht, wird dieser in vieler Hinsicht besondere Betrieb seine neuen Kollegen finden.