

CHECKLISTE

PROZESS- DIGITALISIERUNG

www.handwerkdigital.de

Die Ihnen vorliegende **Checkliste zur Prozess-Digitalisierung** dient als Grundlage für Dialoge in Ihrem Unternehmen. Wir bitten Sie, die folgenden Fragen sorgfältig durchzulesen und möglichst vollständig und wahrheitsgetreu zu beantworten. Die Beantwortung aller Fragen sollte dabei nicht länger als 60-90 Minuten in Anspruch nehmen. Die Antworten dienen für die spätere Ist-Aufnahme bei Ihnen vor Ort als Grundlage für die Gespräche. Selbstverständlich werden die hier erhobenen Informationen vertraulich behandelt!

Die Checkliste ist in zwei Kapitel unterteilt:

- **Kapitel I** fragt allgemeine Informationen zu Ihrem Unternehmen ab
- **Kapitel II** widmet sich den drei Themenschwerpunkten Prozessmanagement, Produktions-IT und Wissensmanagement

Sie können die Checkliste sowohl elektronisch als auch handschriftlich ausfüllen. Bitte schicken Sie die ausgefüllte Checkliste zur Ist-Aufnahme via E-Mail, Fax oder Brief an folgende Kontaktdaten:

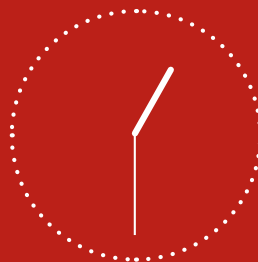
Christoph Krause
Kompetenzzentrum Digitales Handwerk Schaufenster West
August-Horch-Straße 6-8 · 56070 Koblenz
Tel.: 0 261/398-582 · Fax: 0 261/398-986
Christoph.Krause@hwk-koblenz.de
www.handwerkdigital.de

Zur Einordnung der Angaben ist es nötig zu wissen, wer den nachfolgenden Bogen ausfüllt.

Unternehmen

Name

Position



90 min

Kapitel I

Allgemeine Informationen zum Unternehmen

Zusätzlich zu unserem ersten Gespräch ist es für die Ist-Aufnahme erforderlich, möglichst präzise Informationen zu Ihrem Unternehmensprofil, den dazugehörigen Zahlen, Daten und Fakten und den wichtigsten Unternehmensbereichen zu erheben. Insgesamt werden Fragen in sieben Bereichen gestellt: Unternehmensprofil, mein Unternehmen: Zahlen - Daten - Fakten, Transparenz im Unternehmen, Personalführung, Marketing, bestehende Systeme und aktuelle Herausforderungen.

Bitte beschreiben Sie bei den Fragen, die einen Freitext verlangen, die Antwort so präzise wie möglich und so ausführlich wie notwendig. Falls Sie bei einigen Fragen keine oder nur ungenaue Angaben machen können (insbesondere den Fragen zu dem Bereich „Mein Unternehmen: Zahlen/ Daten/ Fakten“), versuchen Sie bitte, eine möglichst genaue Schätzung abzugeben.

1. Unternehmensprofil

- 1.1 Bitte tragen Sie Ihre Branche ein.

- 1.2 Seit wann besteht Ihr Unternehmen?

- 1.3 Wer hat das Unternehmen gegründet (Eigengründung, Kauf, Übernahme des elterlichen Betriebes, Teilhaberschaft, ...)?

- 1.4 Bitte beschreiben Sie in kurzen Worten das Tätigkeitsfeld Ihres Unternehmens.

- 1.5 Was sind Ihre Ziele als Unternehmer?

2. Mein Unternehmen: Zahlen/ Daten/ Fakten

- **2.1** Wie viele Mitarbeiter beschäftigen Sie in Ihrem Unternehmen?

	Anzahl
<input type="checkbox"/> Geschäftsführer	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Büro-Mitarbeiter	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Meister	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Vorarbeiter	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Gesellen	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Azubi	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Aushilfen	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Sonstige	<input type="text"/>

- **2.2** Wie hoch ist die Anzahl der durchschnittlichen Arbeitsstunden pro Woche je Mitarbeiter?

	Anzahl
<input type="checkbox"/> Geschäftsführer	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Büro-Mitarbeiter	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Meister	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Vorarbeiter	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Gesellen	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Azubi	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Aushilfen	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Sonstige	<input type="text"/>

- **2.3** Wie viele Lieferanten haben Sie?

- **2.4** Wie viele davon sind Stammlieferanten?

Erläuterung: Stammlieferanten sind Lieferanten, zu denen Sie eine immer wiederkehrende bzw. andauernde Geschäftsbeziehung pflegen.

- **2.5** Haben Sie kritische Lieferanten, die Sie nicht oder nur schwer wechseln können?

Erläuterung: Kritische Lieferanten sind Lieferanten, deren Lieferungen Sie dringend für Ihre Leistungserstellung brauchen und die Sie nur schwer oder gar nicht wechseln können.

- Ja
 Nein

Wenn ja, welche?

Mit welchen Risiken sind im Falle eines Ausfalls eines kritischen Lieferanten zu rechnen?

- **2.6** Wie viele Bestellungen geben Sie im Jahr an Ihre Lieferanten aus?

- **2.7** Wie lange ist die durchschnittliche Dauer des Bestellvorgangs?

- **2.8** Wie viele Kunden haben Sie?

- **2.9** Wie viele davon sind Stammkunden?

Erläuterung: Stammkunden sind Kunden, zu denen Sie eine immer wiederkehrende bzw. andauernde Geschäftsbeziehung pflegen.

- **2.11** Haben Sie große Kunden, die einen beträchtlichen Anteil vom Umsatz Ihres Unternehmens ausmachen?

- Ja
- Nein

Wenn ja, wie viele Kunden sind dies?

Welchen Prozentsatz vom Umsatz machen diese jeweils aus?

- **2.12** Wie viele Angebote erstellen Sie im Jahr für Ihre Kunden?

- **2.13** Wie lange ist die durchschnittliche Dauer der Angebotserstellung? Oder: wie lange dauert die Angebotserstellung mindestens, wie lange höchstens?

- **2.14** Wie viele Aufträge erhalten Sie im Jahr?

- **2.15** Haben Sie monatliche Schwankungen im Auftragseingang z.B. auf Grund saisonaler Schwankungen?

- Ja
- Nein

Falls ja, warum?

Wann kommen diese Schwankungen vor?

Nähere Beschreibung der Schwankungen:

- **2.16** Wie viele Rechnungen erhalten Sie im Jahr?

- **2.17** Wie viele Rechnungen erstellen Sie im Jahr?

- **2.18** Wie groß ist der durchschnittliche, jährliche Umsatz?

Erläuterung: Der Umsatz ist der Erlös von verkauften Erzeugnissen/ Leistungen.

- **2.19** Wie groß ist der durchschnittliche, jährliche Absatz (in Stück)?

Erläuterung: Der Absatz ist die Menge (in Stück) der verkauften Erzeugnisse/ Leistungen.

- **2.20** In welcher Art und wie oft interagieren Sie mit Ihren Kunden? (Bsp.: per Telefon, 3 x pro Monat mit Großkunden; per E-Mail, 1 x im Quartal mit Interessenten, ...)

- **2.21** In welcher Art und wie oft interagieren Sie mit Ihren Lieferanten? (Bsp.: per Fax, täglich bei Stammlieferanten; per E-Mail, täglich bei Stammlieferanten, ...)

- **2.22** Sprechen Sie (Stamm)Kunden regelmäßig an?

- Ja
- Nein

Wenn ja, warum, wie, wie oft?

- **2.23** Sprechen Sie (Stamm)Lieferanten regelmäßig an?

- Ja
- Nein

Wenn ja, warum, wie, wie oft?

- **2.24** Sprechen Sie kritische Lieferanten regelmäßig an?

- Ja
- Nein

Wenn ja, warum, wie, wie oft?

- **2.25** Wie und in welchem Zeitabstand pflegen Sie Ihre Kunden-/ Lieferantenliste (z.B. in einer Software, auf Papier)?

- **2.26** Falls Sie eine/ mehrere Software zur Kundenverwaltung verwenden, wie heißt/ heißen diese?

- **2.27** Falls Sie eine/ mehrere Software zur Lieferantenverwaltung verwenden, wie heißt/ heißen diese?

- **2.28** Gibt es Probleme in der Interaktion mit Ihren Kunden, die z.B. zu Verzögerungen bei der Auftragsfertigstellung (Reklamationen, Auftragsänderungen, fehlende Rechnungen) führen?

- **2.29** Gibt es Probleme in der Interaktion mit Ihren Lieferanten, die z.B. zu Verzögerungen bei der Auftragsfertigstellung (Reklamationen, Auftragsänderungen, fehlende Rechnungen) führen?

- **2.30** Unterhalten Sie einen eigenen Fuhrpark, mit dem Sie Güter ausliefern bzw. Güter einkaufen?

- Ja
- Nein

Wenn ja, welche Fahrzeuge sind dies (Name Fahrzeug, Art des Fahrzeugs, Fahrzeuggröße, Anschaffungspreis)?

Wie viele Kilometer werden diese Fahrzeuge pro Tag bewegt?

Wie viele Fahrten werden pro Tag mit diesen Fahrzeugen im Schnitt absolviert?

Was kostet die Unterhaltung eines Fahrzeuges pro Monat (ggf. nach Fahrzeugtypen klassifizieren)

- **2.32** Wie viele Autounfälle kommen pro Jahr vor? Warum passieren diese Unfälle?

- **2.33** Kommt GPS (z.B. zur Routenoptimierung, Aufenthaltsbestimmung, Einsatzplanung,...) zum Einsatz oder ist dies geplant?

- Ja
- Nein

3. Transparenz im Unternehmen

- **3.1** Wie werden zu erledigende Tätigkeiten an Mitarbeiter übergeben? (z.B. Papier, Telefon, E-Mail, etc.)

- **3.2** Wie werden zu erledigende bzw. erledigte Tätigkeiten von Mitarbeitern dokumentiert (z.B. Laufzettel bei der Baustellenvorbereitung, Unterschriften zur Kenntnisnahme von internen Anweisungen,

- **3.3** Wie wird die Qualität der Tätigkeiten im Büro gemessen (z.B. Festhalten von Anzahl und Gründen für nicht erhaltene Aufträge, Festhalten von Anzahl und Gründen für zu spät erhaltene/ bezahlte Rechnungen (Skontoverlust), Reklamationsquote bei Büroleistungen (z.B. falsche Rechnungen, Lieferscheine, Adressen))?

- **3.4** Wie findet die Terminplanung/ Disposition der Mitarbeiter für die Projekte statt?

- **3.5** Wie erfolgt die tägliche Einsatzplanung?

- **3.6** In welcher Form werden Ihre wichtigsten Dokumente im Unternehmen vorgehalten (z.B. Rechnungen auf Papier, Angebote im ERP-System und auf Papier, ...)?

- **3.7** Wie wird besonderes oder einzigartiges Wissen der Mitarbeiter (z.B. Kenntnis über einen komplexen Schweißvorgang, ...) dokumentiert?

- **3.8** Mit welchen Vorgängen sind Sie...

...besonders unzufrieden?

...tendenziell unzufrieden?

- **3.9** Welche Vorgänge haben Sie schon häufig angemahnt, eine Änderung konnte bis dato aber nicht vollständig erreicht werden?

- **3.10** Welche Sachverhalte werden von Ihren Mitarbeitern

von Ihnen selbst (z.B. frühzeitige Ankündigung von Mitarbeitergesprächen, zeitnahes Feedback auf gute/ schlechte Entwicklungen von Sachverhalten, zeitnahe Rechnungsstellung, Berechnung von nachträglich erbrachten Auftragspositionen, ...)

immer wieder „vergessen“?

4. Personalführung

- **4.1** Werden in Ihrem Unternehmen Personalgespräche geführt?

- Ja
- Nein

Wenn ja, wie werden diese vorbereitet?

Wann werden Personalgespräche geführt (nach Bedarf, regelmäßig (x mal pro Y))?

Wie werden Personalgespräche dokumentiert?

- **4.2** Wie werden die Unternehmensziele (z.B. absolute Kundenorientierung, konstant hohe Qualität) an die Mitarbeiter vermittelt?

- **4.3** Findet bei Ihnen eine leistungsgerechte Entlohnung der Mitarbeiter statt? Wenn ja, wie wird die Leistung dokumentiert und entlohnt?

- **4.4** Welche Maßnahmen werden bei einer Nicht-Beachtung von betriebsinternen Anweisungen ergriffen?

- **4.5** Kennen Ihre Mitarbeiter die Werte, für die Ihr Unternehmen steht?

- Ja
- Nein
- Teilweise

- **4.6** Sind Sie der Meinung, dass Ihre Mitarbeiter, die von Ihnen vorgegebenen Werte verinnerlicht haben?

- Ja
- Nein
- Teilweise

Wenn ja (oder teilweise), woran wird dies deutlich?

- 4.7 Wie hoch ist die Personalfuktuation in Ihrem Unternehmen?

Mitarbeiterfluktuation beinhaltet alle Abgänge eines Unternehmens, die von einem Mitarbeiter durch eine Kündigung initiiert wurde, der in ein anderes Unternehmen wechselt.

Aus dem Beitrag ergibt sich daher die Formel Fluktuation = (Ersetzte Abgänge/durchschnittlicher Personalbestand) x 100.

- 4.8 Wie lange arbeiten die drei am längsten beschäftigten Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen?

1.

2.

3.

5. Marketing

- **5.1** Ist Ihr Zielmarkt (schriftlich/ überhaupt) definiert?

- Ja
- Nein

Wenn ja, wie?

- **5.2** Wie erreichen Sie neue Kunden?

- **5.3** Welche Mittel nutzen Sie für die Außendarstellung Ihres Unternehmens (z.B. Internet, Newsletter, Werbeproschüren, Social Media...)?

- **5.4** Wie viele Kunden gewinnen Sie durchschnittlich über die vorgenannten Mittel pro Jahr?

- **5.5** Ist Ihr Marketing geplant?

- Ja, es existiert ein Marketing-Plan und ein Budget
- Nein, wir planen nicht, sondern führen das Marketing nach Bedarf durch

Kennen Sie den Erfolg Ihrer Marketing-Maßnahmen?

- Ja
- Nein

Wie messen Sie den Erfolg Ihrer Marketing-Maßnahmen?

Wie viel geben Sie im Jahr für Marketing aus?

- **5.6** Welche Mitarbeiter sind für die Durchführung der Marketing-Tätigkeiten verantwortlich?

6. Bestehende Systeme

- **6.1** Welche Softwaresysteme werden in ihrem Unternehmen zu welchem Zweck eingesetzt?

- **6.2** Gibt es Schnittstellen/ Datenaustausch zwischen den Systemen?

- Ja
- Nein

Wenn ja, welche Systeme sind über welche Schnittstellen miteinander verbunden (System X und System Y; Schnittstelle Z)?

- **6.3** Gibt es Daten (z.B. Aufträge, Angebote, Rechnungen), die in mehr als einem System verwaltet werden?

- Ja
- Nein

Wenn ja, um welche Systeme handelt es sich?

- **6.4** Kommt es bei der Arbeit mit mehreren Systemen zu Fehlern (z.B. vergessene Rechnungsstellung, falsch übertragene Kundendaten)?

- Ja
- Nein

Wenn ja, um welche Fehler handelt es sich?

- **6.5** Setzen Sie elektronische Geräte auf der Baustelle ein (z.B. Tablets, Smartphones, Notebooks, Smartwatches...)?

- Ja
- Nein

Wenn ja, welche?

7. Aktuelle Herausforderungen (Stichworte)

- **7.1 Strategisch** (welche Projekte planen Sie, die das ganze Unternehmen betreffen?)/ welche Themen/ Projekte/ Anschaffungen/ Maßnahmen/ etc. planen Sie derzeit, die langfristig angegangen/ umgesetzt werden sollen?

- **7.2 Taktische** (welche Projekte planen Sie, die einzelne Abteilungen betreffen?)/ welche Themen/ Projekte/ Anschaffungen/ Maßnahmen/ etc. planen Sie derzeit, die kurz- bis mittelfristig angegangen/ umgesetzt werden sollen?

- **7.3 Operativ** (was planen Sie, das einzelne Arbeitsplätze betrifft?)/ welche Herausforderungen sehen sie im alltäglichen, operativen Geschäft?

Kapitel II

Allgemeine Informationen zu Schwerpunktthemen

Der eBusiness-Lotse Mittelrhein hat sich auf drei Schwerpunktthemen konzentriert, die im betrieblichen Alltag Hand in Hand gehen:

Prozessmanagement

Wissensmanagement und

Produktions-IT

In diesem Kapitel erheben wir den allgemeinen Stand der Organisation in Ihrem Unternehmen in allen drei Schwerpunktthemen.

Bitte beschreiben Sie bei den Fragen die Antwort so präzise wie möglich und so ausführlich wie notwendig.

8. Erstes Schwerpunktthema: Prozessmanagement

- 8.1 Welche sind Ihre Erfahrungen mit Prozessmanagement (Stichworte)?

Erläuterung: Unter Prozessmanagement wird ein integriertes Konzept von Führung, Organisation und Controlling verstanden, das eine zielgerichtete Steuerung der Geschäftsprozesse ermöglicht und das Unternehmen auf die Erfüllung der Bedürfnisse der Kunden und anderer Interessengruppen ausrichtet.

- 8.2 Was wollen Sie mit Prozessmanagement erreichen?

- 8.3 Benennen Sie in Stichworten die wichtigsten typischen Verfahrensweisen/ Abläufe/ Prozesse/ Vorgänge, die in Ihrem Unternehmen stattfinden.

- **8.4** Wie laufen in Ihrem Unternehmen interne, organisatorische Prozesse/ Vorgänge ab?
z.B. das

Dokumentieren und Zuordnen von internen Aufgaben

Festhalten von Telefonnotizen

Nachhalten der Arbeit eines Mitarbeiters

Dokumentieren gesetzlicher Auflagen

- **8.5** Gibt es in Ihrem Unternehmen Dokumentationen wichtiger Verfahrensweisen/ Abläufe/ Prozesse/ Vorgänge bzw. Standardabläufe?

- Ja
- Nein

Wenn ja, wie erfolgt diese Dokumentation?

- **8.6** Gibt es in Ihrem Unternehmen typischerweise Dinge/ Aufgaben, die des Öfteren vergessen werden?

- Ja
- Nein

Wenn ja, können Sie Beispiele nennen?

- **8.7** Benennen Sie drei Prozesse/ Abläufe, die besonders gut funktionieren (warum?)

- **8.8** Benennen Sie drei Prozesse/ Abläufe, die nicht gut funktionieren (warum?)

- **8.9** Wie bewerten Sie die Transparenz in Ihrem Unternehmen?

- **8.10** Sind Sie jederzeit in der Lage einem Kunden Auskunft zu geben?

- Ja
- Nein

Falls nein, warum nicht?

- **8.11** Wissen Sie immer, wo welches Material sich gerade befindet?

- Ja
- Nein

Falls nein, warum nicht?

- **8.12** Wo sehen Sie in ihrem Unternehmen Bedarf zur Unterstützung bzgl. der Bearbeitung von Abläufen/ Vorgängen/ Prozessen?

9. Zweites Schwerpunktthema: Produktions-IT

- **9.1** Welche sind Ihre Erfahrungen mit Produktions-IT (Stichworte)?

Erläuterung: Produktions-IT bezeichnet die IT-gestützte Planung, Durchführung und Analyse von digitalen Entwurfs- und Produktionsprozessen.

- **9.2** Was wollen Sie mit Produktions-IT erreichen?

- **9.3** Benennen Sie in Stichworten die wichtigsten Produktionsvorgänge in Ihrem Unternehmen.

- **9.4** Welche Maschinen kommen dabei zum Einsatz?

- **9.5** Welche Maschinen werden von einer Software gesteuert?

- **9.6** Wie funktioniert der Datentransfer über alle Produktionsschritte hinweg (werden z.B. Daten jeweils immer neu manuell eingegeben an verschiedenen Maschinenarbeitsplätzen)?

- **9.7** Wo sehen Sie in ihrem Unternehmen Bedarf zur Unterstützung bzgl. der Abläufe in der Produktion?

- **9.8** Wissen Sie immer, wie weit ein Auftrag gerade ist?

- Ja
- Nein

Wenn ja, woran machen Sie das fest?

10. Drittes Schwerpunktthema: Wissensmanagement

- **10.1** Welche sind Ihre Erfahrungen mit Wissensmanagement (Stichworte)?

Erläuterung: Das Wissensmanagement umfasst die strukturierte und zielgerichtete Verarbeitung und Präsentation der in der Produktions-IT gesammelten und im Prozessmanagement koordinierten Daten und Informationen.

- **10.2** Was wollen Sie mit Wissensmanagement erreichen?

- **10.3** Welche sind Ihre Erfahrungen mit Wissensmanagementsoftware (Stichworte)?

- **10.4** Was wollen Sie mit Wissensmanagement erreichen? Beschreiben Sie kurz den Ablauf in Ihrem Unternehmen von der Angebots- bis zur Rechnungsstellung. Geben Sie bitte zusätzlich noch an, wo die zugehörigen Daten und Dokumente abgelegt werden. Orientieren Sie sich dabei an den folgenden Schritten:

Anforderung des Kunden

Angebotsstellung

Auftragserteilung

Ggf. Bestellung bei Lieferanten

Produktion/ Erbringung von Dienstleistungen

Aufwands- und Stundenerfassung

Auslieferung/ Montage

Rechnungsstellung/ Zahlungseingang

- **10.5** Gibt es Daten/ Dokumente, die mehrfach abgelegt werden?

- Ja
- Nein

Wenn ja, warum?

- **10.6** Gibt es besondere/ einzigartige Verfahrensweisen/ Dokumente/ Erfahrungen in Ihrem Unternehmen, ohne die Sie nicht oder kaum auskommen können?

- Ja
- Nein

Wenn ja, wie werden diese festgehalten?

- **10.7** Wie funktioniert der Wissenstransfer beim Einstellen neuer Mitarbeiter?

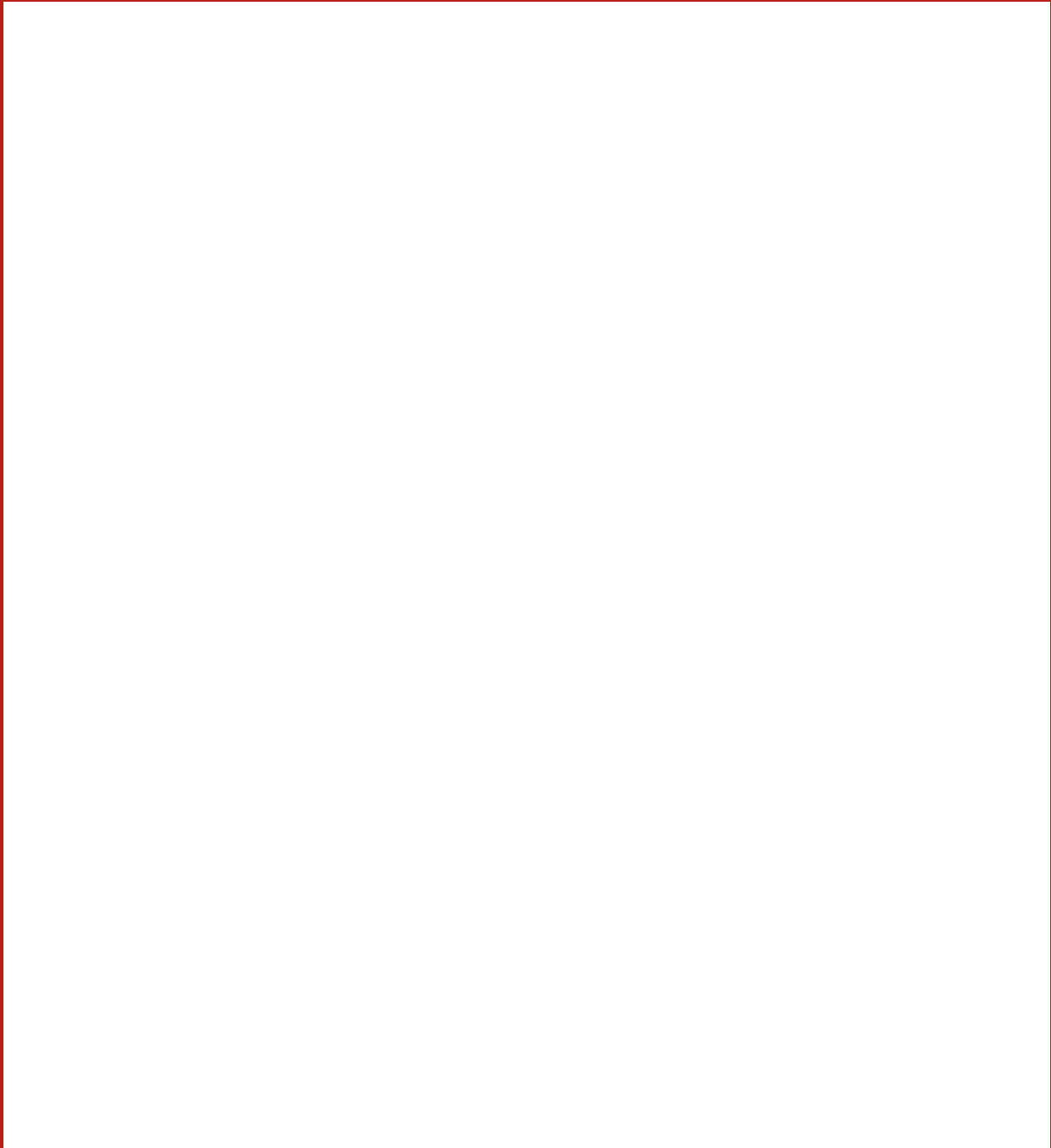
- **10.8** Wo sehen Sie in Ihrem Unternehmen Bedarf zur Unterstützung bzgl. der Ablage und Verarbeitung von Informationen/ Daten/ Dokumente, d.h. der Unterstützung im Bereich des Wissensmanage-

11. Abschließende Fragen:

- **11.1** In welchen Bereichen wünschen Sie sich Unterstützung durch Software?

- **11.2** Wo wünschen Sie sich eine Integration von mobilen Geräten wie Tablets, Smartphones, etc. in die bereits vorhandene IT-Landschaft Ihres Unternehmens?

- **11.3** Möchten Sie weitere Angaben machen, in Gebieten, auf die wir Ihrer Meinung nach nicht oder nicht ausreichend eingegangen sind? Bitte notieren Sie nachfolgend Ihre Gedanken:



Das Projekt **Kompetenzzentrum Digitales Handwerk** ist Teil des Förderschwerpunktes „Mittelstand-Digital – Strategien zur digitalen Transformation der Unternehmensprozesse“, der vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) initiiert wurde, um die Digitalisierung in kleinen und mittleren Unternehmen und im Handwerk voranzutreiben.

Weitere Informationen zum Förderschwerpunkt finden Sie unter [mittelstand-digital.de](https://www.mittelstand-digital.de)

www.handwerkdigital.de

DAS HANDWERK
DIE WIRTSCHAFTSMACHT. VON NEBENAN.

Mittelstand-
Digital 

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages