

Alle Teilnehmerfragen mit Antworten zum Webinar
„Zettelwirtschaft ade - Erfolgreicher mit digitalen
Geschäftsprozessen“ vom 13.03.2017

F = Frage

A = Antwort

F: Ich habe eine Versicherungsagentur - wo kann ich Prozesse digitalisieren (habe leider keine Vorstellung)

A: Wir haben z.B. für eine große Agentur die Prozesse Angebotslegung, Polizzenüberwachung und Onlineportal für Kunden realisiert.

F: Mit welcher Argumentation mache ich meinen Kunden elektronische Rechnungen schmackhaft?

A: Einsparungen auf Kundenseite durch automatische Übernahme von Rechnungsdaten, die man mit der elektronischen Rechnung mitsenden kann (im spez. Kopf- und Positionsdaten, um diese gegen Bestellung und Wareneingang automatisch abgleichen zu können). Weitere Prozesskosteneinsparungen auf Kundenseite durch weniger Papier (Kuvert öffnen, Kopieren, manuelles Bewegen der Rechnung im Unternehmen, etc.)

F: ISO 9001 Zertifizierung für kleine Großhandelsbetriebe sinnvoll?

A: Zertifizierung sicherlich sinnvoll, wenn man die Prozesse auch „lebt“, also umsetzt und nicht nur beschreibt, da sie zu Fehlerreduktion führen. Meist kommt aber der Druck von außen ... Kunden verlangen Zertifizierungen ...

F: Welche Grundsätze habe ich bei einer Neugründung zu berücksichtigen um up-to-date zu sein?

A: Neben der guten Idee ist ein Businessplan sinnvoll, um neben der Produktidee auch die Bereiche Markt, Vertrieb, Produktion und Finanzen zu klären. Speziell, wenn man finanzielle Mittel benötigt, werden Banken oder Investoren diesen Plan benötigen. Wir unterstützen hier gerne!

F: Stichwort - Mitarbeiter mitnehmen, es gibt ja eine Vielzahl an Studien, die den Verlust vieler Berufsbilder prognostizieren - wie kann ich das Thema bei meinen MA positiv argumentieren?

A: Durch frühe Kommunikation und den Hinweis, dass man in die Entwicklung des Mitarbeiters investieren will, ihn also bei seiner Ausrichtung unterstützt! Bei vielen Veränderungsprojekten werden die betroffenen Mitarbeiter eingebunden und es entstehen neue sinnvolle Aktivitäten, die kunden- oder lieferantenseitig zu höhere

Qualität und mehr Kommunikation führen, sodass hier neue Geschäftschancen oder gar -modelle entstehen.

Die Digitalisierung wird man im Einzelnen kaum aufhalten können, also ist es sinnvoll früh mit dem Thema zu beginnen und es ordentlich vorzubereiten.

Auf persönliche Fähigkeiten und verstärkte Eigenmotivation wird man bei den Mitarbeitern in Zukunft Wert legen müssen (Thema „New Work“). Kann hier gerne Literatur nennen.

F: Bin ein EPU-Dienstleistungsbetrieb, Suche ein einfaches Kundenmanagementsystem, möglichst frei.

A: Es gibt eine lange Liste von kostenlosen CRM-Systemen (Cloud oder lokale Installation). Bei der Einführung macht es aber Sinn, die Prozesse mit einem Berater, der das Tool kennt, beizuziehen. Welche Branche?

F: Gibt es spezielle Software für die Digitalisierung im Bereich Personalleasing?

A: Ja, gibt es, in der Cloud oder lokal. Für welche Größenordnung?

F: Ist die Digitalisierung nicht der direkte Weg zum Erzeuger ohne den jetzt noch nötigen Handel? Wenn alles digital sichtbar wird, braucht der Kunde weniger Info, da er sich diese holen kann. Für die durchgängige digitale Bearbeitung von Aufträgen in der Fertigung. Es gibt momentan viele Lösungen, gibt es eine die sich durchsetzt. Sprich in der Industrie 4.0 die für KMUs einsetzbar sind? Danke.

A: Die Vertriebswege im Handel werden sicherlich kürzer. Hier ist Handlungsbedarf für den Handel! Daher ist es notwendig sich Gedanken über neue Geschäftsmodelle zu machen. Ich kann hier z.B. die Initiative der Stadt Wels positiv anführen, die mit der Plattform „Hallo Wels“ einen kooperativen Zugang von Online- und stationärem Handel anbieten und die Frequenz in der Innenstadt steigern. Stelle hier gerne meine Kontakte zur Verfügung.

F: Wir haben viele unterschiedliche Produkte in Produktion, die zum Teil aufwändige Teilfertigungen erfordern, bei der in Folge verschiedene Personen betroffen sind.

A: Kundenauftrags- oder anonyme Fertigung? Serien- oder Einzelfertigung? Bräuchte hier mehr Details. Für all diese Prozesse gibt es Prozesse und elektronische Unterstützung.

F: Gibt es von Ihrer Seite bitte Empfehlungen für kostenlose Warenwirtschaftssysteme für Einzelhändler mit Onlineshop-Anbindung (zB auch für Mac)?

A: kann ich gerne machen. Ich würde einen Standard Webshop (kann hier gerne Tools nennen, die ich einsetzen würde) nehmen und von dort aus die Integration zu

Warenwirtschaft, Kassa etc. aufbauen. Wir können hier gerne unsere Expertise zur Verfügung stellen.

F: Wo finde ich Software, die mich hier unterstützen kann?

A: Online im Internet. Kann bei der Auswahl gerne unterstützen.

F: Wie viel verliert man eigentlich durch die Digitalisierung? (Man spricht nur mehr mit Maschinen, alles ist am Computer allgemein gibt es keine menschliche Kommunikation.)

A: Es geht weniger um Verlust, sondern um einen Veränderungsprozess. (Routine)aufgaben, die man klar beschreiben kann, haben ein hohes Potenzial mittelfristig abgelöst zu werden. Aber genau durch diese Prozessänderungen ergeben sich Potenziale für neue Geschäftsmodelle, die bisher nicht denkbar gewesen wären, und für die man Mitarbeiter benötigt, die sie umsetzen, betreiben, etc. Welche das ein können, muss das Unternehmen für sich entwickeln.

F: Gibt es Zertifizierungen gerade bei der Digitalisierung von Finanzprozesse, die vom Finanzamt anerkannt werden?

A: Wenn es um das Thema elektronische Rechnungen geht, gibt es hier klare Vorgaben des Finanzministeriums. Es geht um Echtheit und Unversehrtheit von elektronischen Rechnungen. Diese „Revisionssicherheit“ kann mit Softwarelösungen sichergestellt werden. Hersteller diese Lösungen geben solche Bestätigungen auch gerne ab.

F: Wie stehen Sie zum Thema Datenschutz bzw. Sicherheit durch eine immer höhere Abhängigkeit der Automatisierung?

A: Das Thema Sicherheit ist bei Cloudlösungen klare Sache des Anbieters und wird von diesen in der Regel auch explizit beschrieben und erklärt. Darum ist im Auswahlprozess das Thema Datenschutz und IT-Security zu evaluieren. 2018 wird die neue DSGVO (Datenschutzgrundverordnung) relevant, die einzuhalten ist. Daher bitte Augenmerk auf den Anbieter. Bei Inhouselösungen muss man sich um das Thema selbst annehmen. Die Lösungsanbieter unterstützen hier normalerweise. Bzgl. Datenschutz kann ich gerne Firmen nennen, die sich um dieses Thema kümmern.

F: Kann ich für die FIBU sämtliche Belege im pdf-Format scannen bzw. speichern und erübrigt sich die Ablage in Papierform in Zukunft?

A: Ja, wenn ich die Vorgaben des Finanzministeriums erfülle (s. Frage oben). Entweder wird dies durch die Softwarelösung erfüllt oder man kann den Prüfpfad beschreiben. Wir unterstützen hier gerne.

F: Wie weit macht Digitalisierung als EPU Sinn?

A: Administrative Prozesse automatisieren, um mehr Zeit für das Geschäft zu haben. Marktseitig wird es sinnvoll sein, da der Onlinemarkt wächst.

F: Wie bindet man geschickt einen Mitarbeiter, wenn er nach der Digitalisierung sich selbst wegrationalisiert haben soll?

A: Antwort s. oben

F: Welche Grundsätze habe ich bei einer Neugründung (z.B. Handel und Serviceunternehmen) zu berücksichtigen um up-to-date zu sein?

A: am besten zu Gründungsberatung in die WKO kommen.

F: Wenn Sie zum Beispiel einen Tischler mit 10 Mitarbeitern beraten, wo würden Sie mit der Digitalisierung am ehesten ansetzen?

A: kunden- und lieferantenseitig. Gibt es schon eine „Vision“ oder Strategie, wohin man das Unternehmen entwickeln will? Nehmen Sie bitte am besten einfach Kontakt mit dem [Innovationservice der WKO Oberösterreich](#) auf.

F: Wie schütze ich Erfindungen?

A: Nehmen Sie bitte Kontakt mit dem [Innovationservice der WKO Oberösterreich](#) bzw. mit [TIM-Technologie- und Innovations-Management](#) auf bzw. informieren Sie sich [hier](#) über die Termine zu den Sprechtagen Patentberatung und Recherche.

F: Ist es sinnvoll im Unternehmen das ganze Programm auf einmal umzustellen oder ist es sinnvoller, wenn man es Schrittweise macht?

A: abhängig von der Branche. Im Regelfall wird es ein paralleler Prozess sein, weil man neue Prozesse einführen und auch testen muss.

F: Wenn man mit einem Kunden einen online-Videokontakt herstellen möchte, welche Möglichkeit würden Sie vorschlagen

A: reine Videotelefonie? Hier gibt es kostenlose Tools wie skype, viber, facetime, etc. oder geht es auch um Präsentationen, Zusammenarbeit? Dann kann ich hier weitere Werkzeuge empfehlen (gotomeeting, webex, etc.)