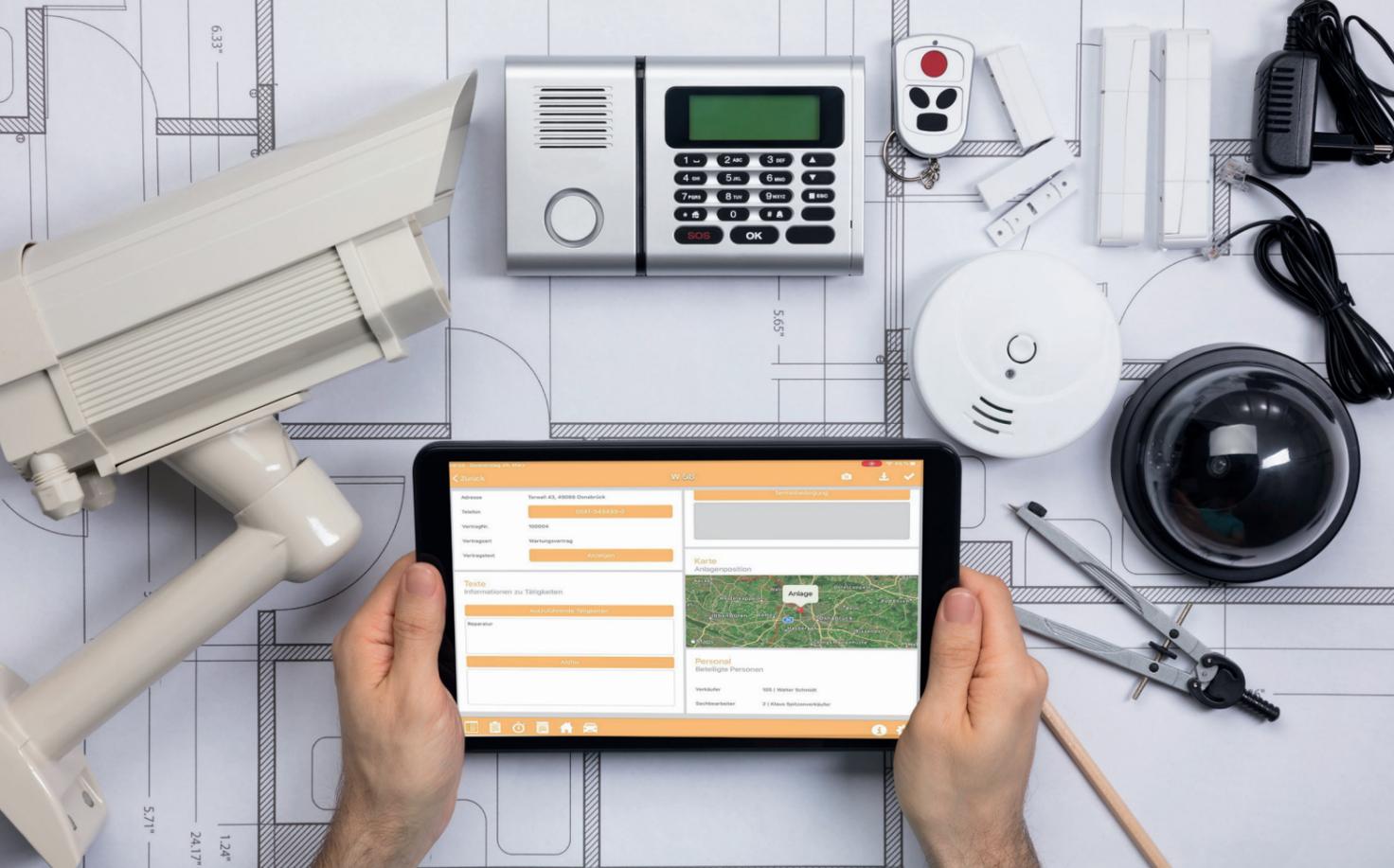


es2000 EXPERTEN-INTERVIEW

DER ERRICHTER UND DIE HERAUSFORDERUNG DER **DIGITALISIERUNG** IM UNTERNEHMEN

IM GESPRÄCH MIT
PALMIERO SIBILIO,
DIRECTOR SALES BEI es2000





DER ERRICHTER UND DIE HERAUSFORDERUNG DER DIGITALISIERUNG IM UNTERNEHMEN

WIE ERRICHTER IHREN BETRIEB ZIELGERICHTET UND ZUKUNFTSSICHER DIGITALISIEREN UND WELCHE ROLLE DER RICHTIGE ERP-ANBIETER DABEI SPIELT

Der Markt für elektronische Sicherheitstechnik wächst stetig. Gleichzeitig fehlt es den Errichtern an Fachkräften, die diese auch einzubauen vermögen. Nach den jüngsten Berechnungen des Bundesverbands Sicherheitstechnik e.V. (BHE), dauert es oft zwölf bis 15 Monate bis eine Stelle nachbesetzt wird. Um auch mit weniger Personal erfolgreich wachsen zu können, hinterfragen viele aktuell ihre eigenen Prozesse und setzen verstärkt auf Digitalisierung. Doch welche Grundlagen sollten im Betrieb vorhanden sein und was sind die Herausforderungen bei einem solchen Projekt? Von welchen Mehrwerten kann ein Errichter letztlich profitieren, wenn er die wichtigen Prozesse im Betrieb digitalisiert?

Der Osnabrücker Branchenspezialist es2000 entwickelt seit mehr als 25 Jahren ganzheitliche ERP-Software auf Basis branchentypischer Anforderungen. Zum Kundenkreis zählen Errichter-Betriebe von Sicherheitssystemen, ITK-Systemhäuser sowie Gebäudetechniker. Palmiero Sibilio, Director Sales bei es2000, erklärt im Interview aktuelle Chancen und Befindlichkeiten der Branche, und inwiefern Digitalisierung gerade für kleine und mittelständische Errichter zum alles bestimmenden Erfolgsfaktor werden kann.

F. Herr Sibilio, der Branche fehlt es an Fachkräften. Eine Möglichkeit, dem zu begegnen, könnte die Digitalisierung sein. Wie schätzen Sie den derzeitigen Digitalisierungswillen der Branche ein? Zeigen sich die Errichter überhaupt offen für die neuen Möglichkeiten?

Digitalisierung ist in den letzten Jahren leider zu einem großen Buzzword geworden. Und natürlich sollten sich die Entscheider in den Unternehmen nicht gezwungen sehen, sofort sämtliche Unternehmensbereiche umfangreich zu digitalisieren. Dennoch wird immer deutlicher: Ganz ohne Digitalisierung ist echte Wettbewerbsfähigkeit oder gar weiteres Wachstum heutzutage kaum noch möglich. Welche Prozesse aber in welchem Umfang digitalisiert gehören, sollte im Vorfeld genau eruiert werden. Spannenderweise stellen wir immer wieder fest, dass hinsichtlich EDV kleine und mittelständische Unternehmen oftmals besser aufgestellt sind als die großen Konzerne.

Fakt ist auch: Für Errichter ist Sicherheit ein großes Thema. Da wird der analogen Welt häufig noch mehr vertraut als der digitalen. Darüber hinaus setzen viele Unternehmen der Errichterbranche noch auf Lösungen, mit denen sie über viele Jahre hin erfolgreich gearbeitet haben. Dass es mittlerweile neue Softwarelösungen am Markt gibt, mit denen sich das Tagesgeschäft schneller, einfacher, kostengünstiger und auch mit weniger Fachpersonal erledigen lässt, ist zwar bekannt, aber den richtigen Zeitpunkt für einen Wechsel zu wählen, ist für viele eine Herausforderung. Schließlich gehört zu einer Software-Einführung nicht nur die finanzielle Investition in die Software an sich, sondern auch der Einsatz interner Ressourcen – und dabei muss das Tagesgeschäft erfolgreich weiterlaufen.

F. Wie bringen Sie das Thema Digitalisierung Ihren Kunden näher?

Wir schauen uns im Vorfeld ganz genau an, wo das Unternehmen in diesem Bereich aktuell steht und wie es sich am Markt platziert. Hier spielen mitunter auch ganz allgemeine Faktoren eine Rolle wie bspw. Branche, Unternehmensgröße, Mitarbeiter- und Kundenzahl. Dann erörtern wir gemeinsam den gewünschten Digitalisierungsgrad und wie sich dieser in der Realität am besten umsetzen lässt. Dabei werden Fragen relevant wie: Wie zeitgemäß ist das Unternehmen aufgestellt, wie hoch ist die Investitionsbereitschaft und wie stark möchte der Errichter in Zukunft wachsen? Hierfür überprüfen wir bspw. die vorhandenen IT-Strukturen und auch eventuelle Anbindungsanforderungen. Auf diesen Erkenntnissen bauen wir dann unsere Beratung auf. Wir begleiten unsere Kunden bei allen Schritten und teilen ihnen genau mit, was, wann und in welchem Umfang erfolgen sollte.

Bei Technologietrends wie etwa der Digitalisierung des Außendienstes anhand mobiler Lösungen stoßen wir hingegen auf mehr Zurückhaltung. Hier halten viele noch an ihren Auftrags- und Servicemappen fest. Spätestens aber, wenn ein Unternehmen im Begriff ist zu wachsen, kann das zum echten Problem werden. Nimmt der Papierkram zu, leidet die Transparenz und somit auch die Verfügbarkeit der eingesetzten Mitarbeiter. Es kommt zu Verständigungsproblemen zwischen Innen- und Außendienst und geleistete Stunden oder Materialverbräuche werden nur unzureichend oder gar nicht erfasst. Daraus resultieren dann schnell wirtschaftliche Schäden, die vor allem kleine und mittelständische Errichter in Schieflage bringen können.

F. Was sind ihre Tipps für mehr Wachstum?

Ohne ein leistungsfähiges, zukunftssicheres ERP-System ist gesundes Wachstum heutzutage kaum mehr möglich. Zum einen finden sich am Markt aufgrund des Fachkräftemangels nur noch schwer Auszubildende, Servicekräfte, Elektrotechniker und Monteure, zum anderen sind neue Mitarbeiter gerade für KMU ein echter Kostenfaktor und nur schwer zu gewinnen, da die großen Konzerne meist mit besseren Gehaltsleistungen locken.

Da ist es dann deutlich einfacher, zu schauen, wo sich mithilfe von Software bestehende Prozesse optimieren lassen, damit man am Ende mit derselben Mannschaft mehr Aufträge bewältigen kann.

Werden bspw. Arbeitsberichte mobil erfasst, können Rechnungen schneller gestellt werden. Der Techniker kann noch vor Ort beim Kunden seinen Arbeitsbericht und seine Arbeitszeit erfassen und diese Informationen per Fingertipp zur Fakturierung an das Office-Team weiterleiten. Der Kunde erhält somit noch bevor der Techniker den Hof verlässt, einen Arbeitsbericht und nur wenig später die Rechnung dazu. Wir hören immer wieder, dass die Kunden begeistert sind von dieser neuen Transparenz und auch Schnelligkeit und deshalb auch eher bereit, die Rechnung sofort zu bezahlen.

■ **F. Neben nahtlosen Prozessen und einer erhöhten Transparenz geht es parallel also auch darum, die Kundenzufriedenheit zu steigern?**

Aktuell sieht die Realität in vielen Errichterbetrieben leider so aus: Da die Rechnungen oft Wochen später erst versandt werden, kommt es häufig zu Unklarheiten seitens der Kunden. Es folgen Rückfragen, Forderungen werden nicht bezahlt bis hin zum Mahnverfahren. Diesen Kunden dann zu behalten oder erneut zufriedenzustellen, ist ein großer Aufwand – und das wegen eines ursprünglichen Streitwertes von meist lediglich ein paar Euro.

Wir raten deshalb, den Informationsfluss zum Kunden so durchgängig wie möglich zu gestalten. Die Automatisierungsmöglichkeiten gehen inzwischen soweit, dass der Kunde direkt nach Erledigung des Auftrages den Arbeitsbericht und die Rechnung per E-Mail erhält. So kann er unmittelbar nachvollziehen, was der Techniker vor Ort gemacht hat und ob dies ordnungsgemäß abgerechnet wurde. Das stärkt das Vertrauen in den Dienstleister. Das Ergebnis ist, dass Rechnungen schneller bezahlt werden, wovon wiederum auch die eigene Liquidität profitiert.

■ **F. Welche Herausforderungen sehen Sie aktuell bei einem Digitalisierungsprojekt – speziell bei Unternehmen der Errichterbranche?**

Unsere Kunden sind sehr breit gefächert: vom kleinen regionalen familiengeführten Errichter mit zehn Mitarbeitern bis hin zum Konzern. Unabhängig von Ausrichtung und Größe muss jedem Unternehmen klar sein, dass ein Digitalisierungsprojekt immer auch ein Unternehmensprojekt ist. Dazu gehört auch, dass gerade kleinere Errichter von Anfang an auf eine flexible, zukunftssichere Lösung setzen sollten, mit der sie auch wachsen können. Damit sie eben nicht irgendwann eine kritische Grenze erreichen, bei der sie gezwungen sind, die bisherigen Lösungen durch eine komplett neue ERP-Software ersetzen zu müssen.

Die größten Herausforderungen bei einem Digitalisierungsprojekt sind die Zielsetzung sowie die Planung von Zeit, Budget und Ressourcen. Das macht man nicht mal eben parallel zum Tagesgeschäft. Wichtig ist, dass ein interner Projektleiter bestimmt wird. Dieser koordiniert während der gesamten Projektphase die Abläufe innerhalb des Errichterbetriebs und fungiert als zentraler Ansprechpartner sowohl für die eigenen Mitarbeiter als auch für den Software-Dienstleister. Außerdem sollte für jeden Unternehmensbereich mindestens ein Key-User definiert werden.

So handhaben wir das zumindest bei unseren Software-Einführungen. Und wir können aufgrund unserer langjährigen Erfahrungen versichern: Eine intensive Anfangsphase wie auch der hohe Einsatz von Zeit und Ressourcen haben sich bisher immer ausbezahlt. Denn: Spätere „Changes“ (Änderungsanforderungen) während der Software-Einführung und auch mögliche Erweiterungen können dann schneller, einfacher und mit geringerem Kostenaufwand realisiert werden.

■ **F. Was sind falsche Denkweisen – auch in Bezug auf die Kosten, einerseits beim Thema Software-Einführung und speziell im Bereich Prozessoptimierung?**

Wenn wir in ein Unternehmen kommen, ist es häufig so, dass die Unternehmensprozesse über viele Jahre gewachsen sind – wie ein Baum, den man nie zurückgeschnitten hat. Der ist dann zwar groß und besitzt viele Äste, aber gesund und kräftig ist er nicht. Damit der Baum noch viele Jahre wachsen kann, müssen unnötiger Wildwuchs und auch so mancher starke

„MÖCHTE EIN ERRICHTER
DIGITALISIEREN, BRAUCHT
ER EINEN PARTNER, DER SEINE
PROZESSE VERSTEHT UND DEREN
POTENTIAL ERKENNT.“

Palmiero Sibilio, Director Sales bei es2000



Trieb entfernt werden. Ähnlich verhält es sich auch mit den Unternehmensabläufen: Nicht jeder etablierte Prozess hat das Potential zu wachsen. Und dann gibt es wiederum andere Prozesse, die deutlich schneller und einfacher gestaltet werden könnten. Nur weil man etwas gewohnt ist und es schon immer so gemacht hat, ist es noch lange nicht die beste Vorgehensweise.

Unsere Herausforderung ist es, die Kunden an eine ganzheitliche Betrachtung von ERP-Projekten heranzuführen und sie Schritt für Schritt von den Mehrwerten zu überzeugen. Wir sagen immer: Die Kunden müssen lernen, zu verlernen. In vielen Bereichen sollten sie dafür ihre herkömmlichen, eingefahrenen Wege verlassen. Sie müssen bereit sein, sich auf neue Arbeitsweisen einzulassen. Unsere mitunter schwierigste Aufgabe ist es, dem Kunden aufzuzeigen, an welchen Stellen er Zeit und Geld spart, damit sich seine anfängliche Investition schnellstmöglich amortisiert. Der Kunde sollte sein Augenmerk nicht zu sehr auf die Kosten legen: eine ERP-Software ist vielmehr eine Investition in seine Zukunft – in seine Wettbewerbsfähigkeit. Und das müssen wir als Anbieter mit Mehrwerten belegen und im weiteren Verlauf auch beweisen.

■ **F. Welche Argumente führen Sie dabei vor allem ins Feld?**

Was wir neben einer funktionalen und zukunftssicheren Lösung vor allem bieten, ist eine über Jahre gewachsene Branchen-Expertise. Wir kennen die

bewährten Arbeitsweisen unserer Fokus-Branchen genau. Unsere Software-Lösungen entwickeln wir auf Basis von Prozesslandkarten, die detailliert und anwenderfreundlich diese bewährten Arbeitsweisen abbilden. Ein umfangreiches Customizing ist deshalb in vielen Fällen gar nicht notwendig. Die Software wird installiert und dann entsprechend der Unternehmensabläufe konfiguriert. Customizing findet bei uns meist nur in Bezug auf Schnittstellen, Formulare und Reports statt.

■ **F. Welche Prozesse sollten vorrangig betrachtet werden? Und was kann nachgelagert werden?**

Manch ein Errichter weiß gar nicht was für ein Potential in seinen Prozessen schlummert. Doch wo fängt man an? Wir von es2000 starten bei den operativen Bereichen wie Vertrieb und Service. Anschließend kümmern wir uns um Administratives wie Auftragsbearbeitung, Lagerverwaltung und Buchhaltung. Weitere Optimierungen finden danach in folgenden Bereichen statt: Vertrieb und Service im Feld, aber auch CRM und Marketing.

Letztendlich verfolgen wir zwei Etappenziele. Ziel 1: Das klassische Errichter-Tagesgeschäft im Bereich Vertriebs- und Servicemanagement soll so schnell wie möglich – natürlich mithilfe der optimierten Prozesse – wieder laufen. Ziel 2: Wir verschaffen dem Kunden durch neue Module & Funktionen weitere Mehrwerte.

„OHNE EIN LEISTUNGSFÄHIGES, ZUKUNFTSSICHERES ERP-SYSTEM IST GESUNDES WACHSTUM HEUTZUTAGE KAUM MEHR MÖGLICH.“

■ F. Wie lange dauert es mit es2000 zu digitalisieren?

Das ist natürlich immer abhängig von der Unternehmensgröße und den jeweiligen individuellen Anforderungen – wir hatten schon Software-Einführungen mit einer Laufzeit von lediglich drei Monaten. Bei größeren Unternehmen mit komplexeren Prozessen müssen wir natürlich mehr Zeit investieren.

Letzten Endes ist ein Software-Projekt nie ganz abgeschlossen. Denn im Grunde verkaufen wir ja keine Software, sondern den Digitalisierungsgedanken und die Prozesse dahinter. Und dadurch, dass wir den Fokus auf der Branche haben, entwickeln wir natürlich immer weitere Funktionalitäten, von denen die Errichter im Tagesgeschäft profitieren.

■ F. Und was kostet mich das am Ende?

Wenn der Entscheider mir diese Frage am Ende eines Gesprächs stellt, habe ich etwas falsch gemacht. Denn es sollte nie um den kurz- bis mittelfristigen Kostenaufwand des IT-Projekts gehen, sondern immer um die langfristig positive Entwicklung der eigenen Wirtschaftlichkeit. Im Vordergrund steht dabei, wieviel Zeit und Kapital durch schlankere Prozesse eingespart werden können und in welchem Maße sich dadurch die Liquidität zum Positiven verändert.

Unsere Aufgabe ist es, die Vorteile einer ERP-Investition aufzuzeigen. Deshalb erarbeiten wir in den anfänglichen Abstimmungsgesprächen gemeinsam die Ziele und die Motivation des Projektes. Wir schauen detailliert, wo es dem Errichter aktuell „weh tut“. Sobald wir die Herausforderungen,

Sorgen und Nöte kennen, können wir genau sagen, ob und wie wir diese durch unsere Software lösen können.

Uns ist klar, dass wir an diesen Zielen auch gemessen werden. Und manchmal stellt sich heraus, dass im Rahmen des Budgets eine Teilanforderung nicht umgesetzt werden kann – dann muss dies neu bewertet werden. Aber nur diese transparente und partnerschaftliche Kommunikation auf Augenhöhe bringt beide Seiten letztendlich weiter. Denn nur, wenn wir halten, was wir versprechen, können wir unsere Kunden auch für uns begeistern und langfristig mit ihnen zusammenarbeiten.

■ F. Dennoch müssen gerade kleinere Unternehmen erst einmal genügen Spielraum für solcherlei Investitionen besitzen. Da fällt es mitunter wohl schon zu Beginn des Projektes schwer, gelassen zu bleiben. Was raten Sie diesen?

Gerade für kleinere und mittelständische Errichter ist es wichtig, zu wissen, dass es in punkto Digitalisierung eine ganze Bandbreite an Förder- und Finanzierungsmöglichkeiten gibt. Die Fördermittelhöhe ist dabei recht unterschiedlich, wir hatten schon Digitalisierungsprojekte, die zu 100 Prozent gefördert wurden. Natürlich geben wir da auch gerne Tipps in diese Richtung.

