eBUSINESSLOTSE

INFOBÜRO FÜR UNTERNEHMEN

MÜNSTER

PRAXISBEISPIEL

Das Büro wird mobil

Bei der Zimmerei Wietkamp unterstützen Tablet und Smartphone die Kommunikation am Bau

Mittelstand-Digital

Gefördert durch:

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

eBUSINESSLOTSE

INFOBÜRO FÜR UNTERNEHMEN

MÜNSTER

Überblick

An dem Beispiel der Zimmerei Wietkamp zeigt der eBusiness-Lotse Münster auf, wie moderne Kommunikationstechniken eingesetzt werden, um Arbeitsprozesse einfacher, flexibler, transparenter, schneller und effizienter zu gestalten. Genutzt werden vorhandene Programme und Apps, die auf mobilen Geräten installiert sind. Große Investitionen waren nicht notwendig. Der Einsatz kann ein Gewinn für kleine und mittlere Unternehmen sein und entscheidende Wettbewerbsvorteile verschaffen.

„Über den eBusiness-Lotsen Münster“

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:
Andreas Bendel
Handwerkskammer Münster
Echelmeyerstraße 1–2
48163 Münster

Bildnachweis:
mev.de
Clipdealer.com
amh-online.de

Stand:
Dezember 2014

HWK
HANDWERKSKAMMER MÜNSTER

Inhalt

1 Das Büro wird mobil 4

2 Anlass für die Einführung von mobilen Lösungen 5

3 Mobilisierungsstrategie 6

4 Anwendung von mobilen Lösungen im Laufe der Auftragsbearbeitung 7

5 Fazit 9

6 Perspektiven 10

7 Weitere Informationen 11

Das Büro wird mobil

Mobilität gehört zu unserem Lebensalltag. Wir sind längst gewohnt, permanent erreichbar zu sein, von jedem Ort auf Daten und Anwendungen zuzugreifen. Die mobilen Geräte sind leistungsfähig und einfach zu bedienen. Über ausgefeilte Anwendungen (Apps) werden die Geräte zur persönlichen Zentrale für private und berufliche Daten.

Gerade für Unternehmen des Handwerks, bei denen traditionell ein großer Teil der Arbeiten außerhalb des Firmengeländes ausgeführt werden, bieten mobile Geräte erhebliche Möglichkeiten. Die Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitern kann schneller, anschaulicher und effizienter gestaltet werden. Die Innovationen sind für kleine und mittlere Unternehmen - auch ohne eigene IT-Abteilung – ein Gewinn und verschaffen entscheidende Wettbewerbsvorteile.

Das Beispiel der Zimmerei Johannes Wietkamp gibt kleinen und mittleren Unternehmen Anregungen, wie mit vorhandenen Anwendungen Arbeitsprozesse von der Auftragsannahme bis zur Rechnungstellung verbessert werden können. Größere Investitionen sind nicht notwendig.

Das Unternehmen

Die Zimmerei Johannes Wietkamp aus Telgte wurde 1996 gegründet und ab dem 01.04.2012 in eine GmbH umgewandelt. Das Aufgabenspektrum deckt neben den klassischen Zimmermannsarbeiten auch den Bau von Hallen, die Renovierung und Modernisierung alter Gebäude und den Schlüsselfertigbau ab.

Heute beschäftigt die Zimmerei 14 Mitarbeiter, darunter zwei Zimmermeister, sechs Zimmermänner, einen Tischler, zwei Bürokräfte, einen Buchhalter und zwei Auszubildende.

„Ich baue mit dem Mann, der mir Service bieten kann!“, das ist bei Johannes Wietkamp Programm. Er versteht sein Unternehmen nicht als eine einfache Zimmerei, sondern als Dienstleister, der alle Arbeiten aus einer Hand liefert!

Alle Bauten werden individuell nach den Wünschen des Kunden geplant und gebaut. Und zwar vom ersten Entwurf, über den Bauantrag, die Statik, die Montage, den Innenausbau bis hin zur Schlüsselübergabe. Als Chef ist Johannes Wietkamp zentraler Ansprechpartner für Kunden und alle Mitarbeiter sowohl im Büro wie auch auf den Baustellen.

> Wir brauchen mehr und schnellere Informationen.
>
> Mitarbeiter

Anlass für die Einführung von mobilen Lösungen

Johannes Wietkamp ist als Chef zentraler Ansprechpartner für Kunden und alle Mitarbeiter sowohl im Büro wie auch auf den Baustellen. Absprachen mit Kunden, Aufgaben für Mitarbeiter, Bedarf an Material, Vorgaben durch Architekten usw. notierte er in seinem „Buch“. Damit war er der alleinige Wissensträger im Unternehmen. Es lag an ihm, diese Informationen an die Mitarbeiter weiter zu leiten. Dies geschah vornehmlich mündlich bei der Auftragserteilung und täglich gegen Feierabend während der Abschlussbesprechung zum Tag.

Dringende Rückfragen und kurzfristige Änderungen wurden telefonisch geklärt oder Herr Wietkamp machte ich sich auf den Weg zur Baustelle.

So war die Kommunikation häufig nicht anschaulich, umständlich, zeitaufwendig und führte immer wieder zu zeitlichen Verzögerungen. Die Mitarbeiter sind deshalb auf Ihren Chef zugegangen und wünschten eine schnellere und größere Transparenz bei der Arbeitsplanung, -durchführung und -änderung.

Für Johannes Wietkamp lagen die Vorteile einer besseren Transparenz sofort auf der Hand: Durch eine gute zeitnahe Kommunikation können Reibungsverluste in der Organisation verringert werden und die Arbeitsabläufe effizienter gestaltet werden.

Es hieß also Möglichkeiten zu finden, die es erlauben, dass möglichst allen Mitarbeitern zu jedem Zeitpunkt an jedem Einsatzort die notwendigen Informationen nutzbar gemacht werden können.

Trotz des Wunsches, Arbeitsprozesse effektiver zu gestalten, gab es zunächst auch Bedenken bei Herrn Johannes Wietkamp. Um Prozesse neu zu strukturieren und neue Techniken einzuführen, müssen schließlich Geld, Zeit und Nerven investiert werden.

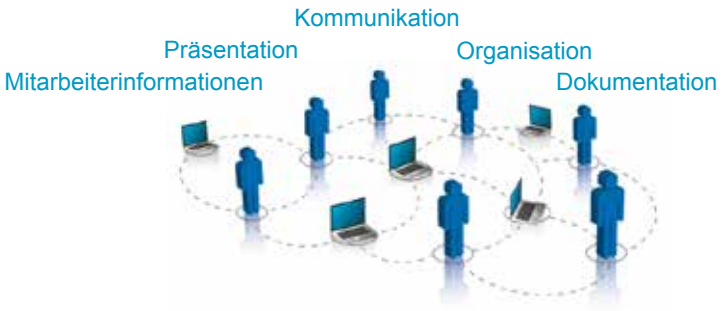
> Mit mobilen Endgeräten möglichst allen Mitarbeitern sowie Kunden schnellst möglich die notwendigen Informationen nutzbar machen.
>
> Johannes Wietkamp

Mobilisierungsstrategie

Um höhere Transparenz und Effektivität zu erreichen, sollten

- wichtige Dokumente digitalisiert werden und
- über Smartphones und Tablets mit einer online-Anbindung mobil verfügbar gemacht werden.

Diese Dokumente können dann in unterschiedlichen Situationen genutzt werden:



Sinnvoll erschien es, Informationen nicht nur in digitaler Form an Kunden und Mitarbeiter weiter zu leiten, sondern Daten gleich (auf der Baustelle) in digitaler Form zu erfassen. Medienbrüche werden so vermieden, Übertragungsfehler und Bearbeitungszeiten damit verringert.

Die Einführung der Arbeit mit mobilen Endgeräten sollte aber auf keinen Fall hohe Kosten verursachen. Deshalb sollten im Unternehmen vorhandene Software-Programme um die mobile Version erweitert werden sowie Standard-Apps genutzt werden. Dies war kein Problem, da Mobile Versionen der professionellen Software bei den Herstellern mittlerweile zum Standardangebot gehören. Zum Austausch der Daten sollte ein gängiges ebenfalls vorhandenes eMail System genutzt werden.

Mobile Endgeräte mussten nicht extra angeschafft werden, da die Mitarbeiter ihre privaten Smartphones und Tablets, die sie immer bei sich trugen, gerne auch für die dienstliche Kommunikation nutzen. Von Vorteil war hier sicherlich, dass über bestehende Telefon- und Datenflatrates keine zusätzlichen Kosten für die Mitarbeiter entstanden.

Ebenso gab es keine Akzeptanzprobleme im Unternehmen. Einerseits bestand innerhalb der Belegschaft der Wunsch nach schnellerer und umfangreicherer Information und andererseits ist der Gebrauch von mobilen Geräten bei den jüngeren Mitarbeitern längst fester Bestandteil ihres Alltags. Die älteren Mitarbeiter hatten zu Beginn geringfügige Bedenken, konnten aber schnell von den Vorteilen überzeugt werden. Eine Einarbeitung oder Qualifizierung für die Anwendungen war nicht notwendig, da die Software-Programme im Unternehmen seit längerem bekannt sind und die anderen Programme einfach und selbsterklärend sind.

Hilfreiche Fragen zur Mobilitätsstrategie

- Was sind Ihre Ziele und wie lassen sie sich erreichen?
- Welche Anwendungsfälle ergeben sich?
- Welche Apps und welche Endgeräte benötigen Sie?
- Wie stellen Sie Ihre Mitarbeiter auf mobile IT ein?
- Gibt es offene Fragen oder welche neuen Themen ergeben sich?

Anwendung von mobilen Lösungen im Laufe der Auftragsbearbeitung

Das Unternehmen setzt mobile Anwendung von der Auftragsannahme bis zur Rechnungstellung während der gesamten Auftragsabwicklung ein.

Trifft eine Anfrage von Kunden im Unternehmen ein, werden die Termine über einen Kalender im eMail-System abgestimmt. Sowohl Johannes Wietkamp wie auch die Mitarbeiterinnen im Büro können Termine einsehen und vergeben. Dadurch kann Herr Wietkamp auch außerhalb des Büros, ohne weitere Absprachen, Termine mit Kunden, Lieferanten oder Mitarbeitern verbindlich vereinbaren.

Wenn Bauvorhaben mit den Kunden besprochen werden, ist ein Tablet ein nützlicher Helfer. Anschaulich kann das Unternehmen mit seinen Leistungen präsentiert werden. Das Bauvorhaben kann schnell digital skizziert, fertige Bauten in 3D-Ansichten simuliert und Fotos von abgeschlossen Projekten gezeigt werden. Ideen werden so konkret und das fertige Vorhaben leichter vorstellbar. Dies wiederum erleichtert und beschleunigt die Entscheidungen von Kunden.

Bei kleineren Aufträgen kann der Kostenvoranschlag unmittelbar vor Ort erstellt werden und der Kunde kann den Auftrag sofort auf dem Tablet unterschreiben. Dies verringert den Verwaltungsaufwand und schafft geradewegs die Verbindlichkeit für den Auftrag.

Über Aufmaß- und Zeichenprogramme werden Maße auf der Baustelle aufgenommen und unmittelbar für die Weiterbearbeitung im Büro übertragen. Fertige Zeichnungen und Änderungen wiederum können später zeitnah zum Kunden und zur Baustelle übermittelt werden. Für die Bearbeitung des Auftrags werden nicht nur Maße sondern auch Fotos, Videos und Sprachnachrichten aufgenommen. Die umfangreiche und anschauliche Dokumentation erleichtert besonders bei größeren Aufträgen die Erstellung eines Angebotes und Auftragsbeschreibung gegenüber den Mitarbeitern. Fotos ergänzen und verdeutlichen das Angebot. Ein Bild sagt hier oft mehr als tausend Worte. Anschließend kann das Angebot mit sämtlichen Dokumenten je nach Wunsch des Kunden in Printversion oder per Mail zugesandt werden.

> „Ein Bild sagt oft mehr als tausend Worte.
>
> Johannes Wietkamp

Die Mitarbeiter erhalten über Fotos, Videos und Sprachnachrichten genauere Kenntnis über die Situation auf der Baustelle. Absprachen zur Arbeitsplanung und -durchführung werden dadurch erleichtert und verständlicher. Missverständnisse werden vermieden und auch Details bleiben in Erinnerung. Die Dokumente können problemlos versandt und somit allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden. Bei Bedarf kann jederzeit wieder auf die Dokumente zurückgegriffen werden.

Bei der Planung nutzen die Mitarbeiter auch einen digitalen Map-Dienst. In dem Dienst können sie zwischen einer reinen Kartendarstellung, einem Luftbild und einer Ansicht wählen. Eine Zoomfunktion erlaubt es, die Lage der Baustelle mit den Zufahrtswegen vorab zu erkunden. So können Zufahrtswege und Bewegungsflächen beim Transport von großen Bauteilen bereits im Vorhinein geklärt werden, ohne die Baustelle aufzusuchen.

Während der Auftragsdurchführung helfen die digitalen Medien bei der Dokumentation des Baufortschritts und unterstützen weiter die Kommunikation. Änderungen in Zeichnungen können schnell versandt werden und sind Grundlage für den Austausch. Die Mitarbeiter sind so immer auf dem neuesten Entwicklungsstand. Die Kommunikation ist aber keine Einbahnstraße. Fotos und Videos unterstützen das Verständnis von der Situation auf der Baustelle. So kann auch vom Büro aus die Situation vor Ort beurteilt werden. Lösungen können problemlos gemeinsam per Telefon besprochen werden.

Sollte Material oder Werkzeug benötigt werden, wird dies kurz per Mail mitgeteilt. Notwendige Bestellungen können durch Mitarbeiter im Büro unmittelbar vorgenommen werden. Durch die schriftliche Form der Informationen besteht eine höhere Verbindlichkeit und Bestellungen werden nicht so schnell vergessen.

Wenn Material angeliefert wird, rufen die Lieferanten zumeist vorher an und fragen an, ob ein Mitarbeiter auf dem Firmengelände die Waren entgegen nimmt. Da sich Herr Wietkamp als Chef auch immer wieder auf Baustellen oder bei Kunden befindet, nutzt er hier seine Videoüberwachung. Die Überwachungsanlage hat er ursprünglich angeschafft, um sein Unternehmen vor Diebstahl zu schützen. Jetzt nutzt er auch die Möglichkeit, die Kamerabilder auf seinem Tablet anzuschauen. Er kann erkennen, welcher Firmenwagen auf dem Hof steht und den betreffenden Mitarbeiter bitten, kurz abzuwarten und die Ware in Empfang zu nehmen. So muss Herr Wietkamp nicht telefonisch bei mehreren Mitarbeitern nachfragen, ob sich jemand in der Firma aufhält, oder sich selbst auf den Weg machen.

Nach dem Abschluss des Auftrags werden mit Hilfe der Verwaltungssoftware alle Kosten zusammengetragen und die Rechnung erstellt.

Nutzung von gängigen mobilen Anwendungen und Apps

- Digitaler Kalender
- eMail-System
- Notiz- bzw. Memofunktion
- Aufmaß- und Zeichenprogramm
- 3D-Animationen
- Foto- und Filmpräsentation
- Kamera
- Sprachnachrichten
- Videoüberwachung
- digitaler Map-Dienst

Fazit

Die Zimmerei Wietkamp nutzt Kommunikationstechniken, um Prozesse während der Auftragsakquise, -planung und -durchführung mobil zu gestalten. Dabei wird nicht auf ein neues Software-Programm zurückgegriffen. Eingesetzt werden vorhandene Programme und Apps, die auf den mobilen Geräten installiert sind.

Ohne große Investitionen konnten Arbeitsprozesse einfacher, flexibler, transparenter, schneller und effizienter gestaltet werden:

- die Aktualität der Daten ist höher
- die Qualität der Daten durch unmittelbare Erfassung und sofortige Kontrolle ist besser
- Vorhaben und Probleme werden anschaulicher dargestellt
- Medienbrüche und der Mehrfacherfassungen von Daten werden vermieden
- der Kontakt zu Kunden erfolgt zeitnah und informativer

Im Ergebnis erleichtern die mobilen Anwendungen Entscheidungen, sparen Papierkram, Zeit und damit Geld. Die Zufriedenheit der Kunden verbessert sich. Für das Unternehmen bedeutet dies Wettbewerbsvorteile gegenüber der Konkurrenz.

> „Die Vorteile der mobilen Anwendungen liegen auf der Hand: schnellere Abläufe, engerer Kundenkontakt und raschere Entscheidungen. Johannes Wietkamp

> Unternehmen sollten Mut haben Neuheiten zuzulassen. Möglichkeiten gibt es genug. Man muss nur wollen.
>
> Johannes Wietkamp

Perspektiven

Neben den gängigen und bekannten Anwendungen auf den Endgeräten gibt es am Markt auch eine Reihe von speziellen Software-Lösungen. Hersteller von Branchensoftware haben die technischen Möglichkeiten sowie die zunehmende Marktnachfrage z.B. auch für das Handwerk erkannt und bieten in unterschiedlich starkem Maße Lösungen für den mobilen Einsatz an. Für Unternehmen stehen deshalb eine Vielzahl an Kommunikationstechnologien sowie Software-Anwendungen zur Verfügung. Beispielhaft seien hier genannt:

- Mobiles Aufmaß
- Mobile Auftragsdatenbearbeitung
- Mobiles Flottenmanagement
- Mobiles Verwalten der Bauakte
- Mobile Zeiterfassung
- Lohnabrechnung

In allen Branchen kann die Auswahl einer geeigneten Lösung, die den Bedarf des Unternehmens treffen, lohnend sein.

Bei der Einführung von mobilen Lösungen sollten allerdings Aspekte der Sicherheit und des Datenschutzes zwingend beachtet werden. Wir empfehlen hierzu die Leitfäden des eBusiness-Lotsen Oberschwaben-Ulm.

Ebenfalls muss sichergestellt sein, dass die Region über eine ausreichende Netzabdeckung verfügt. Die Auswahl des richtigen Telefon- bzw. Internetanbieters kann hier eine wichtige Rolle spielen.

Weitere Informationen

Auf der Internetseite von www.mittelstand-digital.de können Unternehmen weiterführende Informationen in Form von Broschüren, Leitfäden und Filmen erhalten. Unter anderem wird beschrieben, welche Anwendungsszenarien vorstellbar sind, welche rechtlichen und technischen Herausforderungen zu bedenken sind und wie durch mobile Lösungen Geschäftsprozesse in klein- und mittelständischen Unternehmen verbessert werden können.

Weitere Informationen zum Thema „Mobiles Arbeiten“ bieten die 38 eBusiness-Lotsen in den unterschiedlichen Regionen Deutschlands kostenlos an. Die Kontaktdaten finden Sie ebenfalls auf der Internetseite von Mittelstand digital.

Wir empfehlen unter anderem die folgenden Broschüren:

Was ist Geschäftsprozessmanagement?

Ein Erklärvideo des eBusiness-Lotsen Mittelrhein

Heinz-Herbert, Handwerksmeister aus Leidenschaft, bringt seinen Betrieb auf Vordermann. Mit Hilfe des eBusiness-Lotsen Mittelrhein schafft er Ordnung in betrieblichen Abläufen.

Mobile Auftragsbearbeitung im Handwerk - Malermeister Massmann hat seine Daten jederzeit im Griff

Ein Praxisbeispiel des eBusiness-Lotsen 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.

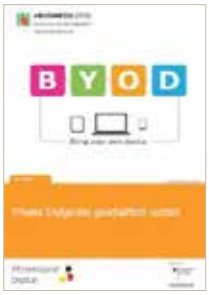
Einführung einer Lösung für mobiles Bezahlen - Heim Hausgeräte GmbH, Hagnau

Ein Praxisbeispiel des eBusiness-Lotsen Oberschwaben-Ulm

Mobile Payment ist zurzeit ein unverkennbarer Trend, und viele Firmen drängen in den Markt, um den Kunden ihre Lösung anzubieten. Es kommen unterschiedliche Technologien zum Einsatz: QR-Codes, Barcodes, NFC, Beacons und mobile (Kredit-) Kartenlesegeräte. Jede dieser Lösungen hat Vor- und Nachteile und versucht den größten Nutzen für denKunden bereitzustellen. Doch nicht alle Ansätze schaffen, was für den Kunden am wichtigsten ist: Einen Mehrwert!

Private Endgeräte geschäftlich nutzen

Ein Leitfaden des eBusiness-Lotsen Oberschwaben-Ulm



Dieser Leitfaden zeigt auf, was sich Arbeitgeber und Arbeitnehmer von BYOD (Bring your own device) versprechen, also dem Nutzen privater Geräte für die Firma. Es wird beschrieben, welche unterschiedlichen Anwendungsszenarien vorstellbar sind, welche rechtlichen und technischen Herausforderungen zu bedenken sind, welche Vor- und Nachteile mit BYOD einhergehen und welche Regeln Arbeitgeber und Arbeitnehmer beachten müssen.

Smartphones absichern - Sicherheit von Smartphones und anderen mobilen Endgeräten

Ein Leitfaden des eBusiness-Lotsen Oberschwaben-Ulm

In diesem Leitfaden werden Sie über Sicherheitsaspekte bei Smartphones und anderen mobilen Endgeräten informiert. Es werden mögliche Gefahrenquellen und die aktuelle Situation im Bereich der IT-Sicherheit aufgezeigt. Außerdem werden Ihnen Maßnahmen und Tipps vorgestellt, wie Sie Ihr mobiles Endgerät selbst absichern können.

eBusiness-Lotsen

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 Kommuni–kationstechnologien (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 14 Förderprojekten.

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