



e**BUSINESS**LOTSE

INFOBÜRO FÜR UNTERNEHMEN

MÜNSTER



PRAXISBEISPIEL

Mobile Auftragsbearbeitung im Handwerk

Malermeister Massmann hat seine Daten jederzeit im Griff

Mittelstand-
Digital

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



eBUSINESSLOTSE

INFOBÜRO FÜR UNTERNEHMEN

MÜNSTER

An dem Beispiel von Malermeister Markus Massmann zeigt der eBusiness-Lotse Münster auf, wie durch mobile Lösungen Geschäftsprozesse in klein- und mittelständischen Unternehmen verbessert werden können.

Der **eBusiness-Lotse Münster** ist ein unabhängiges Informationszentrum für kleine und mittlere Unternehmen aus Handwerk, Industrie, Handel und Dienstleistung rund um das Themenfeld elektronischer Geschäftsverkehr im Münsterland und im nördlichen Ruhrgebiet, der Emscher-Lippe-Region.

Als Teil der Förderinitiative „eKompetenz-Netzwerk für Unternehmen“, die im Rahmen des Förderschwerpunktes „Mittelstand-Digital – IKT-Anwendungen in der Wirtschaft“ vom Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wird, hilft er den Unternehmen, IKT-Anwendungen effizienzsteigernd einzusetzen sowie Geschäftsprozesse durchgehend zu digitalisieren, und klärt über Chancen und Risiken auf.

Anbieterneutrale und praxisnahe IKT-Anwendungen werden kostenlos zur Verfügung gestellt.

Themenschwerpunkte sind

- ▶ Online-Marketing
- ▶ Mobiles Arbeiten
- ▶ E-Commerce

Hierzu bietet der eBusiness-Lotse Münster

- ▶ Individuelle Informationsgespräche
- ▶ Vorträge und Workshops
- ▶ Informationsmaterial

Weitere Informationen hierzu unter www.mittelstand-digital.de und www.ebusiness-lotse-muenster.de

Impressum

Herausgeber:

eBusiness-Lotse Münster
c/o Handwerkskammer Münster
Echelmeyerstraße 1–2
48163 Münster
andreas.spiller@hwk-muenster.de
www.ebusiness-lotse-muenster.de

Text:

Norbert Speier
Andreas Bendel
Handwerkskammer Münster
Echelmeyerstraße 1–2
48163 Münster

Bildnachweis:

Andreas Bendel
mev.de

Stand:

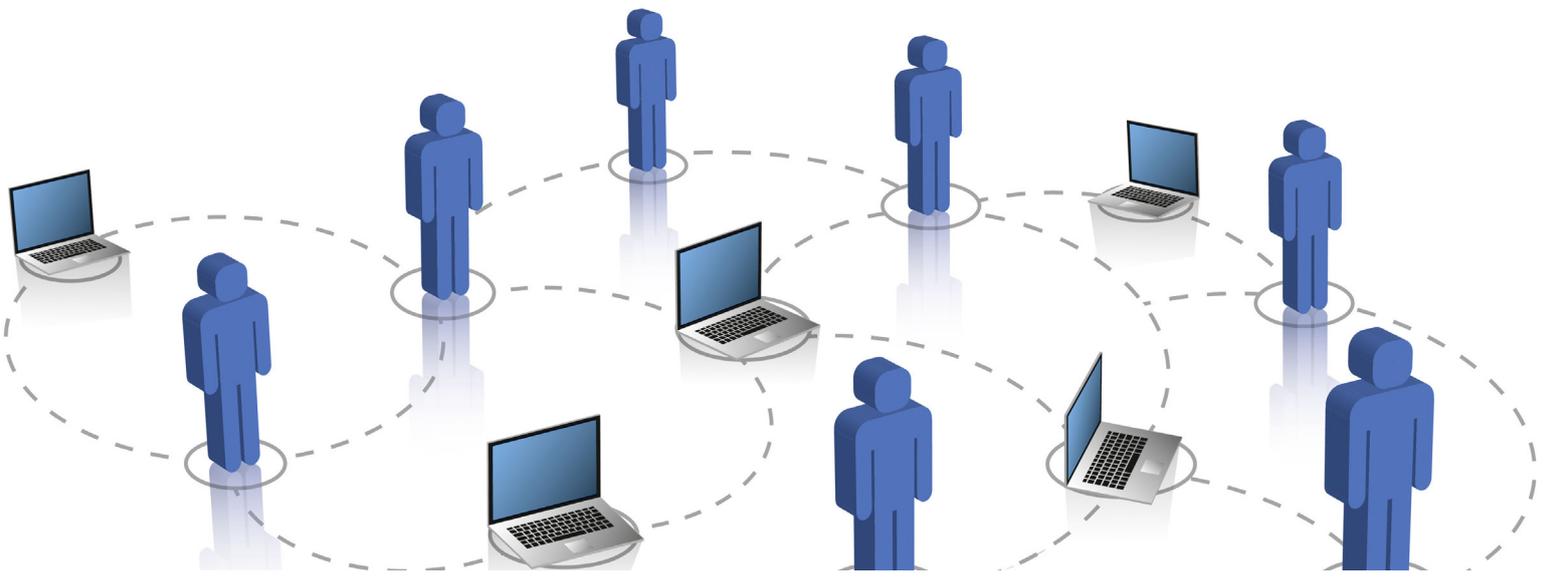
März 2014



HANDWERKSKAMMER
MÜNSTER

Inhalt

1	Ein Beispiel aus der Praxis	4
2	Mobile Business	4
3	Ausgangslage	5
4	Zielsetzung	6
5	Das Vorgehen	7
6	Fazit	9
7	Weitere Informationen	10



Mobile Auftragsbearbeitung im Handwerk

Ein Beispiele aus der Praxis

Das Handwerk zeichnete sich seit jeher durch ein hohes Maß an Mobilität aus, denn ein Großteil der handwerklichen Tätigkeiten wurde schon immer außerhalb der eigentlichen Firmenräumlichkeiten durchgeführt. Aufgrund der technischen Weiterentwicklungen der letzten Jahre und der immer stärkeren Akzeptanz mobiler Kommunikationsgeräte werden nun auch die administrativen Arbeiten mobil.

Auftragsdaten, Aufmaße, E-Mail usw. sind dank schneller Internetverbindungen und einer großen Auswahl unterschiedlicher mobiler Endgeräte überall verfügbar. Die Effizienz und der Kundenservice können durch mobile IKT-Lösungen verbessert werden.

Das Beispiel von Markus Massmann, Malermeister aus Lüdinghausen, gibt klein- und mittelständischen Unternehmen Anregungen, wie mobile Zugangsgeräte (Smartphones oder Tablet-Computer) die Anbahnung, Abwicklung und Aufrechterhaltung von Leistungsaustauschprozessen unterstützen können.

Mobile Business

Mobile Business ist eine Spezialform des Electronic Commerce, bei der mobile Endgeräte zum Einsatz kommen. Für M-Commerce kommen dementsprechend Geräte wie Smartphone oder Tablet-Computer infrage, um die Anbahnung, Abwicklung und Aufrechterhaltung von Leistungsaustauschprozessen mittels elektronischer Kommunikationsnetze und mobiler Zugangsgeräte teilweise oder vollständig zu unterstützen.

Quelle:

Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Mobile Commerce, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/57692/mobile-commerce-v7.html>

”

Mobile Lösungen können Geschäftsprozesse
in klein- und mittelständischen Unternehmen
verbessern

”

Zwei Probleme bei der Optimierung von Betriebsprozessen

Ausgangslage

Markus Massmann, Malermeister aus Lüdinghausen im Münsterland, ist Inhaber eines Malerbetriebes. Bereits seit einigen Jahren ist es ihm ein besonderes Anliegen, die Organisation seines Unternehmens so zu optimieren, dass keine Informationen und Dokumente während der Betriebsprozesse verloren gehen. Für die Kunden soll sein Betrieb ein zuverlässiger Partner sein. Durch konsequente Büroorganisation hatte er bis zum Jahr 2011 schon viel erreicht. Herzstück seiner Strategie ist hierbei der Einsatz einer kaufmännischen Branchensoftware für das Handwerk, mit der sämtliche Kunden- und projektrelevanten Daten und Dokumente, wie z. B. Angebote, Rechnungen etc. strukturiert gespeichert und verwaltet werden.

Zwei Probleme konnte Herr Massmann jedoch noch nicht lösen:

- ▶ Zum einen merkte er, dass die Ablage von Dokumenten in Papierform nicht zur Transparenz und auch nicht zur Optimierung der Geschäftsprozesse beiträgt, da der Suchaufwand hoch ist, die Gefahr von Verlust besteht und zudem ein Medienbruch vorliegt.
- ▶ Zum anderen erkannte er, dass diese Dokumente nicht zeit- und ortsunabhängig zur Verfügung standen, sodass es immer wieder vorkam, dass bei Kundenterminen oder auf der Baustelle die passenden Dokumente fehlten.



”

Durchgängiger und transparente Geschäftsprozesse sollen sowohl dem Kunden wie auch den Mitarbeitern ein Höchstmaß an Verlässlichkeit geben

Zielsetzung

Primäres Ziel von Herr Massmann ist die Gestaltung durchgängiger und transparenter Geschäftsprozesse in seinem Unternehmen, die sowohl dem Kunden wie auch den Mitarbeitern ein Höchstmaß an Verlässlichkeit geben.

Ein wichtiger Baustein auf diesem Weg ist die Reduzierung von Papier auf das absolut notwendige Maß. Im geschäftlichen Alltag ist es jedoch zumeist nicht möglich ganz auf Papierdokumente zu verzichten, da sowohl im Außen- wie auch im Innenverhältnis einige Dokumente wie z. B. Rechnungen, Lieferscheine etc. häufig in gedruckter Form vorliegen.

Zudem wollte Herr Massmann im Unternehmen den Medienbruch zwischen Papierdokumenten und digitalisierten Dokumenten beenden. Um dies zu erreichen, sollten sämtliche Dokumente digitalisiert, verschlagwortet und dem Kunden sowie den Projekten zugeordnet werden. Die Lösung sollte ohne die Einführung einer zusätzlichen Software möglich werden, vielmehr sollte die bereits im Betrieb eingesetzte Branchensoftware Verwendung finden.

Seine Vorstellungen gingen jedoch noch weiter. Er fragte sich, ob es nicht auch möglich sei, auf Dokumente und Daten, die in digitaler Form vorliegen, von unterwegs aus, mit mobilen Endgeräten, zuzugreifen. So könnten diese z. B. bei Kundenterminen zur Verfügung stehen oder aber auch mobil bei Fragestellungen auf der Baustelle helfen. Die Realisierung dieser Funktionalität sollte ebenfalls über die vorhandene Branchensoftware erfolgen.

Einen nicht unerheblichen Papieraufwand verursachten die, bisher in Papierform ausgefüllten,

Stundennachweise der Mitarbeiter. Hinzu kam, dass durch diese Form der Stundenerfassung Doppeleingaben notwendig wurden, die wiederum eine höhere Fehleranfälligkeit nach sich zogen und die benötigten Daten häufig nicht zeitnah zur Verfügung standen, sodass Herr Massmann auch für diesen Prozess die Umstellung auf eine digitale, mobile Lösung anstrebte.





Das Vorgehen

In einem ersten Schritt wurde analysiert, welche Dokumente im Unternehmen zum Einsatz kommen und bei welchen Betriebsprozessen diese entstehen. Des Weiteren wurde ermittelt, ob es sich um betriebsinterne Dokumente handelt oder um solche, die mit Kunden und Lieferanten ausgetauscht werden. Hinzu kam noch die Fragestellung, ob diese Dokumente überhaupt nötig waren, denn hierdurch konnte die Dokumentenanzahl schon erheblich verringert werden. All diese Überlegungen waren notwendig, bevor überhaupt mit der Prüfung der technischen Realisierung begonnen werden konnte.

Da das Unternehmen schon seit vielen Jahren professionelle Branchensoftware für das Handwerk einsetzt, wandte sich Herr Massmann mit seinen Ideen an den Softwarehersteller. Schnell war klar, dass die Digitalisierung von Dokumenten, wie z. B. Liefer- und Arbeitsscheine sowie Angebote, Rechnungen und Aufmäße inklusive der entsprechende

Kunden- und Projektzuordnung mit dem vorhandenen System möglich ist. Alle Dokumente, die nicht direkt aus der Software stammen, werden gescannt, entsprechend verschlagwortet und zugeordnet. Zwingende Voraussetzung ist die Zugriffsmöglichkeit aller berechtigten Personen auf das Netzwerk und die Daten.

In einem zweiten Schritt wurde das Dokumentenmanagementsystem (DMS) auch für die mobile Verwendung nutzbar gemacht. Eine spezielle App wird auf mobilen Endgeräten, in diesem Fall einem iPad, installiert und verbindet sich nun mittels einer schnellen Mobilfunkverbindung mit dem Server im Unternehmen, um dem Nutzer die entsprechenden Daten der Branchensoftware zur Verfügung zu stellen. In der Regel verfügen mobile Endgeräte nur über ein relativ kleines Display und über keine eigenständige Tastatur, sodass die Notwendigkeit zur optimierten Darstellung der Dokumente bestand. Mit der eingesetzten Lösung wird das

”

Das Dokumentenmanagementsystem einer professionellen Branchensoftware (DMS) wurde auch für die mobile Verwendung nutzbar gemacht

Unternehmen in die Lage versetzt entsprechende Formulare über einen einfachen Editor selber zu gestalten und erhält hierdurch ein Höchstmaß an Flexibilität. Alle berechtigten Mitarbeiter greifen nun, auch von unterwegs, auf einheitliche Daten- und Informationsstände zu.

Auch für die Einführung einer digitalen und mobilen Zeiterfassung, konnte der Softwarehersteller eine Lösung bieten. Sämtliche Mitarbeiter des Unternehmens mit speziellen, baustellentauglichen Handys ausgestattet wurden. Über sehr einfache Menü- und Tastenfunktionen erfassen die Mitarbeiter ihre Anwesenheits- sowie die Projekt- und Tätigkeitszeiten. Die Daten werden automatisch über das Mobilfunknetz an die Zentrale übermittelt und stehen jetzt zeitnah für das Projektcontrolling sowie für die Arbeitszeitabrechnung zur Verfügung.





Fazit

Malermeister Markus Massmann ist es gelungen, die Reibungsverluste in der Kommunikation durch eine gute Organisation zu verringern. Durch die mobilen Lösungen wurden Doppelarbeiten vermieden und die Geschäftsprozesse wurden einfacher, flexibler, transparenter und schneller gestaltet. Die Kombination aus mobilem Endgerät, Internetverbindung und spezieller Applikation der Branchensoftware erlaubt allen Mitarbeitern nun, Daten in Echtzeit zu empfangen, zu bearbeiten und zu senden.

Der Einsatz lohnt sich auch in anderen Branchen, denn die Hersteller von Branchensoftware für das Handwerk haben die technischen Möglichkeiten sowie die zunehmende Marktnachfrage erkannt und bieten in unterschiedlich starkem Maße Lösungen für den mobilen Einsatz an. Beispielhaft seien hier genannt:

- ▶ Mobile Zeiterfassung
- ▶ Mobiles Aufmaß
- ▶ Mobile Auftragsdatenbearbeitung
- ▶ Mobiles Flottenmanagement

Der mobile Malermeister

- ▶ Einsatz professionelle Fakturierungssoftware
- ▶ Papierloses Büro
- ▶ Sämtliche Daten werden zur Weiterverarbeitung gescannt und den verschiedenen Projekten zugeordnet
- ▶ Termine sowie z.B. Angebots, Auftrags- und Aufmaßerstellungen werden direkt beim Kunden per iPad digitalisiert und können sofort von den Mitarbeitern im Büro weiterarbeitet werden.
- ▶ Auch ein direkter Zugriff auf Kunden/Projektinformationen bei Beratungsgesprächen vor Ort ist möglich
- ▶ Die Zeiterfassung erfolgt digital
- ▶ Angebote und Rechnungen werden auf Kundenwunsch per Mail versandt
- ▶ Professionell gestaltete Website
- ▶ Kunden können über google+, Facebook oder Twitter mit dem Unternehmen in Kontakt treten.
- ▶ Ein YouTube-Kanal ist geplant

”

Der Einsatz lohnt sich auch in anderen Branchen



Weitere Informationen

Die eBusiness-Lotsen in den unterschiedlichen Regionen Deutschlands bieten kostenlos weitere Informationen zum Thema Mobiles Arbeiten in Form von Broschüren und Informationsveranstaltungen oder sprechen Sie uns einfach an:

eBusiness-Lotse Münster

Norbert Speier
Telefon 0209 3807722
norbert.speier@hwk-muenster.de

Leitfäden und Broschüren finden Sie auf der Internetseite von Mittelstand digital im Wissenpool unter www.mittelstand-digital.de.

Wir empfehlen unter anderem die folgenden Broschüren:

▶ **Mit Hammer, Säge und Smartphone**

Mobiles Arbeiten im Handwerk

Herausgeber:
Münsterländer Kompetenzzentrum für den elektronischen Geschäftsverkehr (MÜKE)

▶ **Smartphones sicher nutzen**

10 Goldene Regeln für kleine und mittlere Unternehmen

Herausgeber:
eBusiness-Lotse Magdeburg

▶ **Von der Idee zur eigenen App**

Ein praxisorientierter Leitfaden für Unternehmer mit Checkliste

Herausgeber:
eBusiness-Lotse Metropolregion Nürnberg



eBusiness-Lotse Münster

Der eBusiness-Lotse Münster ist Teil der Förderinitiative „eKompetenz-Netzwerk für Unternehmen“, die im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – IKT-Anwendungen in der Wirtschaft“ vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wird.

Der Förderschwerpunkt unterstützt gezielt kleine und mittlere Unternehmen (KMU) sowie das Handwerk bei der Entwicklung und Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT).

„Mittelstand-Digital“ setzt sich zusammen aus den Förderinitiativen

- ▶ „eKompetenz-Netzwerk für Unternehmen“ mit 38 eBusiness-Lotsen,
- ▶ „eStandards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“ mit derzeit 16 Förderprojekten, und
- ▶ „Einfach intuitiv – Usability für den Mittelstand“ mit zurzeit 13 Förderprojekten.

Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de.