

APP STATT PAPIER: Ein kleiner Betrieb hat große Pläne

Von analog zu digital – viele Handwerkschefs wollen ihre Abläufe modernisieren.

Doch wie lassen sich Aktenordner und Zettelwirtschaft ersetzen?

handwerk magazin hat einen achtköpfigen Betrieb für Arbeitssicherheit auf dem Weg in die Zukunft begleitet.

Autorin Irmela Schwab **Fotograf** Jens Nieth

»Unseren
Arbeitsalltag
hätte ich gerne
einfacher und
übersichtlicher.«

Astrid Postel, Betriebschefin von SDL Postel,
erledigt mit Mitarbeiterin Tanja Krütt die Büroarbeit.



A

Auf dem Schreibtisch von Astrid Postel türmen sich täglich Papierberge. Rechnungen flattern herein, Mitarbeiter legen Auslagenbelege vor und notieren auf den abgearbeiteten Liefer­scheinen, welche Materialien für Kunden bestellt werden müssen. „Unseren Arbeitsalltag hätte ich gerne einfacher und übersichtlicher“, wünscht sich die Geschäftsführerin des achtköpfigen Betriebs für Arbeitssicherheit SDL Postel im nordrhein-westfälischen Lohmar. Die Firma führt bundesweit sicherheitstechnische Dienstleistungen in Laboren von Schulen, Universitäten, Krankenhäusern und Industrie­einrichtungen durch. Während der Außendienst vor Ort bei Kunden ist, kümmert sich die resolute Chefin um die überbordende Büroarbeit. „Der Verwaltungsaufwand ist viel zu hoch“, klagt Astrid Postel. Die Rheinländerin will das ändern – noch in diesem Jahr.

EINE LÖSUNG FÜR ALLES

Doch welche Soft- und Hardware ist für ihren Bedarf die richtige? Astrid Postel, die den Betrieb mit ihrem Mann Rainer, einem gelernten Tischler, führt, hat sich vor Monaten auf die Suche nach der perfekten Lösung begeben. Sie engagierte einen IT-Experten, um ein passendes Programm zu entwerfen, holte Angebote von Software-Unternehmen ein und las Fachmagazine. In *handwerk magazin* stieß sie auf die Serie „Digitalisierungsbarometer“. Insbesondere der Beitrag „Eine Software statt vieler Lösungen“ sprach sie an, und sie schrieb der Redaktion. „Da bei uns die Digitalisierung ansteht, raucht uns mittlerweile der Kopf“, schildert sie in ihrer E-Mail. „Wir suchen nach einem Programm, das unseren gesamten Workflow im Innen- und Außendienst abbilden kann.“

Bei der Internet-Recherche werden ihr meist die großen Software-Hersteller angezeigt, die viel zu unflexibel sind. „Da würden wir nur die Hälfte

der eingekauften Software nutzen und müssten die restlichen Arbeitsschritte wieder über einzelne Programme lösen, die jedoch untereinander nicht kompatibel sind“, befürchtet sie.

Ein Problem, das viele Handwerksbetriebe kennen. Sie wollen ihre Prozesse digitalisieren, sorgen sich aber, bei der Vielfalt an Optionen einen Irrweg einzuschlagen. *handwerk magazin* hat sich daher gemeinsam mit Astrid Postel von einem renommierten Software-Hersteller unverbindlich beraten lassen. Wie kann es gelingen, die

Der Betrieb SDL Postel

Gase, Dämpfe, Staub und Aerosole: Was Maschinen und Geräte an Schadstoffen freisetzen, kann für Mitarbeiter in Krankenhäusern sowie industriellen Einrichtungen schnell gesundheitsgefährdend werden. Die speziell geschulten Handwerker im Betrieb SDL Postel in Lohmar überprüfen daher im gesetzlich vorgeschriebenen Jahresturnus, ob die Laborabzüge, die solche Stoffe aus der Luft leiten, noch sicher funktionieren. Ebenso sichern die Techniker Gefahrstoffschränke und führen im Bedarfsfall Reparaturen durch. Die Firma ist bundesweit tätig und zählt acht Mitarbeiter: Neben den Geschäftsführern Astrid und Rainer Postel gibt es zwei Teilzeitkräfte für Verwaltungsaufgaben sowie vier Außendienst-Mitarbeiter, darunter gelernte Elektriker und Klimatechniker.



Bundesweit unterwegs ist Rainer Postel (li.) gemeinsam mit seinem Team.

wichtigsten Bereiche im Betrieb zu automatisieren? Der Anbieter pds aus dem niedersächsischen Rotenburg ist seit 1973 auf dem Markt und bietet Software-Lösungen, die speziell auf Handwerksbetriebe zugeschnitten sind. Um die optimale Lösung auszuwählen, führt pds zuallererst eine Bedarfsanalyse durch: Welche Hard- und Software ist schon im Betrieb vorhanden? Welche Prozesse können von analog auf digital übertragen werden?

VIELE LÜCKEN IM ABLAUF

Die Postels haben für sich selbst und zwei Teilzeitkräfte bisher drei Büro-Arbeitsplätze mit jeweils einem Desktop-Computer von Hewlett Packard und Doppelbildschirmen von LG. Die vier Techniker, die im Bundesgebiet unterwegs sind, nutzen unterwegs jeweils einen Laptop von Dell, auf dem eine spezielle Sicherheitsprüfungs-Software läuft, sowie ein Tablet von Samsung, das zur Navigation und Dateneingabe genutzt wird. In der Büro-Verwaltung verwendet der Betrieb bisher zwei Tools: die Einsteiger-Software Lexware Büro Easy plus 2021, um Angebote, Aufträge und Rechnungen zu erstellen sowie die Buchhaltung zu erledigen. Um fristgerecht Überweisungen zu tätigen und die Finanzsituation des Betriebs im Auge zu haben, verwenden die Postels die Banking-Software Starmony. „Wir haben uns schon frühzeitig darum bemüht, unsere einzelnen Abläufe zu digitalisieren“, sagt Postel, die mit beiden Lösungen an sich sehr zufrieden ist.

Andererseits bestehen noch viele Lücken, die einen reibungslosen Ablauf erschweren. Denn mit den beiden Programmen können zwar viele, aber eben nicht alle Arbeitsschritte erledigt werden. „Einzelne Informationen zu Aufträgen und Kundendaten müssen wir stets händisch übertragen und ergänzen“, beschreibt die Chefin den zusätzlichen Aufwand. Den soll künftig eine passende Software erledigen. ➤

WIR BRINGEN TRADITIONELLES HANDWERK IN DIE GEGENWART. UND MIT DATEV IST UNSERE BUCHHALTUNG UP TO DATE.

In der Holzmanufaktur Rottweil kümmert man sich mit ganzem Herzen darum, historische Holzobjekte zu restaurieren. Mit den digitalen DATEV-Lösungen für das Rechnungswesen hat das Unternehmen jederzeit den Überblick über die aktuellen Geschäftszahlen und eine optimale Verbindung zu seiner Steuerberatung.



Hermann und Adelina, Inhaber und Prokuristin
HOLZMANUFAKTUR Rottweil

Wichtige Tipps und Infos für
Unternehmen zur Corona-Krise









[GEMEINSAM-BESSER-MACHEN.DE](https://www.gemeinsam-besser-machen.de)



Zukunft gestalten.
Gemeinsam.

Die ideale Software: Checkliste von SDL Postel

Die Suche nach dem geeigneten Programm für die internen Prozesse erfordert viele Vorüberlegungen. Beim Betrieb SDL Postel zählen etwa die Langlebigkeit des Anbieters dazu sowie die sichere Speicherung der sensiblen Daten in einem Rechenzentrum in Deutschland.

-  **Der Software-Anbieter** befindet sich schon länger am Markt, nimmt regelmäßig zeitgemäße Updates vor und hat solide Zukunftsaussichten.
-  **Die Software** ist intuitiv bedienbar und deckt alle Prozesse in einer Lösung ab, ohne zu viele Leistungen zu inkludieren, die nicht in der Praxis benötigt werden.
-  **Ein persönlicher Ansprechpartner** ist möglichst rund um die Uhr erreichbar, um bei technischen Problemen zu unterstützen.
-  **Die anfallenden Miet-/Kaufkosten** sind fair, transparent und überschaubar.
-  Die Software ist in der Lage, über **Schnittstellen** fehlerfrei auch mit anderen Tools zu kommunizieren.
-  Die Daten sind **in einer Cloud** gespeichert, die an ein Rechenzentrum in Deutschland angebunden ist.
-  **Alle wichtigen Dokumente** im Büro sind auch papierlos abgebildet, damit die Büro-Mitarbeiter die täglich anfallenden Arbeiten auch vom Homeoffice aus erledigen können.
-  **Innendienst und Außendienst** können jederzeit gemeinsam in und mit der Software-Lösung arbeiten. Jeder Mitarbeiter ist somit auf dem gleichen, aktuellen Informationsstand.

Am besten mit einer einzigen cloudbasierten Lösung, die alle Daten zusammenführt und über Schnittstellen auch mit allen anderen Programmen kommuniziert.

VIELE AUFWENDIGE EINZELSCHRITTE

Der typische Betriebsalltag bei den Postels sieht so aus: Im Büro erstellen die Mitarbeiter Angebote für Ausschreibungen von Kunden meist öffentlicher Einrichtungen. Bei bestehenden Wartungsverträgen vereinbaren sie per Outlook-Kalender Termine für die alljährlichen Prüfungen oder anfallende Reparaturen. Anschließend schreiben sie das kalkulierte Angebot sowie den späteren Auftrag und schicken sie an den Kunden. Danach planen sie die Einsätze der Techniker samt Fahrrou-te. „Wenn ein Mitarbeiter in Berlin tätig ist, soll er nicht den weiten Weg bis nach München fahren, sondern eine Einrichtung in nächster Nähe aufsuchen“, erklärt Astrid Postel. Danach richtet die Betriebschefin auch die Buchung der Hotels am Einsatzort aus.

Vor Ort beim Kunden angelangt, bearbeiten die Techniker per Laptop

das Prüfprotokoll und leiten anschließend die Excel-Datei per E-Mail ans Büro weiter. Manchmal landet stattdessen auch ein USB-Stick auf dem Schreibtisch. Die Abnahme durch die Kunden erfolgt ebenfalls manuell: Die Lieferscheine werden in ausgedruckter Form abgearbeitet und von den Kunden unterschrieben. Die Techniker legen auch diese Zettel einfach ins Büro. Dort landen auch Tank- und Hotelquittungen, die die Chefin in die Buchhaltungssoftware überträgt. Im nächsten Schritt schreiben Postel und ihre Bürohilfen auf Basis der Lieferscheine die Rechnungen und exportieren diese – auf Kundenwunsch – zusätzlich im sogenannten Format X-Rechnung, das seit November 2020 für öffentliche Aufträge gesetzlich vorgeschrieben ist.

Dann geht's weiter mit der Zettelwirtschaft. Das Büroteam wandelt alle Dokumente in PDF-Formate um und sichert sie auf einem Server im heimischen Büro doppelt ab. Über einen Speicher im Netzwerk (NAS-System) sind alle drei Büro-PC verbunden, sodass alle Mitarbeiter auf die gleichen Daten zugreifen können. Von zu Hause

oder unterwegs sind die Daten über einen geschützten Zugang (VPN-Tunnel) abrufbar. Doch wenn die Bürokräfte aus dem Homeoffice arbeiten, geraten die Abläufe ins Stocken. „Dann können wir nicht auf alle Unterlagen in Papierform zugreifen, die von uns ja zunächst händisch digitalisiert werden müssen“, stellt Astrid Postel fest. Doch das papierlose Büro, früher noch ein „Kann“, ist in Corona-Zeiten längst zum „Muss“ geworden.

EINE APP FÜR DEN AUSSENDIENST

Der Haken ist nicht nur das viele Papier, sondern auch die vielen Einzelschritte, die einen perfekten Überblick der Mitarbeiter voraussetzen und daher leicht durcheinandergeraten können. So sieht es auch Jonas Jäger, Kundenberater beim Software-Anbieter pds, der von SDL Postel für diese Magazingeschichte exemplarisch berät, damit andere Firmen aus diesem Mustergespräch ihren Nutzen ziehen können. Als ersten Schritt empfiehlt er, den Austausch zwischen Büro und den Technikern unterwegs zu vereinfachen, zum Beispiel über eine App auf dem Smartphone oder Tablet. „Die Anwendung, die mit der Bürosoftware verbunden ist, präsentiert den Mitarbeitern im Außendienst sämtliche Informationen zum jeweiligen Kunden“, zeigt der Berater die Möglichkeiten auf. Auch Kartografie und Anfahrtsbeschreibung gehören dazu. Klicken die Außendienstler auf den Button „Anfahrt starten“, beginnt für sie automatisch der Arbeitstag. Die Zeiterfassung ist aktiviert.

Die App hätte viele Vorteile: Nach getaner Arbeit vermerken die Techniker dort nötige Reparaturen und Materialbestellungen, die der Kunde direkt vor Ort beauftragen kann. Auch die geleistete Arbeit kann der Mitarbeiter direkt in der App quittieren lassen. Dazu unterschreibt der Kunde einfach mit dem Finger auf dem Bildschirm. „Einen USB-Stick im Büro abzuliefern

ist dann nicht mehr nötig“, erklärt Jäger die Vorzüge. Auch Quittungen von Reisen und andere Dokumente lassen sich abfotografieren und auf Fingertipp ins Büro senden. Ist unterwegs mal kein Internet vorhanden, werden die Daten gespeichert und abgesendet, sobald wieder Empfang vorhanden ist. „Apps sind die ausgelagerten digitalen Dienste der Handwerkersoftware im Büro“, sagt Jäger. „Daher sind Apps ohne zugehörige Handwerkersoftware nur bedingt empfehlenswert.“

VOM BEDARF ZUM ANGEBOT

Bei pds ist wie bei vielen anderen modernen Programmen auch eine solche App im Paket enthalten. Was Astrid Postel besonders gut daran gefällt, ist

die Spracheingabe. Hat der Techniker gerade nicht die Hände frei, um zu tippen, kann er seine Anmerkungen einfach per Sprachnachricht übermitteln. Neue Hardware ist dazu nicht nötig: Die schon vorhandenen Tablets lassen sich problemlos mit der App bestücken. „Einfacher in der Handhabung ist aber ein Smartphone, mit dem zusätzlich telefoniert werden kann“, rät Jäger. Ob über Smartphone oder Tablet: Die Außendienst-Mitarbeiter können per App einzelne Projekte mitsteuern und ihre Service-Leistungen selbst gestalten. Über Zusatzfunktionen könnten sie auch Materialbedarf melden und aufs Lager zugreifen. „Für die Bedürfnisse von Frau Postel ist das jedoch nicht nötig“, findet der IT-Experte.

Material zu bestellen ist dagegen Chef-sache. Um wiederkehrende Einkäufe zu beschleunigen, könnte Astrid Postel einen kleinen Kniff anwenden, so Jäger: „Über eine Anbindung über die Schnittstelle IDS an den Online-Shop eines Händlers können die Abläufe in der Materialwirtschaft vereinfacht werden.“ Der Lohmarer Betrieb würde seine betriebsinterne Software über eine Schnittstelle beispielsweise an den Shop des Großhändlers Würth anschließen, der den Handwerksbedarf von Arbeitskleidung bis Werkzeug abdeckt. „Das spart Kosten und reduziert Komplexität, weil Kundendaten und Artikelinformationen wie Preise und Texte schon registriert sind“, sagt der Berater. >



Das Programm

Die Handwerker Software so mobil wie das Handwerk

Jetzt 14 Tage kostenlos
und unverbindlich testen

www.das-programm.io



Förderungen für Digitalvorhaben

Um kleine und mittlere Unternehmen wie auch Handwerksbetriebe zukunftsfähig aufzustellen, gewähren Bund und Länder immer mehr finanzielle Anreize. Neben Bezuschussung bei den Anschaffungskosten von Hard- und Software werden auch Beratungsleistungen durch IT-Experten subventioniert.

1 Digital Jetzt:

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) unterstützt kleine und mittlere Unternehmen (KMU) mit dem Programm „Digital Jetzt – Investitionsförderung für KMU“. Das Programm will Firmen dazu anregen, mehr in digitale Technologien sowie in die Qualifizierung ihrer Beschäftigten zu investieren. Der Förderzuschuss bemisst sich anteilig an den Investitionskosten des Unternehmens: So bekommen Firmen mit bis zu 50 Beschäftigten bis zu 40 Prozent ihrer Investitionskosten erstattet.

2 Go-digital:

Über das Förderprogramm Go-digital des BMWi bekommen Firmen der gewerblichen Wirtschaft und aus dem Handwerk Beratungsunternehmen zur Seite gestellt, die gemeinsam mit ihnen eine digitale Strategie entwickeln. Dabei wird die Hälfte der anfallenden Kosten übernommen.

3 ERP-Digitalisierungs- und Innovationskredit:

KMU sowie Handwerk, Start-ups und freie Berufe können den ERP-Digitalisierungs- und Innovationskredit der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) beantragen. Förderfähig sind Investitionen und Betriebsmittel im Zusammenhang mit Digitalisierungs- und Innovationsvorhaben.

4 MID-Invest:

Kleine und mittlere Unternehmen (KMU), die erstmalig in Hard- und Software investieren wollen, werden in den einzelnen Bundesländern außerdem über regionale Programme finanziell bezuschusst. Zum Beispiel Nordrhein-Westfalen: Dort erhalten KMU über das Förderprogramm „Mittelstand Innovativ & Digital“ MID-Invest des Ministeriums für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen (MWIDE) einen Bonus von bis zu maximal 25.000 Euro.



»Über gestraffte Abläufe wird der Büroaufwand auf circa ein Drittel reduziert.«

Jonas Jäger, Berater beim IT-Hersteller pds, legt SDL Postel ein Angebot für eine vernetzte Lösung im Innen- und Außendienst vor.

Im Bereich der Buchhaltung unterstützen integrierte DATEV-Schnittstellen bei der digitalen Zusammenarbeit mit dem Steuerberater. Ergänzend dazu kann SDL Postel Kontoauszüge und Zahlungsinformationen mit dem bereits vorhandenen Banking-Programm digital austauschen. „Über die so gestrafften Abläufe wird der Aufwand der Betriebsverwaltung bei der Firma Postel auf circa ein Drittel reduziert“, verspricht der Experte.

DATENSICHERHEIT FÜR BEHÖRDEN

Weil die Stammkunden von SDL Postel, darunter viele Bundesbehörden und Institutionen, hohe Datensicherheit erfordern, legt die Betriebsinhaberin großen Wert auf ein zweifach abgesichertes Rechenzentrum, vorzugsweise im Inland. Bisher haben die Postels ihre Daten auf einem internen Server abgelegt, der bei einem Ausfall wichtige Betriebsdaten verlieren könnte. Wie real die Gefahr ist, erleben viele Firmen Mitte Juli bei den

schweren Überschwemmungen in der Region. Um die Daten aus der Cloud jederzeit im Trockenen zu haben, arbeitet pds mit der Terra Cloud der IT-Firma Wortmann aus dem ostwestfälischen Hüllhorst zusammen.

Am Ende der ausführlichen Beratung runzelt Astrid Postel die Stirn: „Was soll das Ganze kosten?“ Der Berater von pds bietet ihr zwei Varianten an: Entweder der Betrieb kauft die Handwerker-Software für einmalig 1.400 Euro oder mietet das Programm zum Preis von monatlich 119 Euro. Die Preise gelten jeweils pro Arbeitsplatz. Auf den ersten Blick scheint der Kauf die bessere Wahl zu sein: Nach gut einem Jahr wäre die Anschaffung günstiger. Doch zusätzliche Wartungspreise und Aufpreise für einzelne Zusatzbausteine treiben die Kosten in die Höhe (siehe Seite 11). Weil die Lizenz zudem jährlich kündbar ist, blieben die Postels flexibel.

Der Betriebschefin ist durch die Beratung vieles klar geworden: Zunächst

fand sie die Idee verlockend, sich eine eigene Software programmieren zu lassen. Doch von solch einer Sonderanfertigung ist sie nun abgekommen. „Das kann schnell in einer Sackgasse münden“, meint sie – und sagt, warum: „Wenn der IT-Dienstleister mal nicht mehr zur Verfügung steht, kennt sich keiner mit dem Programm aus.“ Daher will sie sich für ein Profi-Programm eines etablierten Anbieters entscheiden. Ob von pds oder einem anderen Anbieter, weiß sie noch nicht. Astrid Postel zieht die Augenbrauen hoch und lächelt den Berater verschmitzt an: „Das müssen wir noch mal richtig ausverhandeln.“ **hm**

irmela.schwab@handwerk-magazin.de



Mehr zum Thema Prozess-Digitalisierung:

Wie Betriebe die passende Lösung für sich finden können
handwerk-magazin.de/prozessdigitalisierung