



Komplexen Herausforderungen begegnen

# Standardsoftware für Unternehmensprozesse

Der Ort spielt keine Rolle mehr, das Büro habe ich heute durch mein mobiles Endgerät in der Hosentasche: Dieses – sei es Handy oder Tablet – ist für viele Geschäftsführer, Betriebs- und Projektleiter das Lebenselixier und der Erfolgsfaktor ihrer Tätigkeit geworden. Doch es stellt sich hier auch immer die Frage, ob eine Kommunikation ohne festgelegte Abläufe und Dokumentation den Erfolg bringt, den es auf den ersten Blick verspricht.

In unserem digitalen Zeitalter nutzen Kunden Onlinedienste für alle möglichen Funktionen: mehr Infos über Produkte, Preise vergleichen, Kundenwünsche antizipieren, Empfehlungen aussprechen, Buchungen vornehmen, den Terminkalender managen, Transaktionen auslösen, usw. Die Mehrwerte für die Kunden sind dementsprechend Schnelligkeit, Aktualität und Effizienz in der Kommunikation, auch durch die Verschmelzung von Sprache, Bild, Video und Daten sowie eine Verringerung der Kontaktquote bzw. eine Erweiterung der Kontaktkanäle zum Anbieter. Innerhalb eines Unternehmens stellt sich die Situation aber oft ganz anders dar: Hier werden Arbeitsabläufe immer komplexer und lassen sich oft kaum

noch bewältigen. Die Fachkräfte im kaufmännischen und im technischen Bereich fehlen und der Unternehmer sowie seine Führungskräfte sind oft schlichtweg überfordert. Das wird bei den Technik-lastigen Dienstleistern noch deutlicher als in anderen Dienstleistungsbetrieben.

## Komplexe Herausforderungen

Dieser Fachkräftemangel sowie der immer schnellere Zyklus in der technischen Produktvielfalt und -entwicklung erschweren das Ganze zusätzlich. Die Herausforderungen sind hochkomplex, denn in der Unternehmensorganisation läuft kein Prozess isoliert ab. Das erfordert eine digitale Zusammenarbeit

sowie ein Umdenken in der Zusammenarbeit anhand der verschiedenen Anforderungen von Kunden, Elektrofachbetrieben, dem Fachgroßhandel und den Herstellern. Sonst entstehen Fehler in den festgelegten Arbeitsabläufen und es kann nur reagiert und nicht agiert werden.

## Festgelegte Arbeitsabläufe

Dies erfordert auch im kaufmännischen Bereich zwingend festgelegte Arbeitsabläufe, wie in der Umsetzung der Aufträge im Zusammenspiel Kaufmann und Technik. Es ist auch nicht mehr möglich, eine Standardsoftware als bessere Textbearbeitung zu nutzen. Hier müssen Tätigkeitsbereiche ge-



schaffen werden und klare Kompetenzen und Vorgehensweisen geregelt werden. Aber nur ein Umdenken bringt den Erfolg: Die Rollen ändern sich im Unternehmen, denn die Software muss heute Tätigkeiten übernehmen, die der Chef vorgibt. Die künstliche Intelligenz muss heute durch Workflows und Kennzahlenüberwachung die Prozesse steuern und Mitarbeiter unterstützen, aber auch führen und Ergebnisse überwachen. Das ist aber nur möglich durch klare Vorgaben und eine Wechselwirkung innerhalb der Prozesse. Dies fordert im Detail eine passende Software, die

- die Prozesse innerhalb der Branche kennt,
- die Prozesse vorgibt und Mitarbeiter in der Umsetzung unterstützt,
- die Kennzahlen und Ergebnisse überwacht und die Abweichungen erkennt,
- und die den Wissenstransfer der Mitarbeiter innerhalb ihres Tätigkeitsbereichs sicherstellt.

Eine solche Software hat der Lösungs-



Mit der passenden Unternehmenssoftware haben Mitarbeitende ständig alle relevanten Informationen zur Hand – egal ob im Büro oder unterwegs.

anbieter Ziemer für das Elektrohandwerk entwickelt. Die erforderlichen Prozesse wurden automatisiert und so für den Anwender vereinfacht. Das bedeutet einfache Bedienung und Anpassung der notwendigen Benutzerrollen in der Verwaltung sowie in der Technik, ob im Büro oder auf der Baustelle mit mobilen Systemen für die entsprechenden Endgeräte. Dabei werden die Anforderungen innerhalb der Betriebsorganisation und den §-Vorgaben sowie der Datenschutzverordnung und der Anpassung der GoBD usw. mitbetrachtet.

**Passende Software reicht nicht aus**

Der Einsatz einer Software inklusive mobiler Lösung allein reicht allerdings heute

nicht aus, um erfolgreich zu sein. Wie schon erwähnt muss auch ein Wissenstransfer sichergestellt werden und die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen überprüfbar sein. Denn was

früher eine Entscheidungsgrundlage war, ist heute oft Standard:

- Kalkulation/Verwaltung vereinfachen und automatisieren,
- B2B-Beschaffung,
- digitaler Zahlungsverkehr und Übergabe an die Buchhaltung,

- Mobile Zeit-, Material- und Aufmaß-Erfassung sowie Tätigkeitsnachweise,
- Kfz-Ortung für mehr Effektivität
- und eine Kommunikation durch digitale Schnittstellen.

Heute zählt es, die digitalen Möglichkeiten innerhalb der Systeme zu verschmelzen, Wechselwirkungen innerhalb der Belegschaft zu realisieren und Informationen und Kommunikation zu automatisieren, um die passenden Ergebnisse sicherzustellen. Dies erfolgt durch einen immer aktuellen und sofort abrufbaren Wissenstransfer für Mitarbeiter, um sie in ihrer Aufgabe zu stärken. Hierbei unterstützt die passende Software, um alle Unternehmensprozesse zu standardisieren.

Autor | Horst Schönfelder,  
Geschäftsführer,  
Ziemer GmbH  
www.ziemer.de

**SCC-Control Professionell 4.1**

Um Unternehmen im Elektrohandwerk die prozessunterstützte Unternehmensführung in den Bereichen Angebotskalkulation, Beschaffung und Projektmanagement zu erleichtern, wurde die kaufmännische Software SCC-Control Professionell 4.1 mit dem aktuellen Update 1.5. erneut erweitert. Die Software deckt das gesamte Spektrum an klassischen betriebswirtschaftlichen Abläufen eines elektro-spezifischen Dienstleistungsunternehmens ab und wurde speziell für das Elektrohandwerk entwickelt. Mit SCC-Control Standard 4.1, und SCC-Control Startup 4.1, bietet Ziemer außerdem weitere skalierbare Lösungen für verschiedene Handwerksbetriebe.

