Software zur umfassenden Auftragsabwicklung

Die Anforderungen an ein Programm zur Auftragsbearbeitung können gerade im Handwerk bedingt durch das Gewerk, die Betriebsgröße, das Auftragsprofil und die individuellen Wünsche des Inhabers sehr verschieden sein. Aus der Fülle des Angebotes die richtige Wahl zu treffen, ist für den dauerhaften Erfolg eines Betriebes von nicht zu unterschätzender Bedeutung.

Kompetentes Angebot

Die im oberbayrischen Bad Reichenhall beheimatete Firma Ziemer Elektrotechnik & Softwareentwicklung versteht sich nicht nur als innovativer Handwerksbetrieb, sondern zugleich auch als Berater und Softwarelieferant für andere Elektrohandwerksbetriebe. Die bei der technischen Vorbereitung und der Realisierung von Aufträgen gesammelten Erfahrungen sind in einem modular strukturierten Programmsystem [1, 2] umgesetzt worden und werden seit Jahren mit Erfolg bundesweit vermarktet. Obwohl man zunächst mit anderen Modulen begonnen hatte, lässt sich aus heutiger Sicht sicher feststellen, dass die Auftragsbearbeitung SCC-Control das Herzstück dieses Systems ist. Der Begriff Auftragsbearbeitung ist an dieser Stelle eigentlich ebenso unscharf wie der Begriff Handwerkerprogramm. SCC-Control ist eine die gesamte Auftragsabwicklung unterstützende Software und darüber hinaus ein wichtiges Instrument zur Steuerung (daher auch der Name Control) der betrieblichen Prozesse. Das Programm ist als Client-Server-Lösung unter Nutzung eines SQL-Datenbanksystems konzipiert und wird auf CD-ROM geliefert. Die Installation der Einzelplatzversion ist absolut unkritisch. Für die Installation der Netzwerkversion sind grundlegende Netzwerkkenntnisse nötig.

Leistungsumfang – einige Details

SCC-Control unterscheidet sich schon beim Programmstart von den üblicherweise genutzten Handwerkerlösungen. Wer das Programm nutzen möchte, muss sich als Benutzer mit seinem Passwort anmelden. Auch anhand des sich dann öffnenden Hauptmenüs (Bild ❶) wird schnell deutlich, dass es sich hierbei um eine anspruchsvolle Lösung für ambitionierte Fachkollegen handelt.

Einstellungen

Ein erster Blick in die möglichen Festlegungen macht die Komplexität des Produktes sichtbar. Neben den Einstellungen zur Währung und der Mehrwertsteuer, zur Erfassung von Zahlungsbedingungen, Abschlusstexten und Textbausteinen findet man hier eine ausgefeilte Benutzerverwaltung, die es gestattet den einzelnen Mitarbeitern ganz differenzierte Zugriffsrechte auf einzelne Programmteile zuzuweisen. Diese Zuweisung kann betriebsindividuell erfolgen und ist nicht an vordefinierte Rollen gebunden. Wie eng dieses Programm mit der betrieblichen Organisation verknüpft werden kann, wird auch anhand des verfügbaren Instrumentariums zur Nummernverwaltung deutlich (Bild ❷).

Stammdaten

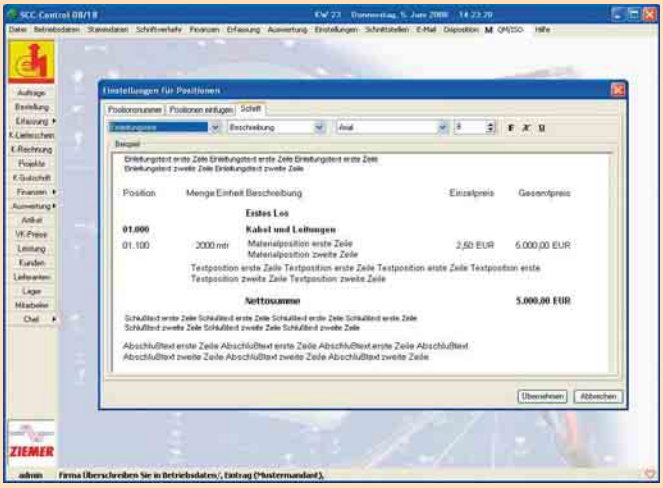
Die sich aus der Verwendung eines Programms ergebenden Vorteile resultieren entscheidend aus dem Zugriff auf einmal gespeicherte Daten – den Stammdaten. Im Stammdaten-Menü können die Adressen und Kontaktdaten von Kunden und Lieferanten sowie Artikel und Leistungen verwaltet werden (Bild ❸). Leistungen können aus mehreren Artikeln bestehen und Arbeitsleistungen beinhalten. An dieser Stelle erfolgt auch die Verwaltung der VK-Preise sowie der Leistungs-, Waren- und Rabattgruppen.

Betriebsdaten

Im Betriebsdaten-Menü geht es um spezielle betriebliche Daten, wie die Mandantenverwaltung, die Mitarbeiterverwaltung, die Vereinbarung der Kalkulationsgrundlagen und der Stundensätze usw. Hier besteht auch ein Zugriff auf die betriebswirtschaftlichen Zahlen wie etwa Umsatzstatistiken und dem BAB.

Erfassung

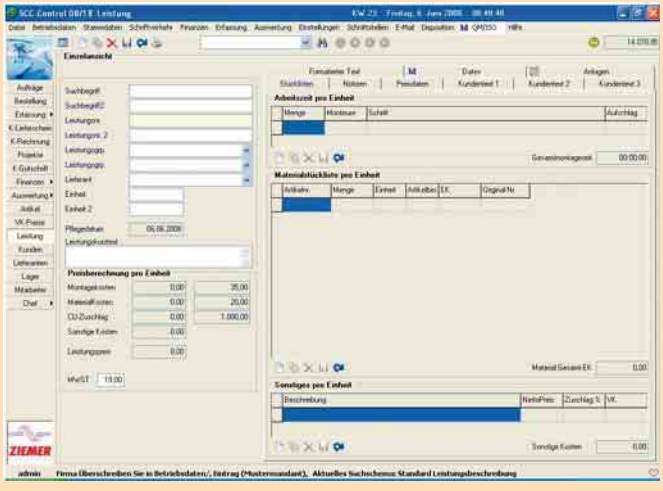
Ob Auftrag oder Eingangsrechnung, Arbeitszeit- oder Material-



◀ ❶ Hauptmenü mit Einstellungsfenster für Positionen



❷ IT braucht Ordnung – Nummersysteme sind eine wichtige Basis



◀ ❸ Vereinbarung von Leistungen erleichtert die Angebotsbearbeitung



❹ Schnittstellen erleichtern den Datenaustausch

nachweis, Bestellung oder Materialbuchung usw. alle laufenden Geschäftvorfälle werden über das Erfassungs-Menü in das System eingegeben. Die disziplinierte und lückenlose Erfassung aller Geschäftsvorfälle ist eine der entscheidenden Voraussetzungen für die dauerhafte Funktion dieses Programmpaketes.

Schnittstellen

Das Programm verfügt über nahezu alle für eine Handwerkersoftware relevanten Schnittstellen (Bild ❹). Zum Import der Artikeldaten der Großhändler stehen die Schnittstellen Datanorm 4.0 und 5.0 zur Verfügung. Es gibt Schnittstellen zum Import des ZVEH-Leistungskataloges und zur Übernahme des Arbeitszeitenkataloges des Ing.-Büros Bürgerle. Für Anwender in Österreich gibt es eine Schnittstelle zur Önorm und vorhandene Artikel-Daten im Excel-Format können nach Datanorm 4.0 konvertiert werden. Buchhaltungsdaten können über die Datev-Schnittstelle dem Steuerberater übergeben werden. Über die Mareon-Schnittstelle [3] erfolgt der Datenaustausch bei Aufträgen für Unternehmen der Wohnungswirtschaft.

Leistungskatalog

Ergänzend zu SCC-Control bietet die Fa. Ziemer mit SCC-Calc einen eigenen 11 000 Positionen umfassenden Leistungskatalog. Angesichts der bereits genannten Möglichkeiten zum Einlesen von Großhändlerdaten und des ZVEH-Kataloges wird das aufwändige Anlegen eigener Leistungspositionen daher nur noch in wenigen Ausnahmefällen nötig werden.

OP-Verwaltung

Bestandteil des Programmpaketes ist eine komplette OP-Verwaltung. Das Rechnungsausgangsbuch entsteht automatisch über die Rechnungslegung und die Eingangsrechnungen werden über das Erfassungs-Menü in das System eingegeben. So besteht ständig per Knopfdruck eine Übersicht über alle Forderungen und Verbindlichkeiten.

Auswertungen

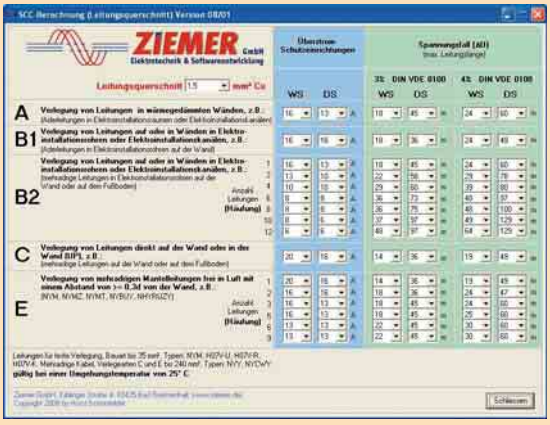
Wo viele Daten in einem System gespeichert sind, gibt es auch eine Fülle von Möglichkeiten zu deren Auswertung. Das System generiert automatische Übersichten zu den Kundenumsätzen, zu den Produktiv-, Fehl- und Überstunden, zum Artikelumschlag und zu den Bestellungen und Materialbuchungen. Eine Besonderheit ist die differenzierte Auswertung der Kundenzufriedenheit, die auf den Informationen von Mitarbeitern und Kunden basiert.

Sonstiges

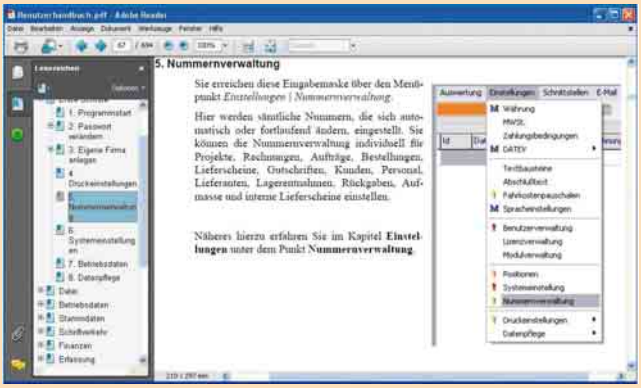
Das Programmpaket enthält darüber hinaus einen integrierten Terminplaner und bietet die Möglichkeit Serienbriefe an Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter zu generieren. Zwei für den Praktiker sehr interessante Funktionen verbergen sich zudem im Hilfe-Menü. Neben einer Berechnungshilfe für Rohrdurchmesser bei Verwendung von Aderleitungen H07V-U und Kabel NYM-J findet man dort eine Berechnungshilfe zur Leitungsberechnung (Bild ❺).

Hilfe

Das Programm wird mit einem etwa 700 Seiten umfassenden Benutzerhandbuch zzgl. einer rund 100 Seiten umfassenden Updatebeschreibung geliefert. Die Dokumentation ist reichlich bebildert, gut lesbar und sowohl als PDF-Datei (Bild ❻) als auch in gedruckter Form verfügbar. Auch wenn dieser Umfang zunächst einmal etwas erschreckt, man braucht nicht jedes Kapitel intensiv studieren, vieles erklärt sich von selbst. Insofern ist die Dokumentation also eher ein Nachschlagewerk. Aber der Umfang macht deutlich, dieses Programm werden sich wohl nur wenige völlig selbst erschließen können. Der Einsatz erfordert gründliche Schulung, nicht wegen verschiedener Details der Bedienung, sondern um die Zusammenhänge verstehen zu können, die dieses Produkt abbildet. In den meisten Fällen wird es sinnvoll sein, zur Einführung dieser Lösung externe Hilfe in Anspruch zu nehmen. Beides wird seitens der Fa. Ziemer angeboten. Zur Unterstützung im laufenden Betrieb stehen eine telefonische Hotline sowie die Möglichkeit der Fernwartung zur Verfügung.



❺ **Berechnungshilfe zur Leitungsberechnung**



❻ **Benutzerhandbuch – gut strukturiert und detailliert**

Tafel ❶ Systemanforderungen

	Einzelplatz/Server	Arbeitsstationen
CPU	ab Pentium III/1 GHz	ab Pentium III/800 MHz
Betriebssystem	Windows 2000/XP/Vista	Windows 2000/XP/Vista
RAM	min. 512 MByte	min. 256 MByte
Festplattenplatz	etwa 2 GByte	–
Sonstiges	Grafik min. 1024x780, min. 17" Monitor, Drucker, Internetzugang, CD-ROM-Laufwerk, Adobe Reader	

Fazit

SCC-Control ist ein Produkt von beeindruckender Leistungsfähigkeit und Komplexität; entstanden aus den Erfahrungen eines größeren Elektrohandwerksbetriebes und auf dessen Bedarf abgestimmt. Das Programm kann recht flexibel an die Wünsche und die Arbeitsteilung der Anwender angepasst werden, erfordert aber andererseits die konsequente Durchsetzung einer einmal festgelegten Ablauforganisation. Wie hilfreich das Programm im konkreten Fall ist, wird durch die bei dessen Nutzung an den Tag gelegte Disziplin bestimmt. Bezüglich des Preises ist dieses Produkt, bedingt durch den Leistungsumfang, im oberen Mittelfeld angesiedelt. Die für Firmen mit bis zu 5 Mitarbeitern geeignete Standardvariante ist als Einzelplatzversion ab etwa 1 100,– Euro netto zu haben. Wer also einem etwas größeren Handwerksbetrieb vorsteht und seine „Firma" endlich auch bezüglich der Abläufe „in den Griff" bekommen möchte, sollte sich die Zeit nehmen, SCC-Control genauer zu studieren.

Literatur

[1] *Möbus, H.*: Planungssoftware für Blitzschutzanlagen. Elektropraktiker Berlin 61(2007)1, S. 32–34.
[2] *Möbus, H.*: Betriebliche Abläufe und Strukturen dokumentieren. Elektropraktiker Berlin 61(2007)7, S. 592–593.
[3] *Möbus, H.*: Aufträge und Rechnungen per Internet. Elektropraktiker Berlin 60(2007)4, S. 325.

H. Möbus