



Den Büroalltag im Griff – Branchensoftware macht es möglich

Ein Praxisbeispiel des Netzwerk
Elektronischer Geschäftsverkehr

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Netzwerk Elektronischer
Geschäftsverkehr

Impressum

Herausgeber

Münsterländer Kompetenzzentrum für den elektronischen Geschäftsverkehr (MÜKE)
c/o Handwerkskammer Münster
Echelmeyerstraße 1-2
48163 Münster
Telefon: 02 51/705-14 25
Fax: -14 28
www.ec-mueke.de

Text und Redaktion

Norbert Speier
Münsterländer Kompetenzzentrum für den elektronischen Geschäftsverkehr (MÜKE)

Stand

September 2012



Inhalt

1. Einleitung	4
Branchensoftware	5
2. Ausgangslage	5
Die Firma Metallwerkstatt Münster	6
3. Die Zielsetzung	6
4. Das Vorgehen	7
4.1 Analyse der Betriebsprozesse	7
4.2 Definition der Anforderungen an die Branchensoftware	9
4.3 Vorauswahl	9
4.4 Teststellung	9
4.5 Auswahl und Implementierung	10
5. Fazit	11
Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr	12

Den Büroalltag im Griff

1. Einleitung

Das Münsterländer Kompetenzzentrum für den elektronischen Geschäftsverkehr (MÜKE) hat sich in den Regionen Münsterland und Emscher-Lippe als kompetenter und verlässlicher Ansprechpartner zum Thema E-Business etabliert. Die Betriebe der Region schätzen insbesondere die neutrale Beratung. Das Praxisbeispiel schildert einen realen Beratungsfall und gibt Einblick in den Ablauf einer Beratung. Zielsetzung, Verlauf und Ergebnis der Beratung werden dargestellt und sollen dazu anregen, die eigene betriebliche Situation zu überdenken.

Auch die betriebswirtschaftlichen Berater der Handwerkskammer Münster (HWK) nutzen gerne das MÜKE-Fachwissen und verweisen bei entsprechenden Fragen verstärkt an das Kompetenzzentrum. In dem im Folgenden beispielhaft dokumentierten Fall wurde der Kontakt zwischen der Firma Metallwerkstatt Münster (MWM) und dem Kompetenzzentrum MÜKE durch einen Berater der Handwerkskammer Münster vermittelt.

Branchensoftware

Als Branchensoftware werden Softwareprodukte für die betriebliche Datenverarbeitung bezeichnet, die auf den Einsatz in speziellen Branchen ausgerichtet sind, z. B. Handwerkersoftware.

Quelle: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/branchensoftware.html>

2. Ausgangslage

Frau Horstmann von der Firma Metallwerkstatt Münster hat sich an die HWK Münster gewandt, da Sie die Büroorganisation ihres Betriebes optimieren wollte. Bei einem Ortstermin konnte der zuständige Kammerberater einige Bedarfe identifizieren, unter anderem fiel ihm auf, dass bisher die gesamte Auftragsbearbeitung inklusive der Erstellung von Angeboten, Aufmaßen und Rechnungen mit Word und Excel durchgeführt wurde. Um zu überprüfen welche Änderungsmöglichkeiten bestehen und wie diese umgesetzt werden können, wurde das Kompetenzzentrum MÜKE zur Information und Beratung in den Gesamtprozess einbezogen.



Die Firma

Metallwerkstatt Münster

Die Firma Metallwerkstatt Münster ist ein kleines Handwerksunternehmen mit Sitz am nördlichen Rand von Münster. Zum Portfolio der angebotenen Leistungen gehören verschiedenste Metallbauarbeiten vorzugsweise für den Privatkundensektor. Spezialisiert ist das Unternehmen auf die Erstellung von Stahltreppen und -geländer, Balkonbrüstungen und Terrassenüberdachungen. Der Inhaber, Martin Horstmann, beschäftigt aktuell 3 Mitarbeiter. Handwerkstypisch wird das Büro von seiner mitarbeitenden Ehefrau geführt. Kristine Horstmann ist gelernte Groß- und Außenhandelskauffrau und in Teilzeit im Betrieb beschäftigt und kümmert sich außerdem um den Nachwuchs der Familie. Die Firma MWM verfügt über ein kleines Firmengelände mit Produktions- und Büroflächen. In der Verwaltung stehen 2 Computer, die nicht miteinander vernetzt sind. Kristine Horstmann greift von zuhause über eine Remoteverbindung auf die Daten des Firmenrechners zu.

3. Die Zielsetzung

Die Firma MWM Münster möchte die Büroorganisation nachhaltig optimieren und neu strukturieren, um Büroprozesse effizienter und transparenter zu gestalten. Da bislang Word und Excel für die Erledigung von Korrespondenz, Kalkulation und Abrechnung eingesetzt werden, sind viele Arbeiten doppelt auszuführen und dadurch verstärkt fehleranfällig. In Zukunft sollen die Geschäftsprozesse über ein zentrales System (Branchensoftware) abgebildet und dadurch Zeit gespart, die Qualität verbessert und Durchlaufzeiten verkürzt werden. Die Offene-Posten-Verwaltung sowie das Mahnwesen sollen so weit wie möglich automatisiert werden. Des Weiteren sollen die gewonnenen Daten für ein Kundenbeziehungsmanagement verwendet werden, um letztendlich auch Marketingaktionen zu unterstützen und zu optimieren.



4. Das Vorgehen

Die Einführung einer Branchensoftware für das Handwerk stellt einen komplexen Vorgang dar und betrifft in der Regel alle Bereiche und Prozesse eines Betriebes. Die genaue Analyse der Ausgangslage und die detaillierte Vorbereitung der Umstellung sind daher entscheidend für den Erfolg der Maßnahme. Da das Kompetenzzentrum MÜKE über die erforderlichen Erfahrungen und Kompetenzen verfügt, um die Einführung einer Branchensoftware beratend zu begleiten, war die Inanspruchnahme externer Hilfe nicht erforderlich.

Wir sind in diesem Projekt wie folgt vorgegangen:

1. Analyse der Betriebsprozesse
2. Definition der Anforderungen an eine Branchensoftware
3. Vorauswahl
4. Teststellung
5. Auswahl und Implementierung

4.1 Analyse der Betriebsprozesse

Die Betriebsprozesse wurden vollständig betrachtet. Als erstes wurde mit Hilfe der folgenden Fragen analysiert, was passiert wenn ein potentieller Kunde Kontakt mit der Firma MWM aufnimmt.

- ▶ Werden die Kontakte dokumentiert und wenn Ja wo und wie?
- ▶ Werden die Daten in die Stammdaten übernommen?
- ▶ Werden Absprachen festgehalten?
- ▶ Werden Interessensbereiche nachgehalten?
- ▶ Gibt es eine Wiedervorlage?
- ▶ Wie werden alle Beteiligten auf den gleichen Sachstand gebracht?

Dann wurde der Weg von der Erstellung eines Angebotes über die Kalkulation bis zur Abwicklung des Auftrags und späteren Abrechnung und Nachkalkulation betrachtet. Dabei zeigte sich, dass

der Betriebsinhaber die Kalkulation in einem geschlossenen System durchführt. Seiner Frau teilt er anschließend den Positionspreis, die Positionsmenge sowie den Positionstext mit, damit sie das schriftliche Angebot erstellen kann. Dieser Ablauf muss mit Einführung einer Branchensoftware geändert werden. Nur wenn die Kalkulation auch mit der Branchensoftware erstellt wird, ist eine spätere Nachkalkulation sowie die direkte Ableitung der Dokumente wie Rechnungen, Lieferscheine etc. möglich. Neben technischen Änderungen und Anpassungen ist also auch der Faktor Mensch zu beachten. Routinen und Gewohnheiten sowie Verantwortungen und Zuständigkeiten müssen geändert werden, damit eine durchgängige elektronische Auftragsbearbeitung und Auftragsverwaltung möglich wird. Ausgehend von den Ergebnissen der Prozessanalyse wurde die vorhandene Hard- und Software auf ihre Tauglichkeit für die geplante Umstrukturierung überprüft.

Um die Analyse der Betriebsprozesse abzuschließen, wurde schließlich noch die Anzahl der Lieferanten und Händler, mit denen die Firma MWM zusammenarbeitet, ermittelt. Da es sich bei den Produkten der Metallwerkstatt Münster ausschließlich um Einzelanfertigungen handelt, ist diese Information wichtig, um die Schnittstellen für die Materialstammdaten bestimmen zu können.

Kristina und Martin Horstmann, Metallwerkstatt Münster



4.2 Definition der Anforderungen an die Branchensoftware

Für viele Betriebsinhaber ist es aufgrund fehlenden Fachwissens sehr schwer die genauen Anforderungen an die Branchensoftware zu definieren und Kann- sowie Musskriterien festzulegen. Um diesen Prozess zu unterstützen wurde im Rahmen des NEG Begleitvorhabens Femme digitale eine Checkliste für die Auswahl kaufmännischer Branchensoftware im Handwerk erarbeitet. Diese umfasst u. a. folgende Bereiche:

- Gewerkezugehörigkeit
- Fragen zur Adressenverwaltung
- Fragen zur Auftragsverwaltung inklusive Schnittstellen
- Fragen zur Artikelverwaltung inklusive Schnittstellen
- Fragen zum Bestellwesen
- Fragen zur Nachkalkulation
- Fragen zur Offene-Posten-Verwaltung und zum Mahnwesen
- Fragen zum Mobile Business

Diese Checkliste wurde im Gespräch mit der Firma MWM abgearbeitet. Das Ergebnis diente als Grundlage für die weiteren notwendigen Entscheidungen.

4.3 Vorauswahl

Ausgehend von den definierten Anforderungen wurde das Investitionsbudget bestimmt und eine Vorauswahl möglicher Branchenlösungen getroffen. Durch einen Abgleich der Funktionen einzelner Softwarepakete mit den Anforderungen, die über die Checkliste zur Auswahl kaufmännischer Software im Handwerk gewonnen wurden, hat sich das Unternehmen schließlich zur Teststellung von zwei Lösungen entschieden, die im Rahmen des gesetzten Budget erhältlich sind.

4.4 Teststellung

Zur Vorbereitung der Teststellung wurde vom Unternehmen ein typischer Geschäftsvorfall ausgewählt, der nicht zu komplex war, jedoch alle wesentlichen Elemente der täglichen Arbeit beinhaltet. Da der Funktionsumfang, der Investitionsrahmen sowie die laufenden Kosten für den Betrieb bei beiden Lösungen sehr ähnlich sind, ging es vor allem darum herauszufinden, wie übersichtlich und leicht verständlich die Bedienung ist. Bei Lösung 1 wurde die Software von einem Fachmann installiert und eine kurze Schulung durchgeführt. Die Lösung 2 wurde zugeschickt und vor Ort von der Unternehmerfrau selber installiert. Zur Unterstützung stellt der Hersteller via Internet Hilfen und Lernmodule zur Verfügung. Beide Teststellungen dauerten ca. 4 Wochen.



4.5 Auswahl und Implementierung

Nachdem beide Teststellungen abgeschlossen waren, hat sich die Firma Metallwerkstatt Münster für die Branchensoftware Lexware Handwerk Premium 2012 entschieden. Grund hierfür war zum einen, dass Frau Horstmann die Software schon aus ihrer kaufmännischen Praxis kannte, sowie die integrierte Projektverwaltung. Der Preis der Software liegt außerdem im kalkulierten Budget.

Zur Implementierung der Software in den Betrieb wurden zunächst die Stammdaten in das System eingepflegt. Da bisher Office für die Datenverarbeitung genutzt wurde, konnte keine automatische Datenübernahmen durchgeführt werden. Als Erstes wurden die Adressdaten von Kunden und Lieferanten erfasst und Eingangsrechnungen in die OP-Verwaltung eingestellt. In einem weiteren Schritt wurden die Materialstammdaten, sowie die Kalkulationssätze in das System eingepflegt.

Ziel ist die vollständige Abbildung der Geschäftsprozesse und die Erstellung sämtlicher Dokumente mittels der eingesetzten Branchensoftware.

5. Fazit

Die Einführung einer Branchensoftware stellt auch für ein kleineres Unternehmen einen sehr komplexen Vorgang dar. Gerade kleineren Betrieben fehlt es jedoch häufig an dem erforderlichen Fachwissen zur Realisierung dieses Prozesses.

Die Entscheidung über die Einführung und die Auswahl einer geeigneten Branchensoftware benötigen Zeit und präzise Vorarbeit. Die Implementierung sollte schrittweise und strukturiert erfolgen. Insgesamt sind folgende Schritte zu beachten:

- ▶ Ziele, die mit der Einführung einer Branchensoftware verbunden sind, klar definieren
- ▶ Betriebsprozesse analysieren und IST-Stand dokumentieren
- ▶ Anforderungen an die Branchensoftware definieren
- ▶ das verfügbare Budget bestimmen
- ▶ 2–3 geeignete Lösungen auswählen und testen
- ▶ Entscheidung für eine Lösung und schrittweise Implementierung

Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr

- E-Business für Mittelstand und Handwerk

Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG) ist eine Förderinitiative des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie. Seit 1998 unterstützt es kleine und mittlere Unternehmen bei der Einführung und Nutzung von E-Business-Lösungen.

Beratung vor Ort

Mit seinen 29 bundesweit verteilten Kompetenzzentren informiert das NEG kostenlos, neutral und praxisorientiert – auch vor Ort im Unternehmen. Es unterstützt Mittelstand und Handwerk durch Beratungen, Informationsveranstaltungen und Publikationen für die Praxis.

Das Netzwerk bietet vertiefende Informationen zu Kundenbeziehung und Marketing, Netz- und Informationssicherheit, Kaufmännischer Software und RFID sowie E-Billing. Das Projekt Femme digitale fördert zudem die IT-Kompetenz von Frauen im Handwerk. Der NEG Website Award zeichnet jedes Jahr herausragende Internetauftritte von kleinen und mittleren Unternehmen aus. Informationen zu Nutzung und Interesse an E-Business-Lösungen in Mittelstand und Handwerk bietet die jährliche Studie „Elektronischer Geschäftsverkehr in Mittelstand und Handwerk“.

Das Netzwerk im Internet

Auf www.ec-net.de können Unternehmen neben Veranstaltungsterminen und den Ansprechpartnern in Ihrer Region auch alle Publikationen des NEG einsehen: Handlungsleitfäden, Checklisten, Studien und Praxisbeispiele geben Hilfen für die eigene Umsetzung von E-Business-Lösungen.

Fragen zum Netzwerk und dessen Angeboten beantwortet Markus Ermert, Projektträger im DLR unter 0228/3821-713 oder per E-Mail: markus.ermert@dlr.de.



Netzwerk Elektronischer
Geschäftsverkehr

www.ec-net.de