

Bild: Streit Datentechnik GmbH

Kaufmännische Software für Handwerksbetriebe

Weniger Provisorien, mehr Produktivität

In die Büroorganisation von Handwerksbetrieben jeder Größe schleichen sich über die Jahre zahlreiche Provisorien ein, die in der Summe enorm viel Zeit in Anspruch nehmen und damit Geld kosten. Sie haben meist als Notlösung angefangen und verteilen sich auf mehrere Schultern und kleine Zeiteinheiten. Deswegen werden sie einzeln betrachtet als erträglich empfunden. Um sich von diesen Provisorien zu befreien, sollte man die Ist-Situation aus gebührendem Abstand betrachten und eine Handwerker-Software einsetzen, die ihnen den Garaus macht.

Autor: Roland Gmeiner, Streit Datentechnik GmbH

Egal ob bei der Monteursplanung, der Auftragsabwicklung, beim Bestell-Management oder bei der Abrechnung von Kleinaufträgen und Projekten. System- und Medienbrüche sind in zahlreichen Unternehmen an der Tagesordnung und eine der häufigsten Formen von Provisorien in Handwerksbetrieben. Wenn für jede Aufgabe im Büro ein anderes Computerprogramm verwendet wird; wenn Teile der Arbeit digital und andere auf Papier erledigt werden und wenn Datensätze mehrfach an verschiedenen Orten und in verschiedenen Formaten gepflegt werden müssen, dann wird teure Zeit verbrannt. Medienbrüche gibt es auch in der Kommunikation: Wenn ein Beleg ausgedruckt wird, um ihn anschließend faxen zu können und wenn Telefonnotizen immer dann nicht zu finden sind, wenn man sie dringend benötigt, dann

entstehen auch hier Reibungsverluste und im schlimmsten Fall bei Kunden, Lieferanten und Kollegen zusätzlich Vertrauensverluste. Warum haben viele dieser Provisorien so lange Bestand? Liegt es daran, dass sie uns meist im Einzelfall wenig Zeit kosten und deshalb ohne Murren ertragen werden? Sind sie vielleicht zu liebgewonnenen Gewohnheiten geworden? Oder fallen sie in der Hektik des Alltags einfach nicht mehr auf? Vermutlich ist es eine Mischung aus allem, die dazu führt, dass wir alltäglich und nicht nur an unserem Arbeitsplatz mit provisorischen Lösungen umgehen. Man muss Provisorien auch zugutehalten, dass sie oft ein Weiterarbeiten überhaupt erst ermöglichen, wo die zur Verfügung stehenden Mittel sonst zum Stillstand führen würden. Zum Dauerzustand sollten sie aber nicht werden.

Beispiele für Provisorien in Handwerksbetrieben

Auch in der EDV eines Handwerksbetriebes finden sich zahlreiche Gelegenheiten zum Improvisieren. Verschiedene Computer-Programme werden umständlich über Ex- und Importe miteinander abgeglichen, Dokumente werden ausgedruckt, um sie im Anschluss per Fax zu versenden. Kalendereinträge und Monteurtermine werden in einer Software gepflegt, aber jeden Tag für das ganze Team ausgedruckt. Konsequenterweise ist heutzutage selbst das Abtippen von Rapport- und Stundenzetteln ein solches Provisorium, weil es einen Medienbruch darstellt. Wer mit EDV-Lösungen arbeitet, um alle kaufmännischen Aufgaben zu erledigen, merkt schnell, dass er viele Umwege geht, wenn er digital gesammelte Informationen auf Papier weitergibt. Ein häufiger Grund für die Provisorien im Büro ist auch die Unkenntnis

über bessere Wege, einfachere Vorgehensweisen oder sinnvollere Lösungen. Ein Monteur kann schließlich seine tägliche Arbeit auch nur mit den Werkzeugen produktiver machen, die er kennt.

Wenig Veränderung seit zehn Jahren

Je mehr Provisorien im Büro für die tägliche Arbeit nötig sind, desto mehr Zeit geht verloren. Zahlreiche Studien zur Produktivität in mittelständischen Unternehmen haben gezeigt: Vor allem kleinere Betriebe haben ihre Produktivität innerhalb der letzten zehn Jahre nicht steigern können. Anfang dieses Jahrtausends ermittelte eine Studie der Beratungsfirma Czipin & Proudfoot, dass im Mittelstand jährlich 88 Arbeitstage pro Mitarbeiter auf der Strecke bleiben. Das bedeutet bis zu 40% Produktivitätsverlust. Die KfW hat in ihrem Mittelstandspanel 2013 Zahlen zur Produktivitäts-

steigerung im Mittelstand innerhalb der letzten zehn Jahre veröffentlicht. Sie zeigen deutlich, dass kleine Betriebe ihre Produktivität nicht steigern konnten. Im Gegenteil: Betriebe mit weniger als zehn Mitarbeitern beklagten laut Studie im Vergleich der Jahre 2003 und 2012 einen Produktivitätsverlust von durchschnittlich 7,5%. Was bedeutet Produktivität? Einfach gesagt bedeutet sie: Je mehr Mitarbeiter benötigt werden um einen bestimmten Jahresumsatz zu erreichen, desto weniger produktiv ist das Unternehmen. Das KfW-Mittelstandspanel zeigt auch: Große Betriebe haben sehr viel Geld in Beratungsleistungen, Controlling und entsprechende EDV-Lösungen gesteckt, um ihre Kundenbetreuung, ihr Waren-Management und ihr Auftrags-Management so effizient wie möglich zu machen. Hierfür sind Summen investiert worden, die sich für kleine und mittlere Betriebe niemals rechnen würden.

- Anzeige -

Ihr Abonnement für die Welt der modernen Elektroinstallation und Gebäudetechnik



7 Ausgaben
+ 2 Sonderbeilagen



www.gebaeuedigital.de

Ja, ich möchte die **GEBÄUDEDIGITAL** zu den unten aufgeführten Konditionen abonnieren. Ich erhalte das **GEBÄUDEDIGITAL**-Abonnement im Jahr 2014 zum Preis von nur 28,- € im Inland, inkl. MwSt., Porto und Versand (Ausland nur 32,- € inkl. Versand).

Das Abonnement startet mit

dem ersten Heft des aktuellen Jahrgangs dem nächsten erscheinenden Heft

Das Abonnement gilt zunächst für das Jahr 2014 und verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn bis zum 31. Oktober d. J. keine Kündigung erfolgt. **Widerrufsrecht:** Diese Vereinbarung kann ich innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs (Poststempel).

Funktion:

Unternehmensleitung Entwicklung, Projektierung & Planung
 Marketing, Verkauf & Vertrieb Einkauf & Beschaffung

Konstruktion Wartung & Service
 Produktion Sonstige

Branche:

Elektroinstallation Gebäudetechnik
 Beleuchtungstechnik Elektrogroßhandel
 Heizung, Klima, Lüftung Institute, Verbände, Behörden

Solartechnik
 Sonstige Elektrotechnische Industrie
 Gebäudesicherheitstechnik

Name/Vorname

Firma/Abteilung

Straße/Postfach

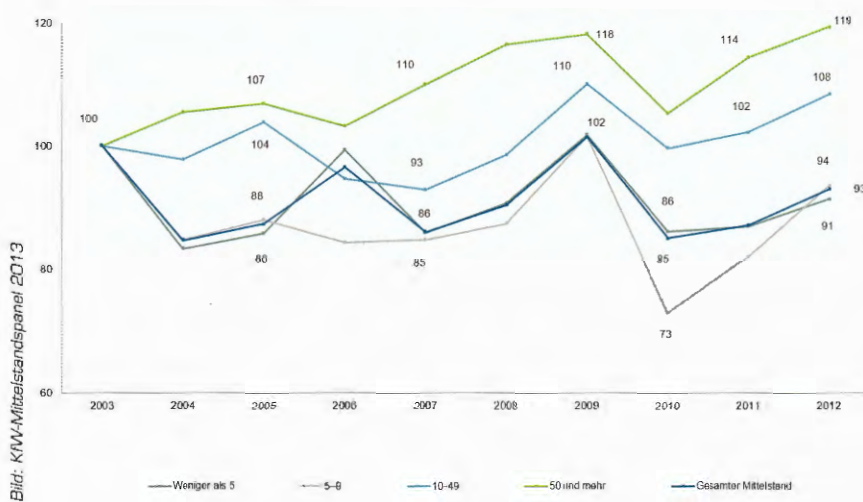
Land/PLZ/Ort

Telefon/Telefax

E-Mail (kostenlose Zusendung des GEBÄUDEDIGITAL Newsletters)

Datum/Unterschrift

Einfach anrufen unter +49 64 21 30 86-35, QR-Code scannen oder beistehenden Abschnitt ausfüllen und an +49 64 21 30 86-28 faxen.



Das KfW-Mittelstandspanel 2013 zeigt deutlich, dass kleine Betriebe ihre Produktivität innerhalb der vergangenen zehn Jahre nicht steigern konnten. Anmerkung: Dargestellt sind indexierte Werte (2003=100) der Arbeitsproduktivität (Umsatz je Vollzeitäquivalent-Beschäftigten).

Überschaubare Investitionen genügen

System- und Medienbrüche potenzieren sich je mehr Mitarbeiter, Partnerbetriebe, Subunternehmen und Kunden involviert sind. Ein Betrieb, der seinen Alltag auf diesen Provisorien aufbaut, kann nicht wachsen. Betriebe, die es sich zur Aufgabe machen, die organisatorischen Umwege und Provisorien zu finden und auszumerzen, steigern damit nicht nur ihre Produktivität, sondern auch die Übersicht über die Geschäftsabläufe und die Motivation ihrer Mitarbeiter. Doch es gibt auch gute Nachrichten für kleine und mittelgroße Betriebe. Längst gibt es auch für diese Firmengrößen stringente Systeme, die speziell auf die Abläufe in Handwerksbetrieben zugeschnitten sind. Sie organisieren alle anfallenden Aufgaben ohne Systembrüche und verschaffen Inhabern oder Geschäftsführern in Echtzeit einen transparenten Einblick in den Status der Projekte und in die Geschäftszahlen. Ein weiterer Vorteil von Arbeitsabläufen ohne Provisorien: Wissen, wie es dem Betrieb geht. Jederzeit und, wenn nötig, an jedem Ort. Wer feststellt, dass in seinem Betrieb zu viele Provisorien an der Tagesordnung sind, der tut gut daran, die Reißleine zu ziehen. Am Beispiel eines Auftrages oder eines Projektes sollte er sich dann zusammen mit seinen Mitarbeitern alle Arbeitsschritte

vor Augen führen, die bis zum Abschluss und zur Abrechnung nötig sind. Wenn man seinen Bedarf hier genau kennt, kann man ein Organisationssystem einführen, innerhalb dessen alle Arbeitsabläufe ohne Reibungsverluste umsetzbar sind. Dieses sollte heute zum größtmöglichen Teil EDV-basiert sein. Hierfür sind aber längst keine horrenden Summen mehr nötig. Es gilt lediglich bei der Wahl der EDV-Lösung auf einige grundlegende Faktoren zu achten:

- 1. Flexibilität: Die in der Analyse ermittelten und in der Planung optimierten Abläufe im Betrieb müssen komplett abbildbar sein. Eingabemasken, Auswertungslisten und Formulare sollten flexibel anzupassen sein, damit im täglichen Umgang mit der Software keine neuen Umwege oder Improvisationen entstehen.
- 2. Vollständigkeit: Alle im Betrieb anstehenden kaufmännischen und organisatorischen Aufgaben sollten zentral in einer einzigen EDV-Lösung verwaltet werden können. Egal, ob es sich um das Regiegeschäft, Ausschreibungsprojekte, die mobile Auftragsabwicklung, Monteursplanung, Werkzeugverwaltung, Zeiterfassung, das Aufmaß, die Archivierung oder um die Kommunikation mit dem Kunden handelt. Nur so können hohe Kosten durch die Anschaffung und Anpassung verschiedener Computer-Programme vermieden wer-

den. Es fällt zudem der nervige Datenaustausch zwischen verschiedenen Programmen weg, der oft nur auf Umwegen funktioniert. Der Austausch von Daten zwischen allen oben genannten Arbeits- und Aufgabenbereichen ist mit einer auf Vollständigkeit bauenden EDV-Lösung nicht mehr nötig, da alle Bereiche auf eine gemeinsame Datenbasis zurückgreifen können.

- 3. Mobilität und Verfügbarkeit: Alle Kundendaten, Auftragsdetails, Artikelpreise und Leistungskataloge nur im Büro am Computer verfügbar zu haben, ist äußerst unproduktiv und führt immer wieder zu der Notwendigkeit, Ausdrucke anzufertigen, Projektmappen zu vervielfältigen oder Kontaktdaten und Preisen hinterher zu telefonieren. Daten, die in der zentralen Handwerker-Software gepflegt werden, können von dort aus Mobilgeräten wie Tablet-PCs oder Smartphones bereitgestellt werden. Einträge in den Monteurskalender können mit Smartphones synchronisiert, Aufträge mit einer mobilen Anwendung für Notebooks und Tablets abgewickelt werden.

Kundenorientierte und effiziente Arbeitsweise möglich

In der heutigen digitalisierten Arbeitswelt steigert nichts so sehr die Produktivität wie die uneingeschränkte Möglichkeit mit nur einer Stammdatenbasis zu arbeiten und von überall Zugriff auf diese Basis zu haben. Hierfür ist bei datenbankgestützten Systemen keine Cloud-Lösung nötig, da mobile Geräte über das Internet auch auf Server zugreifen können, die vor Ort im Betrieb stehen. Sind Provisorien abgeschafft und Arbeitsabläufe fließend gestaltet, fällt es jedem beteiligten Mitarbeiter und der Geschäftsführung leichter, den Überblick zu behalten. Eine gute die Anforderung von Handwerksbetrieben zugeschnittene Software ist eine Hilfe, damit jeder einzelne im Team zugleich kundenorientiert und effizient arbeiten kann. Missverständnisse werden reduziert, Arbeitsanweisungen klar dokumentiert und Verantwortlichkeiten zu jeder Zeit transparent kommuniziert. ■