

Neue Programme, neue Gesichter, neue Strukturen

Ein Dutzend Fragen an Michael Baier, Geschäftsführer Infokom GmbH

Herr Baier, das erste Jahr als Geschäftsführer der Infokom GmbH liegt hinter Ihnen. Haben Sie erreicht, was Sie sich für die ersten zwölf Monate vorgenommen hatten?

In meinen ersten Monaten stand das Kennenlernen, Zuhören, Analysieren und Verstehen an erster Stelle. Dies geschah in sehr vielen Gesprächen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, mit den Führungskräften und mit den Kundinnen und Kunden. Mein Verständnis von Kunden ist dabei umfassend: Wir erbringen Leistungen für die Gesellschafter, die Zentrallager und selbstverständlich für die Kooperationszentrale. Dafür müssen wir die jeweiligen Bedürfnisse gut verstehen und idealerweise immer einen Schritt voraus denken. Mir war und ist es ein wichtiges Anliegen, Begeisterung zu vermitteln, die sich in unserer Haltung und in unseren Produkten und Dienstleistungen widerspiegelt.

Wie wollen Sie das genau erreichen?

Das ist im Prinzip ganz einfach: durch die Schaffung von Qualität – und da sind wir schon ganz gut aufgestellt. Wir haben in den letzten Monaten gemeinsam mit den verantwortlichen Kolleginnen und Kollegen unser Produktportfolio geschärft und weiterentwickelt, um die Kernprozesse der Baufachhändler optimal abzudecken. Für die einzelnen Teilprozesse haben wir dann nach der jeweils besten Lösung gesucht.

Bei der Warenwirtschaft und der Kasse setzen wir auf Eigenentwicklung, in anderen Bereichen zum Beispiel in der Finanzbuchhaltung, beim Dokumentenmanagement und beim CRM auf Partnerschaften mit Firmen, die Experten auf ihrem Gebiet sind. Unsere Kompetenz liegt ganz klar in der Integration der einzelnen

Bausteine. Ziel ist, dass der Baufachhändler von der IT optimal in seiner Prozess-Abwicklung unterstützt wird und sich so auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann.

Sind Sie von nicht offensichtlichen Problemfeldern und ungewohnten Kooperationsstrukturen überrascht worden?

Nein. Jedes Unternehmen hat seine ganz eigenen Herausforderungen. Genau betrachtet liegen in dieser Einmaligkeit auch oft die Stärken. Außerdem denke ich, dass es zu kurz greift, abstrakt von Strukturen und Geschäftsbereichen zu sprechen. Dahinter stehen ja auch immer Menschen. Gerade bei Kooperationen steht das gemeinsame Machen im Vordergrund. Und das hat mich in der Tat überrascht, auf wieviel Motivation und konstruktiven Gestaltungswillen ich gestoßen bin. Wenn alle das gleiche Ziel vor Augen haben, ist sehr viel möglich.

Interne Strukturen, Entwicklung, Vertrieb, Support – vier Schwerpunkte, die sicherlich zunächst auf der Agenda standen. Bei den Strukturen sind Veränderungen bereits erkennbar. Wie weit sind Sie, wo wollen Sie hin?

Mit über 25 Jahren Erfahrung in der IT weiß ich, dass ein wesentlicher Schlüssel für die Zukunft im Vertrieb liegt. Deshalb haben wir diesen als neuen eigenständigen Bereich aufgestellt und ihm durch entsprechende personelle Verstärkung mehr Handlungsspielraum verschafft. Eine starke Kundenbasis ist eine Voraussetzung dafür, dass die Software im Sinne der Kundenbedürfnisse weiterentwickelt wird und somit die Basis der Investitionssicherheit für die Kunden bildet.

Als weiteren Schritt haben wir im Bereich Kundenservice alle Aufgaben zusammengefasst, die mit der Betreuung und Beratung unserer Kunden zu tun haben, inklusive der Hotline. Damit wollen wir erreichen, dass alle Anfragen rund um die Anwendungssoftware an einer zentralen Stelle gebündelt aufgenommen und bearbeitet werden. Bei dem hohen Integrationsgrad, den die einzelnen Anwendungen haben, ist oftmals nur durch ein gutes Zusammenspiel der entsprechenden Expertinnen und Experten schnell eine Lösung oder eine Antwort gefunden.





Neben dem Support ist die Entwicklung sicherlich das wichtigste Aufgabenfeld eines IT-Dienstleisters. Nach welchem Muster wird hier zukünftig gearbeitet? Alles aus dem eigenen research & development team? Oder doch Standard-Software überall dort, wo keine Kooperationspezifika dagegenstehen?

Es ist unser Anspruch, dass wir für alle Aufgaben und Teilprozesse eine optimale IT-Unterstützung zur Verfügung stellen und alle Bausteine reibungslos zusammenarbeiten, also integriert sind. Zu den Entscheidungskriterien, wie die optimale Entwicklung dafür aussieht, gebe ich Ihnen gerne ein Beispiel, das deutlich macht, dass sich Ihre Frage nicht pauschal beantworten lässt.

In der Finanzbuchhaltung setzt der Gesetzgeber einen sehr engen Rahmen und somit lässt sich hier alles weitgehend mit einer Standardlösung abdecken. Diese hat den Vorteil, dass ein hoch spezialisiertes Team eine maximal passgenaue Lösung liefern kann und auch bei tiefgehenden Fragen immer über die notwendige Expertise verfügt. Was ein Anbieter von Standardlösung aber nicht kennen kann, sind die spezifischen Prozesse des Baufachhandels. Hier sind wir die Spezialisten und verfügen über wertvolle Beratungskompetenz. Je näher wir an die Kernprozesse von fachspezifischen Prozessen kommen, desto wichtiger ist es, Einfluss auf die Funktionsweise der Software nehmen und den Kunden bei den immer schneller werdenden Veränderungen unterstützen zu können. Deshalb war es bisher immer unsere Strategie, im Bereich der Warenwirtschaft auf unsere eigene Lösung zu setzen. Das ist dann nicht zwingend der schönste Schuh auf dem Markt, aber dafür sehr passgenau und deshalb schnell gut eingelaufen.

Oft wird gesagt: „Der Prophet im eigenen Land ist nichts wert“. Lässt sich das auch auf den Vertriebsbereich ummünzen? Wie wollen Sie zukünftig diesen Spruch ad absurdum führen?

Sie sprechen hier sicherlich eine spezielle Situation der Infokom als Teil der EUROBAUSTOFF an. Zur Hälfte sind wir die interne IT-Abteilung der EUROBAUSTOFF und zur anderen Hälfte das Systemhaus, welches die Gesellschafter als Kunden in allen Fragen der Infrastruktur und der Anwendungssoftware unterstützt und betreut. EUROBAUSTOFF baut aktuell sehr stark ihr Dienstleistungsangebot für die Gesellschafter entlang der Geschäftsprozesse des Baufachhändlers aus. Management und IT sind wichtige Bestandteile dieses Angebots. Das Ziel der Digitalisierung – hohe Automatisierung der Geschäftsprozesse – ist nur durch die Reduzierung der

Medienbrüche innerhalb der Organisation möglich, was eine maximale Integration aller beteiligter IT-Systeme erfordert. Hier nimmt die Infokom eine Sonderstellung ein, da wir als interne IT die Anwendungen der EUROBAUSTOFF entwickeln und betreuen und als Systemhaus die dazu passende Warenwirtschaft für den Gesellschafter anbieten können. Abgerundet wird diese Bild durch das neue Integrationswerkzeug ESB, welches uns zukünftig ermöglicht, alle beteiligten Systeme zu verbinden. Wie zum Beispiel beim B2X Projekt.

Somit ist der „Prophet“ im eigenen Land nicht Nachteil, sondern ein ganz essentieller Vorteil.

Eine leistungsstarke/anwenderfreundliche Software und eine exzellente Hardware sind so gut wie der Support, der dahintersteht. Welche Weichen haben Sie hier schon gestellt?

Wir sind derzeit dabei, das notwendige Wissen aufzubauen und die Strukturen zu optimieren. Neben der Fachkompetenz sind Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit zwei Grundvoraussetzungen, damit wir unsere Kunden mit dem Support zufrieden stellen können.

Was bedeutet das in der Praxis?

Als konkrete Maßnahme haben wir die Bereiche Support und Kundenbetreuung in den letzten beiden Jahren ausgebaut. Außerdem wollen wir sicherstellen, dass die eingehenden Anfragen kanalisiert werden und transparent sind.

Bei den Anfragen unterscheiden wir zwischen Vorfällen, die den aktuellen Tagesablauf behindern, und Belangen, die die Weiterentwicklung der Geschäftsprozesse, Schulung oder tiefergehende fachliche Fragen betreffen. Für die erste Kategorie ist die Hotline zuständig, für die andere Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer aus dem Beraterumfeld. Für beide Bereiche haben wir neue Verantwortlichkeiten aufgebaut, die sicherstellen, dass jede eingehende Anfrage erfasst und nachverfolgt wird.

Welche Rolle spielen die Beraterinnen und Berater?

Sie sind der Kopf und das Herz des Ganzen. Effektiver Support baut auf das Wissen um die Prozesse beim Bau fachhändler und setzt profunde Kenntnis zu den Möglichkeiten der Software voraus. Beides sind Faktoren, die auch von der Erfahrung der Beraterin oder des Beraters abhängen. Wissen kann in Schulungen vermittelt, die Erfahrung, auch der Umgang mit den Kundinnen und Kunden, muss gesammelt werden. Dies geschieht in dem die neuen Kolleginnen und Kollegen mit unseren Senior-



Beraterinnen und -Beratern unterwegs sind und somit von deren großem Erfahrungsschatz profitieren.

Das „Neue Gesicht der Infokom“ hat sich ja im Februar auf dem IT-Kongress präsentiert. Spiegelt sich das auch beim Anwender vor Ort wider?

Es gibt Neues bei der Infokom, das nicht direkt sichtbar beim Anwender ankommt. Hierzu gehört auch die Entwicklung hin zu einem agilen Unternehmen. So haben wir zum Beispiel Anfang 2019 ein bereichsübergreifendes Team zusammengestellt, ein „agiles Labor“, mit der Aufgabe, die technischen Voraussetzungen zu erarbeiten, um die Warenwirtschaft InfoPro browserfähig zu machen. Zum Forum in Köln konnte ein Prototyp vorgestellt werden.

Die Aufgabenstellungen werden in Zukunft immer komplexer und können nur schnell gelöst werden, wenn die Kompetenzen aus den verschiedensten Bereichen reibungsfrei zusammenarbeiten. Wir haben mit den ersten übergreifenden Kooperationen schon sehr gute Erfahrungen gemacht. Deshalb ist es wichtig, dass wir als gesamte Organisation lernen, in solchen agilen Teams anstehende Aufgaben und Probleme lösungsorientiert anzugehen.

Was können Anwenderinnen und Anwender in Zukunft erwarten?

Wie das Produktportfolio zeigt, nimmt der Umfang der Beratungsfelder immer mehr zu. Ein Berater kann nicht mehr alle Themen besetzen. Deshalb werden unsere Kunden zu unterschiedlichen Themen mit unterschiedlichen Beratern zu tun haben. Einer sollte aber den Überblick behalten. Unser Ziel ist es, dem Kunden einen Kundenberater an die Seite zu stellen, der ihn kennt, der für ihn die Koordination übernimmt und innerhalb der Infokom als sein „Anwalt“ wirkt.

Einige Kunden haben schon seit vielen Jahren eine solche Betreuerin oder einen Betreuer. Diese bewährten Konstellationen werden selbstverständlich fortgeführt. Wo es noch nicht so ist, stellen wir diese Zuordnung nach und nach her. Hier werden die Anwender vor Ort sicherlich das ein oder andere neue Gesicht kennen lernen.

Stellen Sie sich vor, dieses Gespräch führen wir in zwölf Monaten noch einmal. Welche Antwort auf meine Frage nach dem Stand der Dinge würden Sie mir dann geben wollen?

Ich würde dann gerne hier mit allen Beteiligten sitzen, die dazu beigetragen haben, Wesentliches weiterzuentwickeln und neue Prozesse anzustoßen und umzusetzen. Denn ich denke, dass motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie begeisterte Kundinnen und Kunden die beste Antwort auf Ihre Fragen sind. ■

Das neue Gesicht im Vertrieb:

Tim Wedel

Mit der Neustrukturierung der Infokom ist es auch zu personellen Veränderungen in der Beratung und im Vertrieb gekommen, sowohl im Innen- wie auch im Außendienst. Ein Grund, warum sich die Infokom in den Gesellschafterhäusern immer wieder mit einem neuen Gesicht zeigt. Eines davon ist Tim Wedel (34). Er stellt sich hier mit seiner neuen Aufgabe vor, die er ab dem 1. Januar 2020 erledigen wird.

„Ich bin nicht ein wirklich ‚neues‘ Gesicht bei der Infokom. Schließlich arbeite ich in Karlsruhe bereits seit Anfang Dezember 2013 als IT-Consultant für das Unternehmen. Zuvor war ich mehr als ein Jahrzehnt Baustoff-Verkäufer und als IT-Verantwortlicher in der Baufachhandelsbranche tätig. Ich habe dort Erfahrung als IT-Administrator gemacht und den Support einer Warenwirtschaft verantwortet. Bevor ich also zur Infokom wechselte, wusste ich um die Leistungsfähigkeit und Praxistauglichkeit ihres Portfolios. In den zurückliegenden sechs Jahren habe ich Sie, die EUROBAUSTOFF-Fachhändler, in allen Anwen-

dungsbelangen beraten und bei der Projektumsetzung praxisnah und effizient Unterstützung können. Nun wechsele ich in den Vertrieb. Ab dem 1. Januar 2020 werde ich für Sie im Außendienst tätig sein. Meine Aufgabe ist, potentielle beziehungsweise interessierte Baufachhändler in Erstpräsentationen von den IT-Leistungen der Infokom zu begeistern.

Danach ist aber meine Aufgabe noch nicht beendet. Ich begleite Sie weiter. Erst wenn alle Fragen beantwortet und alle Lösungen gefunden sind, übernimmt unser Consulting Bereich und macht mit Ihnen die weiteren notwendigen Schritte. Sie werden mit Ihrer IT von uns nicht allein gelassen.“ ■



KassenSichV 2020

TSE, Melde- und Belegausgabepflicht

Seit langem ist bekannt, dass die Gesetzeslage für elektronische Kassensysteme mit 2020 weiter verschärft wird. Die gesetzlichen Anforderungen an neue Kassensysteme stellen Unternehmer bereits seit der GoBD 2017 vor neue Herausforderungen. Da das BMF aber eine allgemeine Pflicht zur Führung elektronischer Kassensysteme als unverhältnismäßig sieht, ist derzeit keine umgreifende Registrierkassenpflicht angedacht. Zudem wären Ausnahmen von der Pflicht schwer abzugrenzen. Vor einem Jahr berichteten wir bereits, was sich seit 2017 ereignet hat und was als Unternehmer zu beachten hast (vgl. durchblick 5/2018). Mit der Kassensicherungsverordnung 2020 müssen Kassensysteme nun durch eine zertifizierte technische Sicherheitseinrichtung geschützt werden, sodass eine Löschung von Umsätzen nicht mehr möglich ist. Außerdem sieht die Verordnung die Einführung einer Belegausgabepflicht und einer Kassensicherungsverordnung vor. Diese sollte bis zum 1. Januar 2020 erfüllt sein. Es gibt allerdings

eine Übergangsregelung für Unternehmen, die sich nach dem 26. November 2010 ein Kassensystem angeschafft haben, aber dieses nicht entsprechend aufrüsten können. Eine Übergangsfrist bis zum 31. Dezember 2022 gibt es für all diejenigen, die alle folgenden drei Bedingungen laut Kassengesetz erfüllen:

1. Das Unternehmen hat die elektronische Kasse nach dem 25. November 2010 und vor dem 1. Januar 2020 angeschafft,
2. Die Kasse muss den Regelungen der Aufbewahrung digitaler Unterlagen bei Bargeschäften entsprechen und
3. Die Kasse kann nicht umgerüstet werden. Sprich, bei der Umrüstung müsste eine neue Kasse angeschafft werden.

Die eingesetzten elektronischen Aufzeichnungssysteme und die zertifizierte technische Sicherheitseinrichtung müssen dem Finanzamt bis zu diesem Zeitpunkt mitgeteilt werden. ■