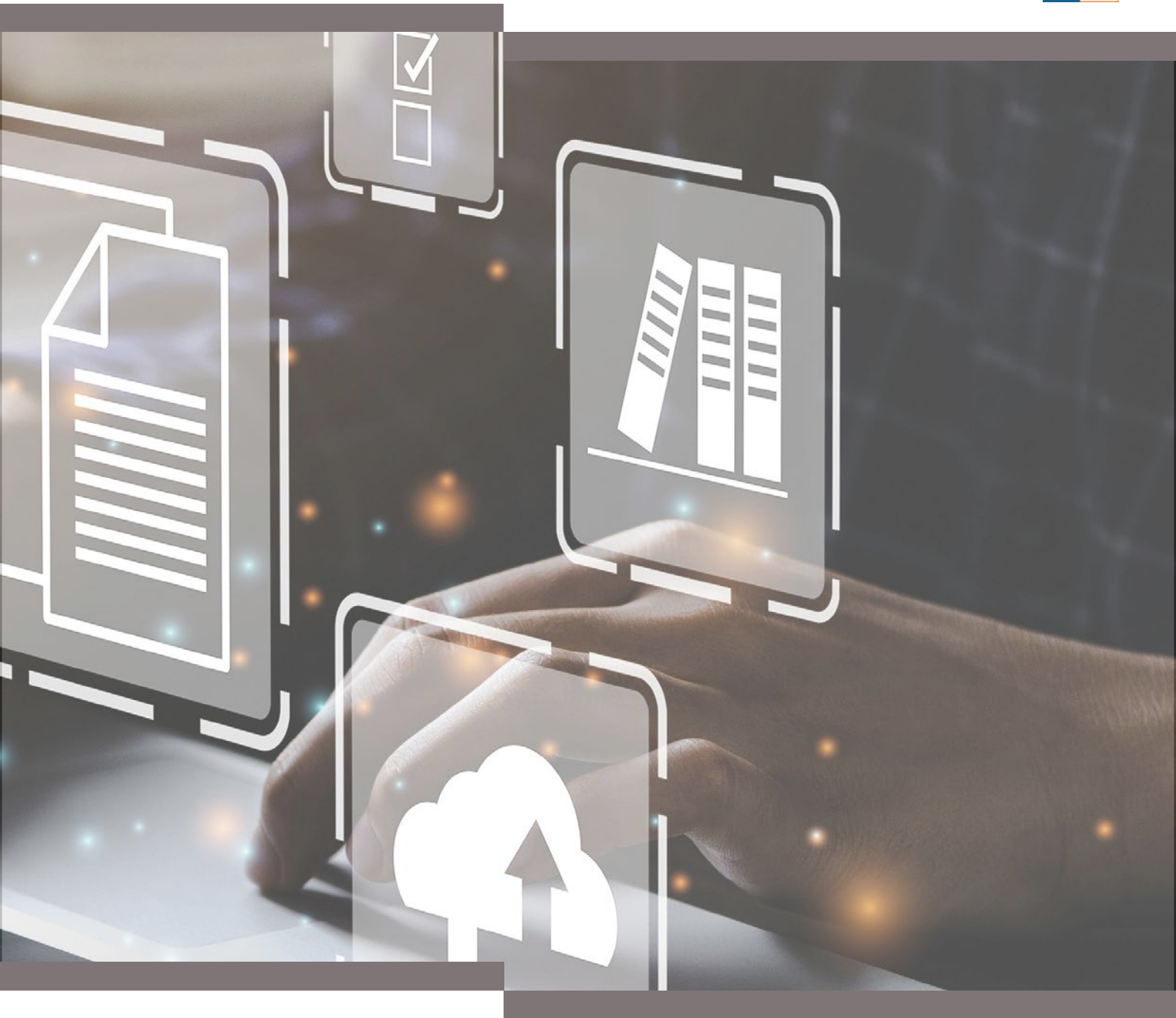




WEGWEISER

DIGITALISIERUNG IN DER KAUFMÄNNISCHEN VERWALTUNG



INHALTSVERZEICHNIS

04 — Digitalisierung in der
kaufmännischen Verwaltung –
Ein Wegweiser

Was verstehen wir unter
„Digitalisierung“?

Mit einer Ist-Analyse
Grundlagen bilden

06 — Checkliste
kaufmännischer Prozesse

07 — Ziele schaffen Transparenz
und machen Erfolg messbar

Akzeptanz
bei den Mitarbeitenden schaffen

09 — Mit einer Strategie
in die richtige Richtung

10 — Steuer- und Rechtsfragen
zu digitalem Arbeiten

12 — Was ist digital möglich?

14 — Tools

16 — Erfolgskriterien
für die Digitalisierung
in der kaufmännischen
Verwaltung

17 — Ausblick

18 — Danksagung

19 — Kontakt und
weitere Informationen

DIGITALISIERUNG IN DER KAUFMÄNNISCHEN VERWALTUNG – EIN WEGWEISER

Digitalisierung endet nicht damit, dass eine entsprechende Software installiert ist und die Beschäftigten geschult worden sind. Gerade die kaufmännische Verwaltung kommt oftmals zu kurz, wenn es um die Umsetzung von Digitalisierungsprozessen geht. Dabei liegt hier ein großes Optimierungspotenzial.

Seien es Brüche in Schnittstellen, Kundenanforderungen, fehlende Transparenz und Effizienz, fehlerhafte Prozesse - die Beweggründe, Prozesse und Aufgaben in der kaufmännischen Verwaltung zu digitalisieren, sind sehr vielfältig. Aber obwohl ihre Notwendigkeit auf der Hand zu liegen scheint, scheitern Digitalisierungsvorhaben oftmals. Der Faktor Mensch spielt hierbei eine große Rolle.

In Zusammenarbeit mit sechs Betrieben hat die agentur mark GmbH mit der Gesellschaft zur Wirtschafts- und Strukturförderung im Märkischen Kreis mbH (GWS), Jörg Schüler - JS Crew Consulting, Steuerberater Mirco Schmale - Schmale/Raabe Steuerberater PartG mbB sowie Prof. Dr. Eva Feldmann - Fachhochschule Südwestfalen über die wesentlichen Herausforderungen und die Erfolgskriterien der Digitalisierung in der kaufmännischen Verwaltung diskutiert und diesen Wegweiser erarbeitet. Er kann Betriebe dabei unterstützen, Digitalisierungsvorhaben in der kaufmännischen Verwaltung umzusetzen.

Dieser Wegweiser bietet Denkansätze und Ideen, gibt Hinweise zur Gestaltung von Digitalisierungsprojekten, liefert jedoch keine tiefergehende Beratung. Eine individuelle Anpassung auf den eigenen Betrieb kann nur eigenverantwortlich erfolgen.

Was verstehen wir unter „Digitalisierung“?

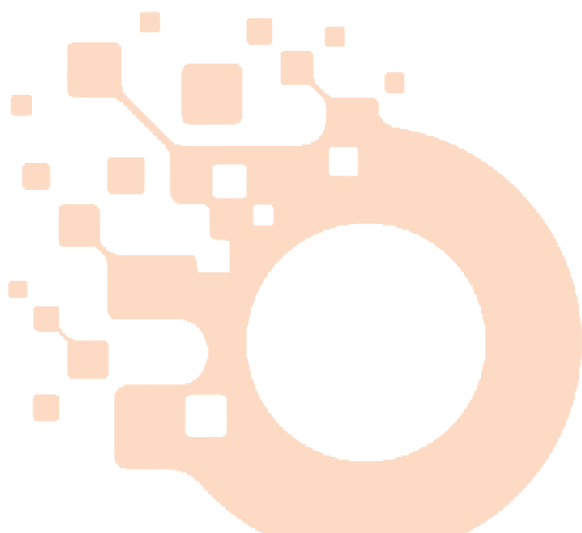
Neben der Umwandlung analoger Inhalte oder Prozesse in eine digitale Form oder Arbeitsweise, verstehen wir unter Digitalisierung Vernetzung, Informationsaustausch über ein IT-System, ort- und zeitunabhängiges Arbeiten, papierarmes Arbeiten, Automatisierung von Prozessen genauso wie Veränderungen von Prozessen und Arbeitsweisen.

Mit einer Ist-Analyse Grundlagen bilden

Am Anfang eines jeden Projektes ist es empfehlenswert, zunächst einmal den Ist-Zustand der Prozesse zu ermitteln, um einen Überblick zu bekommen, wie Abläufe und Aufgaben tatsächlich aussehen. Wichtig bei der Umsetzung: Die Mitarbeitenden sollten entweder direkt beteiligt oder zumindest informiert sein, dass ihr Aufgabengebiet analysiert wird und was die Gründe dafür sind. Transparentes Vorgehen bewirkt, dass die Mitarbeitenden einerseits Verständnis aufbringen und Einblicke in ihre Tätigkeit geben, andererseits aber auch aufzeigen, wo es bei der Durchführung hakt. So können Beschäftigte frühzeitig in den Veränderungsprozess involviert werden, was wiederum höhere Akzeptanz bei der späteren Umsetzung schafft.

Eine Ist-Analyse kann mit der **Beobachtung** von Prozessen und Aufgaben beginnen. Dadurch wird verständlich, welche Arbeiten wie getätigt werden. Dies ermöglicht einen Überblick über den gesamten Prozessfluss. Ebenso kann man über eine **Mitarbeiterbefragung** erfassen, wie Aufgaben ausgeführt werden. Passiert das anonym, ist der Rücklauf möglicherweise quantitativ und auch qualitativ höher.

Sowohl die Beobachtungsergebnisse als auch die Ergebnisse einer Befragung sollten schriftlich und visuell gut dokumentiert werden - sei es mit einer Mind Map, einer Prozesslandkarte oder einer Software für Prozessvisualisierung. Verbildlicht lassen sich Zusammenhänge und auch Lücken in Prozessen oftmals besser erkennen.



Ein neutraler Blick bspw. von abteilungsfremden Beschäftigten auf die dokumentierten Prozesse unterstützt dabei, die Prozesse kritisch zu hinterfragen. Vielleicht sehen Außenstehende mehr Optimierungsmöglichkeiten als die involvierten Personen.

Die Ist-Aufnahme bildet die Grundlage für jedes Projekt und sollte daher sehr sorgfältig durchgeführt werden. Ist der Ist-Zustand definiert, können Ziele abgeleitet werden.

Die Ist-Aufnahme ist sehr umfangreich und zeitintensiv.

Hilfreich ist eine Stabsstelle oder ein externer Berater, die/der diese Analyse durchführt.

Bei der Ist-Aufnahme ist es wichtig, folgende Fragen zu stellen:

- Wo sind Engpässe?
- Wo könnte beschleunigt werden?
- Wo besteht digitaler Handlungsbedarf?
- Welche Fehler passieren immer wieder?
- Wie könnten diese vermieden werden?
- Wo liegen die Risiken der derzeitigen Prozesse?



Die folgende Checkliste gibt einen Überblick über mögliche Prozesse in der kaufmännischen Verwaltung. Sie dient zur Hilfestellung bei der Auflistung eigener Prozesse und müsste entsprechend im eigenen Betrieb angepasst werden.



CHECKLISTE

KAUFMÄNNISCHER PROZESSE



- ☐ Ablage des Rechnungseingangs aus verschiedenen Quellen (E-Mail, Online-Portale, Papier) und ggf. Bereitstellung an externe Dienstleister oder Fachabteilungen
- ☐ Interner Rechnungsprüfungs- und Freigabeprozess
- ☐ Kassenführung
- ☐ Bezahlung von Lieferanten / Einziehen von Forderungen per Lastschrift (inkl. Zahlungsfreigabeprozess)
- ☐ Prüfung von Bankkontoumsätzen und ggf. Bereitstellung (s.o.)
- ☐ Erfassung von Leistungen, Fakturierung und Bereitstellung des Rechnungsausgangs an das Steuerbüro
- ☐ Mahnen von Kundenforderungen
- ☐ Erfassung von Reisekosten mit entsprechenden Belegen
- ☐ Zusammenstellung von Belegen zu Kreditkarten
- ☐ Bereitstellen von Informationen und Unterlagen für die Lohnbuchführung (insbesondere das Problem des vollständigen Einholens von Informationen bei Neueinstellungen)
- ☐ Bereitstellen von Lohnabrechnungen und Bescheinigungen an Mitarbeitende
- ☐ HR: Recruiting, Einstellungsprozess, Personalverwaltung
- ☐ Revisionssichere Aufbewahrung von digitalen Geschäftsunterlagen
- ☐ Zugriff auf Auswertung und Controlling
- ☐ Führung von Fahrtenbüchern oder ähnlichen Aufzeichnungen
- ☐ Zuordnung von Zahlungen zu Rechnungsbelegen (insbesondere ein Problemfeld im Online-Handel)
- ☐ Archivierung



ZIELE SCHAFFEN TRANSPARENZ UND MACHEN ERFOLG MESSBAR

Es ist sehr wichtig, Ziele zu formulieren. Ziele zu definieren, bedeutet, aufzuzeigen, zu welchem Zweck ein Projekt durchgeführt wird. Das schafft Transparenz bei den Beschäftigten – und somit Akzeptanz.

Wichtig für die Zieldefinition könnten folgende Fragestellungen sein:

Wie sieht die ideale kaufmännische Verwaltung aus?

Was soll mit der Digitalisierung in der kaufmännischen Verwaltung erreicht werden?

Wie kann das Ziel erreicht werden?

Was wünschen sich die Beschäftigten bezogen auf die Aufgaben?

Bis wann sollen Teilziele/Ziele erreicht sein?

Setzen Sie Ziele, die...

...so konkret wie möglich sind.

...messbar sind.

...mit den Unternehmenszielen
und auch den Mitarbeiterzielen
vereinbar sind.

**JE KLARER ZIELE DEFINIERT SIND,
DESTO BESSER LASSEN SICH ERFOLGE MESSEN.**



AKZEPTANZ BEI DEN MITARBEITENDEN SCHAFFEN

Ein zentraler Erfolgsfaktor bei der Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen sind die Beschäftigten des Unternehmens. Neben ihrer Qualifizierung ist es besonders wichtig, sie frühzeitig in die Veränderungsprozesse einzubinden.

Wie kann dies funktionieren?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Mitarbeitende einzubeziehen und von der Wirksamkeit der Digitalisierungsmaßnahmen zu überzeugen:

Befragung der Mitarbeitenden: Was müsste im Arbeitsablauf verändert werden, damit der Prozess reibungslos verläuft?

Ist-Zustand aufzeigen: Die bestehenden Prozesse gemeinsam mit den Mitarbeitenden durchlaufen und dabei gemeinsam mögliche Hürden identifizieren.

Jede*r Mitarbeitende sollte eine Vorstellung davon bekommen, wie das Ergebnis einer Veränderung aussehen kann. Praxisbeispiele können helfen, zu zeigen, was möglich ist und wozu die verbesserte Arbeitsweise nützlich sein könnte. Ebenso hilfreich kann es sein, kurzfristige Erfolge - sog. Quick Wins - zu verdeutlichen, damit Mitarbeitende die Bedeutung von Veränderungen erkennen und sich überzeugen lassen.

Wenn eine Lösung Mitarbeitende nicht überzeugt, sollte erfragt werden, warum die Lösung für sie nicht passt. Wie könnte eine Lösung aus Mitarbeitersicht aussehen?

Neue Prozesse sollten zusammen mit den Key Usern – also denjenigen, die überwiegend mit der Software arbeiten werden - dokumentiert werden. Vereinbart man z.B. eine Evaluierung und analysiert zu einem späteren Zeitpunkt, ob der Prozess und die Entscheidung richtig waren, kann entsprechend nachjustiert werden. Eine Gemeinschaftsentscheidung wird eher getragen.

Gibt es Fürsprecher, sog. „Influencer“, im Betrieb, ist es sehr vorteilhaft, diese einzubinden. Diese „Multiplikatoren“ können helfen, neue Ideen und neue Vorgehensweisen unter den Beschäftigten zu bewerben.

Die Unternehmenskultur



...kann helfen, Veränderungsprozesse zu unterstützen. Jede Veränderung braucht Zeit und kostet viel Überzeugungsarbeit. In einer Unternehmenskultur, in der es ausdrücklich erwünscht ist, neue Wege auszuprobieren und innovativ zu denken, lassen sich Veränderungen meistens einfacher umsetzen.

Auch die Zusammenarbeit zwischen Jung und Alt kann von Vorteil sein: Jüngere Mitarbeitende sind oftmals aufgeschlossener gegenüber Neuerungen und probieren mehr aus. Ältere Beschäftigte können mit ihrer Erfahrung Verbesserungen anstoßen. Mischen Sie die Teams. Jeder lernt von jedem!

Umgang mit Veränderungen

3 Gründe, warum Veränderungen abgelehnt werden:

1. Das Prinzip, Recht haben zu wollen:
„Haben wir immer schon so gemacht!“
Ein hohes Maß an Empathie ist notwendig, um Beschäftigte zu erreichen.
2. Die grundsätzliche Angst vor Neuem und davor, Wissen zu offenbaren:
Angst, nicht mehr gebraucht zu werden oder Angst um den Arbeitsplatz. Die Herausforderung besteht hier darin, herauszufinden, ob und wovor die Mitarbeitenden konkrete Ängste haben.
3. Der Schutz vor Selbstentwertung:
Wie geht man mit sich selbst um, wenn man neue Wege ausprobiert und diese besser funktionieren? Hier könnte helfen, die Beschäftigten selbst ausprobieren zu lassen. Eigene Erfahrungen zu machen, unterstützt bei der Akzeptanz.



MIT EINER STRATEGIE IN DIE RICHTIGE RICHTUNG

Ein weiterer wichtiger Baustein für ein Digitalisierungsprojekt ist die Strategiefindung. Ohne eine eindeutige Strategie ist es schwierig, ein definiertes Ziel zu erreichen.

- **Wie findet man eine Strategie?**
- **Wie soll die Strategie aussehen?**
- **Mit welcher Strategie werden gesetzte Ziele erreicht?**

Die Strategiefindung kann mit einem Brainstorming beginnen. Die gesammelten Ideen können später strukturiert sowie priorisiert werden. Daraus lässt sich ein Maßnahmenplan ableiten und Verantwortlichkeiten festlegen. Empfehlenswert ist die Aufteilung der Maßnahmen in verschiedene kleinere Schritte, mit denen letztendlich auch die „Langstrecke“ zu schaffen ist. Wichtig ist, in Bewegung zu bleiben und Zwischenergebnisse und -erfolge sichtbar zu machen. Um ein Zwischenziel zu erreichen, können aber auch kurze Sprintphasen notwendig sein, in denen intensiv gearbeitet wird.

Eine Strategie sollte pragmatisch, aber auch visionär sein. Sie sollte sowohl ältere Beschäftigte als auch jüngere ansprechen. Diese beiden Punkte stellen Spannungsfelder dar. Daher ist es wichtig, eine gute Mitte zu finden.

**EINE STRATEGIE SOLLTE ERKENNBAR UND
VERSTÄNDLICH SEIN OHNE, DASS ES
WEITERER ERKLÄRUNG BEDARF.**



STEUER- UND RECHTSFRAGEN ZU DIGITALEM ARBEITEN

Ein hemmender Faktor für Betriebe auf dem Weg zum digitalen Arbeiten ist derzeit immer noch die Unsicherheit darüber, wie Datenschutz- und Steuerrechtsvorgaben gewährleistet werden können. Welche Dokumente müssen ausgedruckt im Original vorliegen? Welche technischen Möglichkeiten gibt es?

Bereits heute ist ein medienbruchfreies, digitales Arbeiten in der kaufmännischen Verwaltung durchgängig möglich. Grundlage hierfür ist die **Verfahrensdokumentation**. Gemäß den *Grundsätzen ordnungsmäßiger Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff (GoBD)* müssen Prozesse sorgfältig dokumentiert sein. Nur dann ist ein ausschließlich digitales Arbeiten möglich. Daher ist es ratsam, zunächst die Verfahrensdokumentation umzusetzen. Auch wenn dies für langfristig bestehende Unternehmen einen großen Aufwand bedeutet, bringt es auch wichtige Vorteile mit sich.

VORTEILE DER VERFAHRENSDOKUMENTATION

- Prozesse werden korrekt dokumentiert.
- Durchlauf der Dokumente wird aufgezeigt.
- Zeitersparnis durch Transparenz.
- Prüfungen durch das Finanzamt laufen schneller und reibungsloser.
- Verfahrensdokumentation ermöglicht Jobrotation.
- Mitarbeitende aus anderen Bereichen können bei nicht besetzten Arbeitsplätzen aushelfen.



Ist die Verfahrensdokumentation abgeschlossen, steht dem Prozess des *Ersetzenden Scannens* nichts mehr im Weg, der ebenfalls eindeutig beschrieben sein sollte.

Ersetzendes Scannen bedeutet das „Digitalisieren von Papierdokumenten, um diese elektronisch weiterverarbeiten zu können“. Ist das ersetzende Scannen in der Verfahrensdokumentation eindeutig beschrieben, können die gescannten Dokumente vernichtet werden. Aber **ACHTUNG**: Es gibt auch Dokumente, wo das ersetzende Scannen nicht greift, bspw. bei Urkunden. Diese müssen im Original aufbewahrt und dürfen nach dem Scannen nicht vernichtet werden.

Durch eine Schutzbedarfsanalyse nach BSI-Standard (BSI: Bundesamt für die Sicherheit der Informationstechnik) kann man feststellen, welche Dokumente auch weiterhin in Papierform aufzubewahren sind.

Auch wenn Prozesse bereits dokumentiert sind, ist es möglich, dass sie nicht in der beschriebenen Art und Weise durchgeführt werden. Ein möglicher Grund hierfür ist, dass einzelne Schritte in der Ausführung nicht praktikabel sind. Daher ist es hilfreich, eine Dokumentation zu haben, die ein „stilles Ergebnis“ der Prozessumsetzung ist, in der also abgebildet ist, wie die Beschäftigten ihre Aufgaben real durchführen. An einem solchen Punkt sollte erneut der Ist-Zustand ermittelt und dokumentiert werden.

FORMFRAGEN BEI DER DIGITALISIERUNG

Grundsätzlich können Rechtsgeschäfte formlos vorgenommen werden. Eine rechtlich relevante Willenserklärung kann daher schriftlich, mündlich oder durch schlüssiges Handeln abgegeben werden. Im elektronischen Geschäftsverkehr gilt nichts anderes. Teilweise sieht das Gesetz aber auch Formvorschriften vor, wie z.B. die Schriftform bei der Kündigung eines Arbeitsverhältnisses gemäß § 623 BGB. Diese Formvorschriften sind unbedingt zu beachten.

Die Schriftform des § 126 BGB dient der Beweissicherung des vereinbarten Vertragsinhaltes, aber ist auch aus Gründen des Verbraucherschutzes erforderlich (Fernabsatzgeschäfte, Verbraucherdarlehen etc.). Ein Verstoß gegen ein gesetzliches oder vertragliches Schriftformerfordernis führt gemäß § 125 S. 1 BGB zur Nichtigkeit des Vertrages. Wesentliches Merkmal der Schriftform ist die Formulierung „eigenhändig durch Namensunterschrift“. Die Unterschrift gewährleistet hierbei die Echtheit und ermöglicht eine Zurechnung des Erklärungsinhalts. Elektronisch generierte und übermittelte Willenserklärungen genügen der Schriftformerfordernis nicht, denn die Unterschrift muss eigenhändig auf dem Original des Vertrages erfolgen. Die eingescannte oder gefaxte Unterschrift wahrt aus diesem Grund nicht die Schriftform, da es sich nicht um eine eigenhändige Unterschrift auf dem Originaldokument handelt.

Die Textform sieht gemäß § 126b BGB vor, dass „eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist, auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben“ wird. Ein Beispiel ist hier die E-Mail. Die Erklärung bedarf, im Unterschied zur Schriftform, nicht der Unterschrift, die Person des Erklärenden muss aber genannt werden.

Die elektronische Form des § 126a BGB kann gemäß § 126 Abs. 3 BGB bis auf wenige Ausnahmen die Schriftform ersetzen, wenn der Erklärungsempfänger damit einverstanden ist. Erforderlich ist zur Einhaltung der elektronischen Form allerdings, dass die Person, die eine Erklärung ausstellt, dieser ihren Namen hinzufügt und das elektronische Dokument mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versieht. Bei einem Vertrag müssen die Parteien jeweils ein gleich lautendes Dokument in der bezeichneten Weise elektronisch signieren. Allein ein elektronischer Kommunikationsweg, wie z.B. E-Mails, E-Postbriefe oder DE-Mails genügt daher nicht der elektronischen Form



WAS IST DIGITAL MÖGLICH?

Rechnungen digital

Die Bearbeitung von Rechnung kann digital und papierfrei erfolgen. Sofern in der Verfahrensdokumentation eindeutig beschrieben ist, wie Rechnungen gehandhabt werden sollen, kann und sollte eine Rechnung, die digital eintrifft, auch digital weiterverarbeitet werden. Ein Ausdruck ist nicht erforderlich.

Schnittstelle Lieferant/Kunde

Existierende Softwarelösungen machen es möglich, die Schnittstelle vom Unternehmen zum Lieferanten/Kunden digital und mit dem Steuerrecht vereinbar, zu gestalten. Bspw. kann mithilfe solcher Software dokumentiert werden, über welche Kommunikationsplattform einzelne Kunden kontaktiert werden möchten. Auch kleinere Betriebe können von guten Softwarelösungen profitieren.

Digitalisierungsmöglichkeiten im Personalwesen

Von der Personalbeschaffung über das Vertragsmanagement bis zum Onboarding in die Personalakte hinein, ist eine digitale Abwicklung möglich. Arbeitsverträge können medienbruchfrei gestaltet werden. Notwendige Unterschriften lassen sich durch entsprechende Tools über digitale Signaturen tätigen.

Digitalisierungsmöglichkeiten Archivierung

Auch die Archivierung ist ein Teil der Digitalisierung in der kaufmännischen Verwaltung. Die große Herausforderung hierbei ist die Digitalisierung historischer Daten. Ein möglicher Prozess ist, dass alle Dokumente auf einmal eingescannt und anschließend archiviert werden. Das Einscannen von Dokumenten kann aber auch bei Bedarf - „on demand“ - geschehen. Hierbei sind Aufbewahrungsfristen zu beachten. Archivierte Dokumente müssen außerdem löschticher geschützt werden.

Auch E-Mails müssen archiviert werden. Dies ist enorm wichtig, sofern Anfragen oder Auftragsbestätigungen per E-Mail kommen. Diese müssen GoBD-konform aufbewahrt werden. Allerdings wird der Prozess um die E-Mail-Archivierung oft vernachlässigt oder außer Acht gelassen.





Da manchmal nicht nur geschäftliche E-Mails empfangen und verschickt werden, sollte transparent sein, dass alle E-Mails archiviert werden. Der Umgang mit internen und privaten E-Mails von Beschäftigten sollte daher ebenfalls im Betrieb besprochen werden.

VORTEILE EINES DIGITALEN ARCHIVS

- Zeitersparnis durch schnellere Suchvorgänge in digitalen Archiven
- Zugriff von verschiedenen Orten aus (Mobile Office)
- Datenschutz gut umzusetzen
- Zugriffsrechte lassen sich einfacher definieren
- schafft Transparenz
- Brandschutz automatisch gewährleistet

WEITERE RECHTLICHE ASPEKTE

Nutzung von Instant-Messenger-Diensten wie WhatsApp: Die geschäftliche Nutzung von WhatsApp ist aus Datenschutzgründen bedenklich, da WhatsApp auf die Daten des Endgerätes zugreift und diese weitergibt. Datenschutzkonforme Lösungen sind die Verwendung von WhatsApp Business oder die Nutzung von Container-Apps.

Mobiles Arbeiten: Sind Prozesse digitalisiert, wird das mobile Arbeiten besser möglich. Hierzu gibt es verschiedene rechtliche Aspekte zu beachten. Eine Unterstützung bietet der kostenlose „Leitfaden Mobile Office“ erhältlich bei der agenturmark GmbH.



TOOLS

Es gibt eine große Auswahl an Tools, die die Digitalisierung in der kaufmännischen Verwaltung unterstützen. Verschiedene Aufgaben bedürfen verschiedener Tools: Tools für die Statusaufnahme, Prozessvisualisierung, Schnittstelle zum Kunden/Lieferanten, Personalwesen, Rechnungswesen, Kundenmanagement, Archivierung. Eine erste Anlaufstelle auf der Suche nach einer passen-

den Software könnte der DATEV Marktplatz sein. Hier können sich Unternehmen informieren und über verschiedene Softwarelösungen austauschen.

Im Folgenden wurde eine Auswahl an verschiedenen, möglichen Tools zu den jeweiligen Prozessen innerhalb der Kollaboration zusammengetragen und aufgelistet:

Prozess	Mögliche Tools
Ablage des Rechnungseingangs aus verschiedenen Quellen (E-Mail, Online-Portale, Papier) und ggf. Bereitstellung an externe Dienstleister oder Fachabteilungen	Datev Smart Transfer BCIS DMS / CMS, wie z.B. DocuWare, Therefore, LBM, Elo d.velop smart invoice
Interner Rechnungsprüfungs- und Freigabeprozess	Datev Smart Transfer BCIS DMS (z.B. DocuWare, Therefore, LBM, Elo) d.velop smart invoice
Kassenführung	Casio Vectron Apro Kassensysteme (Handel und Gastronomie) alphaflow Kassenbuch
Bezahlung von Lieferanten / Einziehen von Forderungen per Lastschrift (inkl. Zahlungsfreigabeprozess)	Datev Rechenzentrum ERP Systeme (SAP, MS Dynamics, etc.)
Prüfung von Bankkontoumsätzen und ggf. Bereitstellung (s.o.)	Datev Rechenzentrum
Erfassung von Leistungen, Fakturierung und Bereitstellung des Rechnungsausgangs an das Steuerbüro	Datev Rechenzentrum ERP Systeme (SAP, MS Dynamics, etc.)

Mahnen von Kundenforderungen	Datev Rechenzentrum; ERP Systeme (SAP, MS Dynamics, etc.) nahezu jedes ERP-System hat Mahnassistenten, sonst ist eine Eigenentwicklung meist recht einfach möglich.
Erfassung von Reisekosten mit entsprechenden Belegen	Pleo d.velop inbound scan
Zusammenstellung von Belegen zu Kreditkarten	Pleo
Bereitstellen von Informationen und Unterlagen für die Lohnbuchführung (insbesondere das Problem des vollständigen Einholens von Informationen bei Neueinstellungen)	Personio, Oracle NetSuite, HRIlab, DATEVCloud, BEAS Personal ERP Systeme (SAP, MS Dynamics, etc.)
Bereitstellen von Lohnabrechnungen und Bescheinigungen an Mitarbeitende	Personio, Oracle NetSuite, HRIlab, ERP Systeme (SAP, MS Dynamics, etc.)
HR: Recruiting, Einstellungsprozess, Personalverwaltung	Personio, Oracle NetSuite, HRIlab ERP Systeme (SAP, MS Dynamics, etc.) alphaflow Vertragsmanagement
Revisionssichere Aufbewahrung von digitalen Geschäftsunterlagen	ELO digital office, DATEV, amagno, DokuWare, Therefore, LBM, d.velop
Zugriff aus Auswertung und Controlling	MS Power BI, Qlik Sense
Führung von Fahrtenbüchern oder ähnlichen Aufzeichnungen	VIMCAR
Zuordnung von Zahlungen zu Rechnungsbelegen (insbesondere ein Problemfeld im Online-Handel)	JTL Wawi im Austausch mit DATEV
Archivierung	JTL Wawi im Austausch mit DATEV

ERFOLGSKRITERIEN FÜR DIE DIGITALISIERUNG IN DER KAUFMÄNNISCHEN VERWALTUNG

Die Arbeitsgruppe hat die wesentlichen Erfolgskriterien für das Gelingen der Digitalisierung in der kaufmännischen Verwaltung wie folgt zusammengefasst:

Die Mitarbeitenden.

Einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren ist die Akzeptanz der Mitarbeitenden. Diese sollten unbedingt so früh wie möglich in Änderungsvorhaben einbezogen werden. Sie können den besten Input geben, wenn es um die Praktikabilität der digitalisierten Prozesse geht.

Der Überblick & das Verständnis.

Die Prozesse und deren Zusammenhänge sollten erkannt werden. Die Statusaufnahme ist daher enorm wichtig und sollte sorgfältig durchgeführt werden. Nur wenn man den Workflow im Ganzen versteht, ist es möglich Prozesse medienbruchfrei aufzubauen und umzusetzen.

Fehlerkultur.

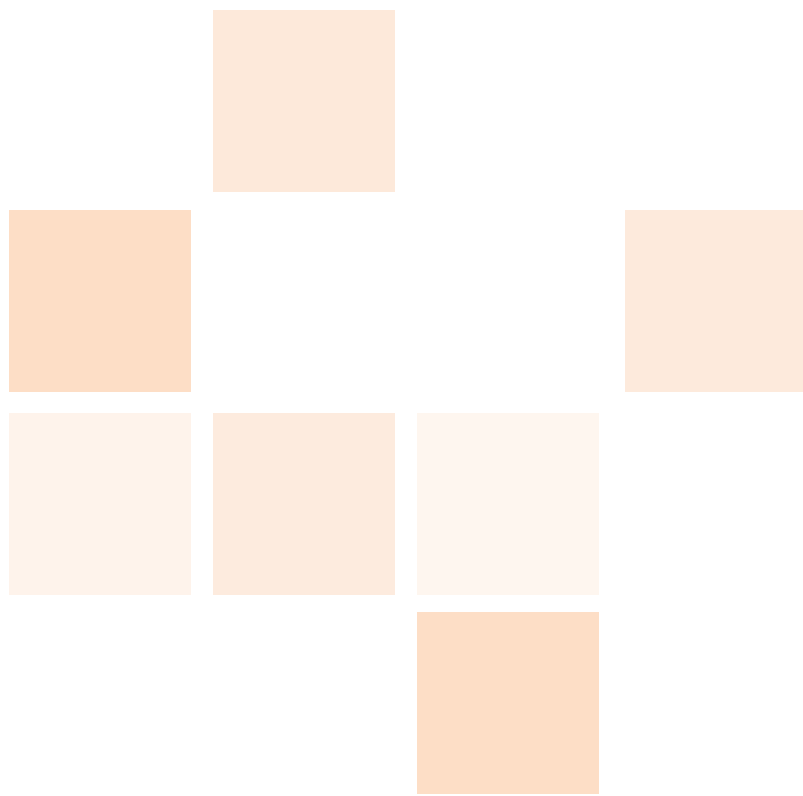
Digitalisierungsprojekte funktionieren oftmals über Ausprobieren und Erkennen dessen, was praktikabel ist. Daher ist es sehr wichtig, Fehler zu tolerieren und als Lerneffekt zu sehen. Nur so kann die Angst, etwas falsch zu machen und es daher gar nicht erst zu versuchen, vermieden und neue Wege gefunden werden.

Vereinfachung.

Digitale Prozesse sowie Softwarelösungen sollten einfach umsetzbar und verständlich sein. Eine intuitive Nutzung durch den Mitarbeitenden vereinfacht die Arbeit und trägt dazu bei, dass Prozesse und neue Systeme sich einfacher etablieren lassen. Von Bedeutung hierbei ist auch, dass sich das System dem Menschen anpassen sollte und nicht umgekehrt.

Kostenfaktor.

Auch die Kosten-Nutzen-Korrelation stellen ein Erfolgskriterium dar. Vereinfachte Prozesse und digital unterstützte Aufgaben entlasten Mitarbeitende und ermöglichen die Durchführung anderer Aufgaben. Langfristig macht sich die Ersparnis der Digitalisierung bemerkbar.



AUSBLICK

Die Digitalisierung in der kaufmännischen Verwaltung birgt noch viele Potenziale. Es gibt Lösungen für Hürden und Hemmnisse. Langfristig dienen digitalisierte Prozesse dazu, sich auf wesentliche Aufgaben zu konzentrieren. Digitalisierte Prozesse sind auch eine wichtige Grundlage für das zukünftige Arbeiten.

Die Mitarbeitenden sind heute im privaten Umfeld meist schon intensiver digitalisiert als im Unternehmenskontext. So können die Beschäftigten auch als Treiber für Digitalisierung wirken, indem sie Entwicklungen einfordern. Dies birgt aber auch die Gefahr, dass Mitarbeitende sich eher von Betrieben abwenden, wenn diese sich nicht weiterentwickeln.

Auch das Thema Work-Life-Balance bzw. flexibles Arbeiten wird in Zukunft eine noch größere Rolle spielen als heute. Jüngere Generationen achten heute schon bei der Auswahl möglicher Arbeitgeber auf die angebotenen Arbeitszeitmodelle und Arbeitsweisen.

Eine Anpassung hinsichtlich digitaler Arbeitsformen und -organisationen ist für Betriebe enorm wichtig, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Diese Entwicklung sollte nicht verpasst werden.



DANKSAGUNG

Dieser Wegweiser ist das Ergebnis einer intensiven und vertrauensvollen Zusammenarbeit. Folgenden Personen und Unternehmen möchte die agentur mark ihren besonderen Dank aussprechen:

Kai Beutler, Beutler Verpackungssysteme GmbH

Alexander Hingst, KIRCHHOFF Witte GmbH

Martin Keller, FOBEKA GmbH

Dominic Rose, hp-polytechnik GmbH & Co. KG

Stephan Schwarz, PRINZ VERBINDUNGSELEMENTE GMBH

Andreas Weigel, VETTER Krantechnik GmbH

Für die fachliche Unterstützung bedanken wir uns herzlich bei:

Jörg Schüler - JS Crew Consulting,

Mirco Schmale - Schmale/Raabe Steuerberater PartG mbB

Prof. Dr. Eva Feldmann - Fachhochschule Südwestfalen

Sonja Pfaff - Gesellschaft zur Wirtschafts- und Strukturförderung
im Märkischen Kreis mbH (GWS)



KONTAKT UND WEITERE INFORMATIONEN

agentur mark GmbH
Regionalagentur Märkische Region
Fatma Mendoza
Tel. 02331 488 78 19
Mail: mendoza@agenturmark.de

Impressum

Angaben gemäß § 5 TMG:

agentur mark GmbH
Eilper Str. 71 - 75 (Wippermann-Passage)
58091 Hagen

Vertreten durch:

Kirsten Kling

Kontakt:

Telefon: 02331 48878-0
Telefax: 02331 48878-20
E-Mail: kling@agenturmark.de

Layout / Grafik

IDEENpool GmbH
Gerichtsstraße 25
58097 Hagen

Bildrechte

© stock.adobe.com:

khanchit (Titel/Rückseite), j-mel (S.2), NDABCREATIVITY (S.9),
bakhtiarzein(S.11), wutzkoh (S.5,8,12/13)

© unsplash.com:

Headway (S.17)

Haftungsausschluss

Der Verfasser übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen. Haftungsansprüche gegen den Verfasser, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen, sofern seitens des Verfassers kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.

REGIONALAGENTUR MÄRKISCHE REGION

DIE REGIONALAGENTUREN
IN NORDRHEIN-WESTFALEN

Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen



 **agenturmark**
verbinden. entwickeln. fördern.

Mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds / REACT-EU
als Teil der Reaktion der Union auf die COVID-19-Pandemie



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds
REACT-EU

 **ESF**
in Nordrhein-
Westfalen
In Menschen investieren.

Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen



Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



NRW.INNOVATIONSPARTNER
REGION SÜDWESTFALEN

August 2021



DIE REGIONALAGENTUREN
IN NORDRHEIN-WESTFALEN

Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen



 **agenturmark**
verbinden. entwickeln. fördern.



NRW.INNOVATIONSPARTNER
REGION SÜDWESTFALEN

Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



Mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds / REACT-EU
als Teil der Reaktion der Union auf die COVID-19-Pandemie



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds
REACT-EU

ESF 
in Nordrhein-
Westfalen
In Menschen investieren.

Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen

