



© nchombosan / Fotolia

UMSETZUNGSPROJEKT

Einführung des „papierlosen“ Büros.

Kompetenzzentrum Digitales Handwerk - Schaufenster Ost

www.handwerkdigital.de

Einführung des „papierlosen“ Büros.

Profil

Im Rahmen des Umsetzungsprojekts soll ein papierloses Büro sowie die Erleichterung von Arbeitsabläufen durch automatische Be- bzw. Verarbeitung von nicht unmittelbar wertschöpfenden Prozessen realisiert werden. Das hat sich die ehemalige Maschinenbauschlosserei mit ihren 12 Mitarbeitern, die mittlerweile private und gewerbliche Kunden im Bereich der Sicherheitstechnik betreut, vorgenommen.

Herausforderung

Bisher wurden lediglich Teilbereiche des Unternehmens wie die Finanzbuchhaltung oder die Warenwirtschaft digitalisiert. Die unsystematische Durchführung von Einzelmaßnahmen führte jedoch zu Schnittstellenproblemen und Medienbrüchen bei Arbeitsabläufen im Unternehmen. Die Folge: unerwünschte Redundanzen bei der Erfassung von Kundendaten bzw. deren vollständiger Verlust. Ferner steigt die Komplexität in den Kundenprojekten, vor allem bei größeren gewerblichen Kunden. Das hat zur Folge, dass Themen wie Projektplanung und Projektcontrolling zunehmende Bedeutung für das Unternehmen gewinnen. Darüber hinaus haben sich die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden hinsichtlich der Serviceangebote, Bearbeitungs- und Lieferzeiten sowie Wartungs- und Notfalldienstleistungen in den vergangenen Jahren verändert. Diese und weitere Aspekte haben das Unternehmen dazu bewogen einen neuen, digitalen Weg zu gehen und die Möglichkeiten der digitalen und mobilen Informationsverarbeitung zu nutzen.

Ziele

Durch die Optimierung der unternehmensinternen Datenerfassung sollen die Arbeitsabläufe vereinfacht und effizienter gestaltet werden. Alle Arbeitsabläufe und Unterstützungsprozesse, die nicht direkt die handwerklichen Tätigkeiten betreffen, sollen durch die geplanten Digitalisierungsmaßnahmen im Unternehmen optimiert werden. Mit der Reduzierung von Schnittstellenproblemen und Medienbrüchen sollen künftig ein geringerer Datenverlust und eine schnellere Informationsweitergabe ermöglicht werden.

Über eine umfassende Prozesstransparenz in nahezu allen Unternehmensbereichen (z.B. Beschaffung, Angebotserstellung, Bestandsführung, Projektplanung und Wartung) soll eine bessere Koordination der vorhandenen Ressourcen auf Basis einer professionellen elektronischen Ressourcenplanung erreicht, eine nachhaltige Kostenersparnis erzielt, mehr Transparenz gegenüber den Kunden und damit langfristig die Kundenzufriedenheit erhöht werden.

Vorgehensweise

Im Rahmen des Projekts wird eine bereits in Teilen vorhandene Enterprise-Resource-Planning-Lösung (kurz: ERP) um zusätzliche Komponenten erweitert, so dass sämtliche Projektschritte – von der Kundenanfrage bis zur Rechnung und deren Verbuchung – digitalisiert werden können. Damit lassen sich die Geschäftsabläufe auf einen Blick erfassen und der aktuelle Stand eines Projekts kann jederzeit nachverfolgt werden.

Um auch die Einsatzdaten der Techniker erfassen zu können, werden diese mit mobilen Endgeräten ausgestattet. Somit lassen sich Fahrtzeiten und Fahrtwege automatisch aufzeichnen sowie Lieferscheine, Kundenaufträge und Wartungsprotokolle unkompliziert und schnell erstellen. Die Übermittlung der Daten erfolgt dabei unmittelbar und ohne Umwege in das ERP-System des Unternehmens.

Projektlaufzeit: 08/2017- 06/2018

Ansprechpartner

Ulrich Goedecke
Handwerkskammer Dresden
Am Lagerplatz 8
01099 Dresden

Tel: +49 (0)351 4640-475
Mail: kd@hwk-dresden.de