

Digitalisierung der kaufmännischen Prozesse im Handwerk

Ergebnisse einer Online-Befragung

handwerk
magazin
für unternehmerischen Erfolg



DATEV eG

Zukunft gestalten. Gemeinsam.



Genossenschaftlicher IT-Dienstleister für Steuerberater,
Wirtschaftsprüfer und Rechtsanwälte sowie deren Mandanten

Eines der größten Softwarehäuser in Europa

Mit einer mehr als 50-jährigen Erfolgsgeschichte

DATEV eG

Zukunft gestalten. Gemeinsam.

DAS
ALLES
IST
DATEV

RUND
40.000
MITGLIEDER
VERTRAUEN
DATEV

2,5
MILLIONEN
Unternehmen lassen
sich von ihnen beraten

300.000
KUNDEN ARBEITEN
UNMITTELBAR MIT
DATEV-LÖSUNGEN


7.600 
MITARBEITER
SIND FÜR DIE KUNDEN
DER GENOSSENSCHAFT TÄTIG

SIE ERZIELTEN 2017
EINEN UMSATZ VON
978
MILLIONEN EURO

Umfrage: Digitalisierung der kaufmännischen Prozesse im Handwerk



**ONLINE-
Befragung
im B2B-Panel
von
ResearchNow**

handwerk
magazin
für unternehmerischen Erfolg

Feldzeit:
Dezember/Januar
2018/2019


509
VOLLSTÄNDIG AUSGEFÜLLTE
FRAGEBÖGEN

HINWEIS:
Die Werte können
leichte Rundungs-
differenzen
aufweisen

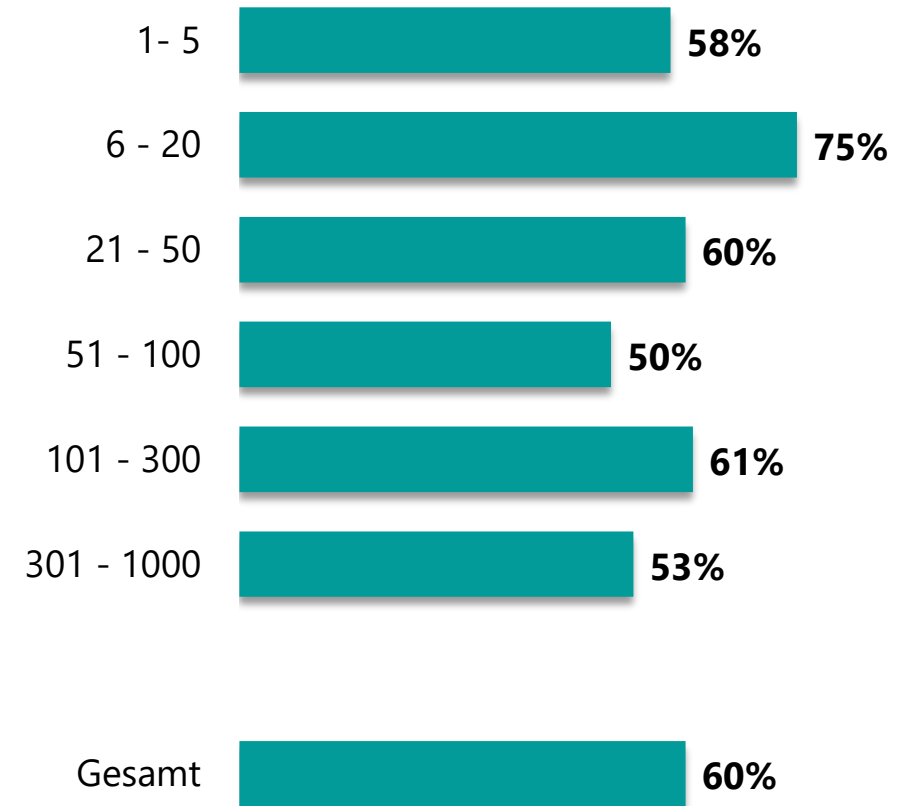
Steuerberater wichtiger Partner des Handwerks

Rund 60 Prozent der Handwerksbetriebe arbeiten regelmäßig mit einem Steuerberater (StB) zusammen, das heißt sie lassen in der Kanzlei die Finanzbuchführung und/oder Lohnabrechnung erledigen.

DATEV-interne Zahlen zeigen, dass rund drei Viertel aller mittelständischen Unternehmen spätestens beim Jahresabschluss mit einem Steuerberater zusammenarbeiten.

Arbeiten Sie mit einem Steuerberater/einer Steuerberaterin zusammen?

Anzahl Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen



BASIS: Alle Befragten mit bis zu 1000 MA im Unternehmen | n = 467

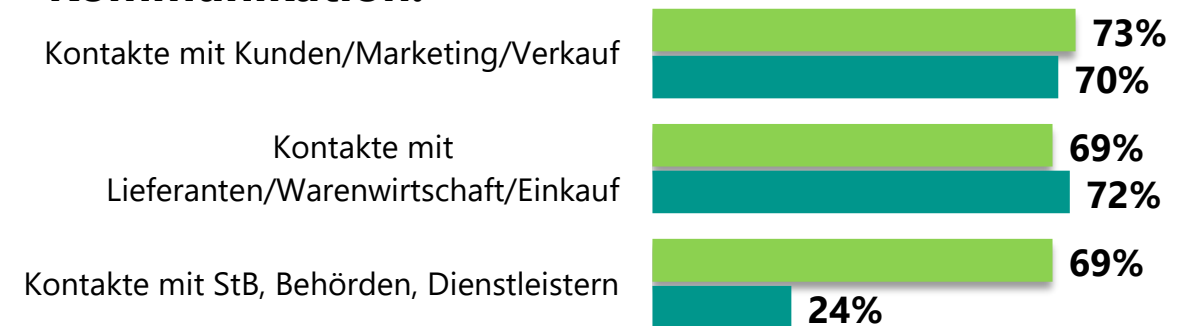
Steuerberater als Treiber der digitalen Zusammenarbeit

Wenn Handwerksbetriebe mit einem Steuerberater zusammenarbeiten nutzen rund 70 Prozent moderne digitale Lösungen für ihre Kommunikation mit externen Partnern, zwischen 50 und 60 Prozent für ihre internen Prozesse.

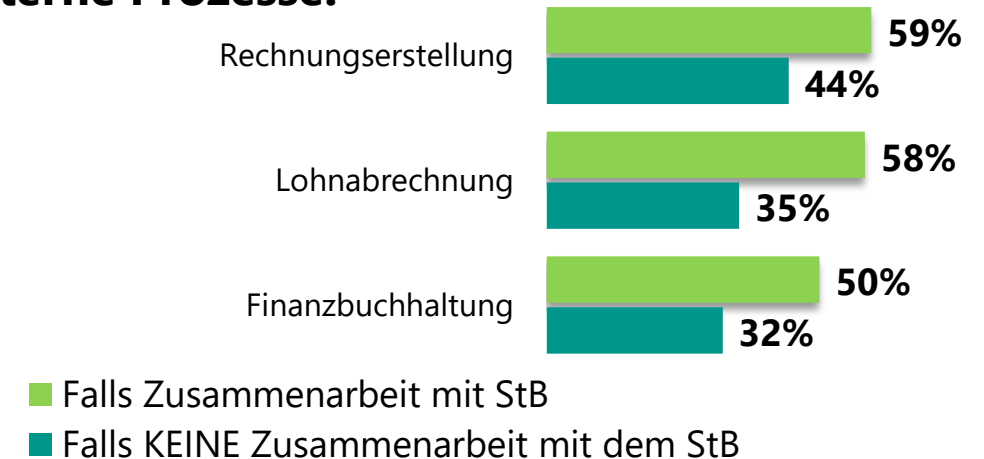
Hier ist der Steuerberater eine Art Treiber. Denn Betriebe ohne regelmäßige Zusammenarbeit mit ihm sind deutlich schwächer aufgestellt (Rechnungserstellung 44 Prozent, Lohnabrechnung 35 Prozent und Finanzbuchführung 32 Prozent).

In welchen Bereichen bzw. Prozessen setzen Sie moderne digitale Lösungen ein, die über E-Mail sowie Text- und Tabellenverarbeitung hinausgehen?

Kommunikation:



Interne Prozesse:



BASIS: Alle Befragten | n = 509 | Mehrfachnennungen

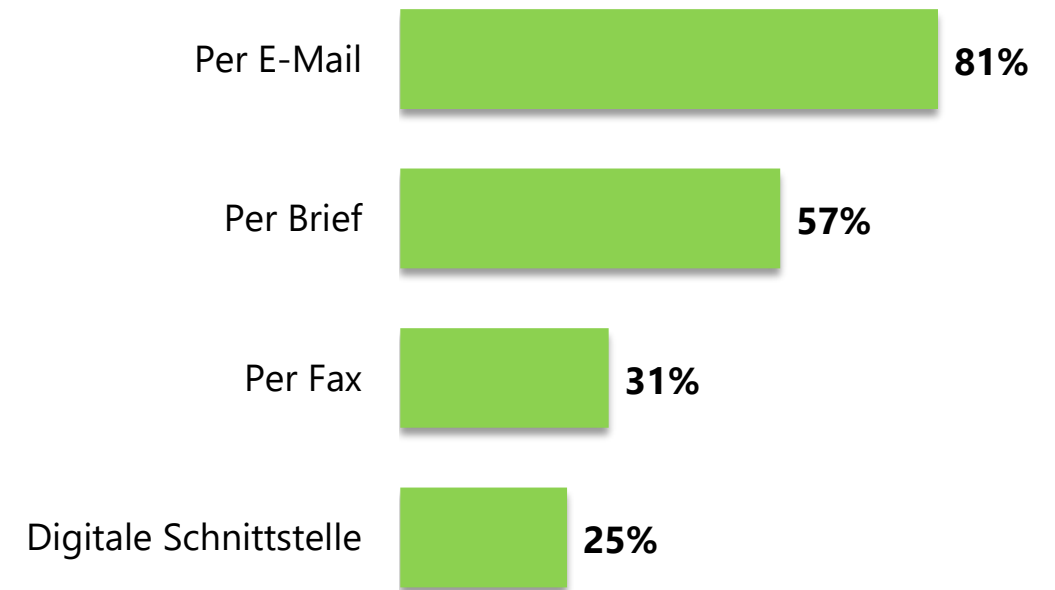
Cloud – noch Luft nach oben

Die automatische Verarbeitung von kaufmännischen Belegen per digitaler Programm-Schnittstelle und damit per Cloud-Lösung steckt offensichtlich noch in den Anfängen. Nur 25 Prozent der Betriebe arbeiten damit.

Kaufmännische Belege werden immer noch zu 81 Prozent per E-Mail empfangen. Das führt erfahrungsgemäß oft zu Medienbrüchen ähnlich wie beim Empfang per Brief oder Fax – und damit zu unnötigen Kosten.

Wie empfangen Sie ihre kaufmännischen Belege, wie z.B. Rechnungen, Quittungen und Auftragsbestätigungen?

Falls Zusammenarbeit mit StB



BASIS: Alle Befragten, die mit einem StB zusammen arbeiten | n = 296 | Mehrfachnennungen

Hier verbrennt täglich Geld

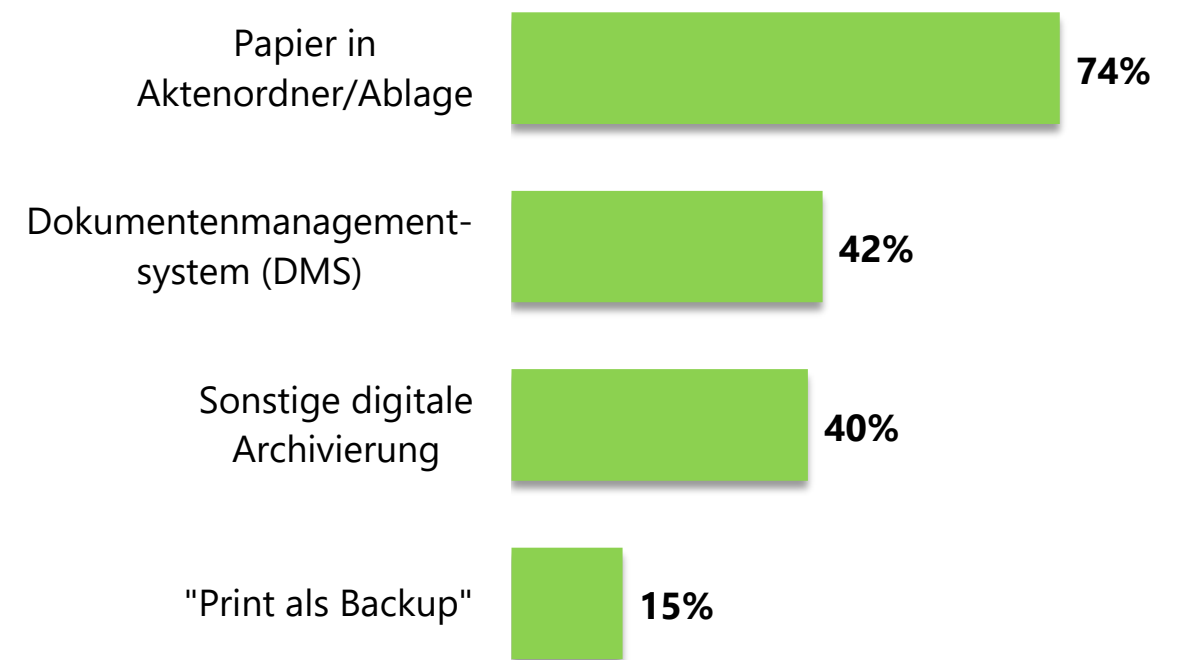
Die Vielfalt der Empfangskanäle spiegelt sich in der Vielfalt der Archivierungswege wider.

Weiterhin findet in knapp 90 Prozent der Betriebe eine doppelte Archivierung statt, digital und in Papier. Das ist unnötiger Aufwand. Hier verbrennt somit täglich Geld.

Nur in 15 Prozent der Betriebe ist Print bewusst nur noch als letztes Backup vorhanden.

Wie archivieren Sie ihre kaufmännischen Belege, wie z.B. Rechnungen, Quittungen und Auftragsbestätigungen?

Falls Zusammenarbeit mit StB



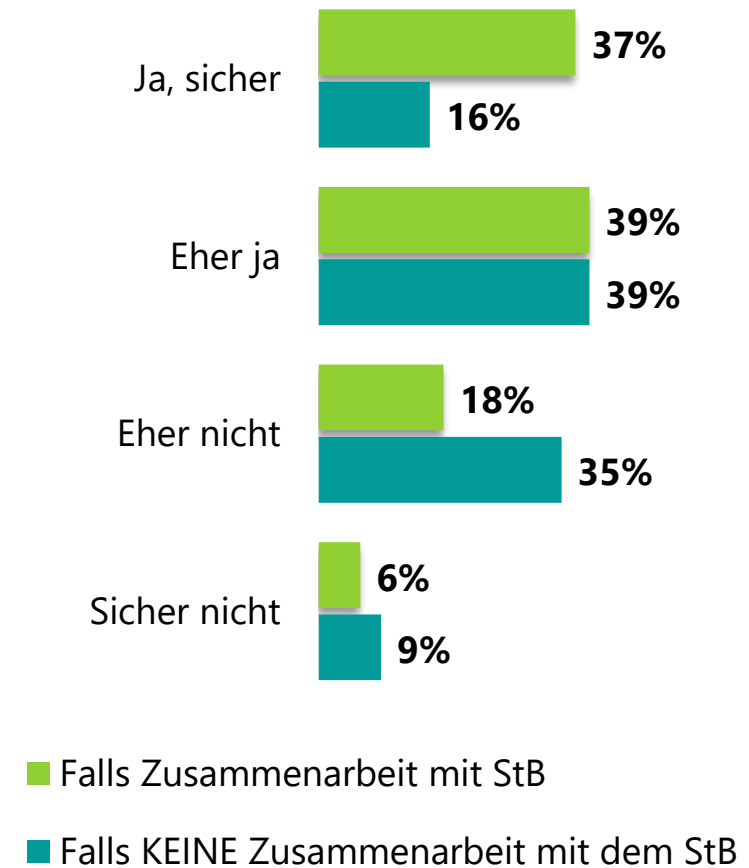
BASIS: Alle Befragten, die mit einem StB zusammen arbeiten | n = 296 | Mehrfachnennungen

Investitionsbedarf erkannt

Viele Handwerksbetriebe haben erkannt, dass sie ihre kaufmännischen Prozesse effizienter gestalten sollten – zumindest die, die regelmäßig mit dem Steuerberater zusammenarbeiten. Sie sind hier deutlich investitionsfreudiger als solche ohne Steuerberater.

Bei dieser Frage wird ebenfalls deutlich, dass der Steuerberater offensichtlich eine verstärkende Rolle bei der Digitalisierung kaufmännischer Prozesse inne hat.

Planen Sie, in den nächsten zwölf Monaten Ihre kaufmännischen Prozesse mit Hilfe neuer Lösungen effizienter zu gestalten?



BASIS: Alle Befragten | n = 509

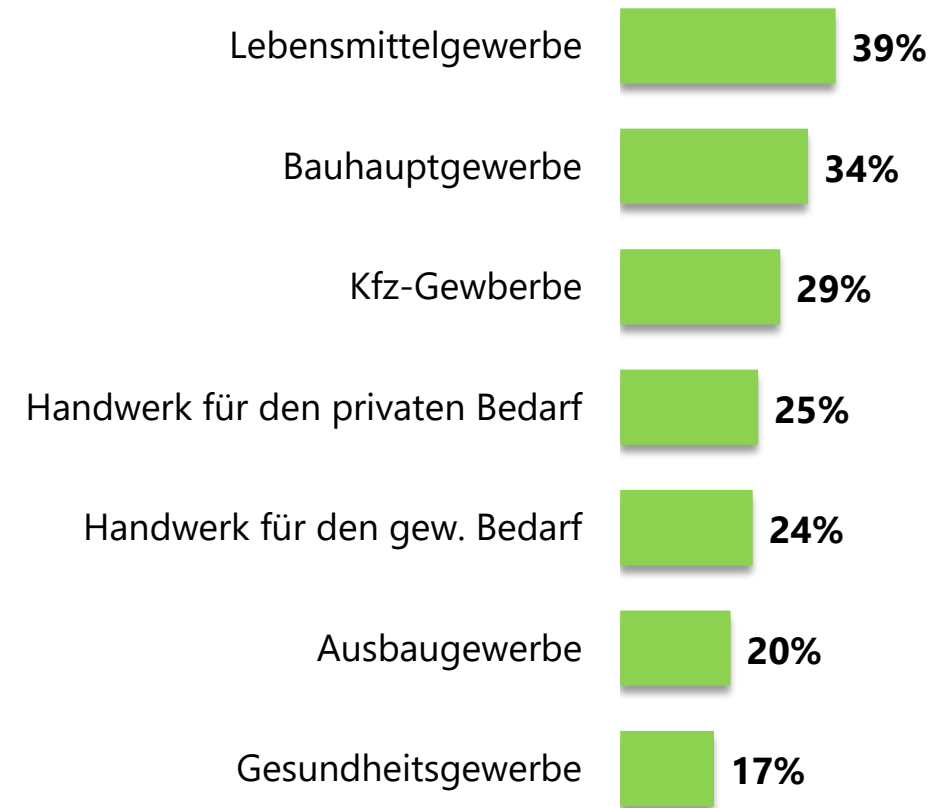
Lebensmittelhandwerk ist Spitzenreiter

Fast 40 Prozent der Betriebe in diesen Branchen planen laut der Umfrage „sicher“ mit Investitionen in effizientere kaufmännische Prozesse in den kommenden zwölf Monaten. Damit ist das Lebensmittelhandwerk Investitions-Spitzenreiter.

Im Bauhauptgewerbe wollen 34 Prozent sicher investieren. Schlusslicht ist mit 17 Prozent das Gesundheitsgewerbe.

Planen Sie, in den nächsten zwölf Monaten Ihre kaufmännischen Prozesse mit Hilfe neuer Lösungen effizienter zu gestalten?

Antwort „ja, sicher“ nach Branchen



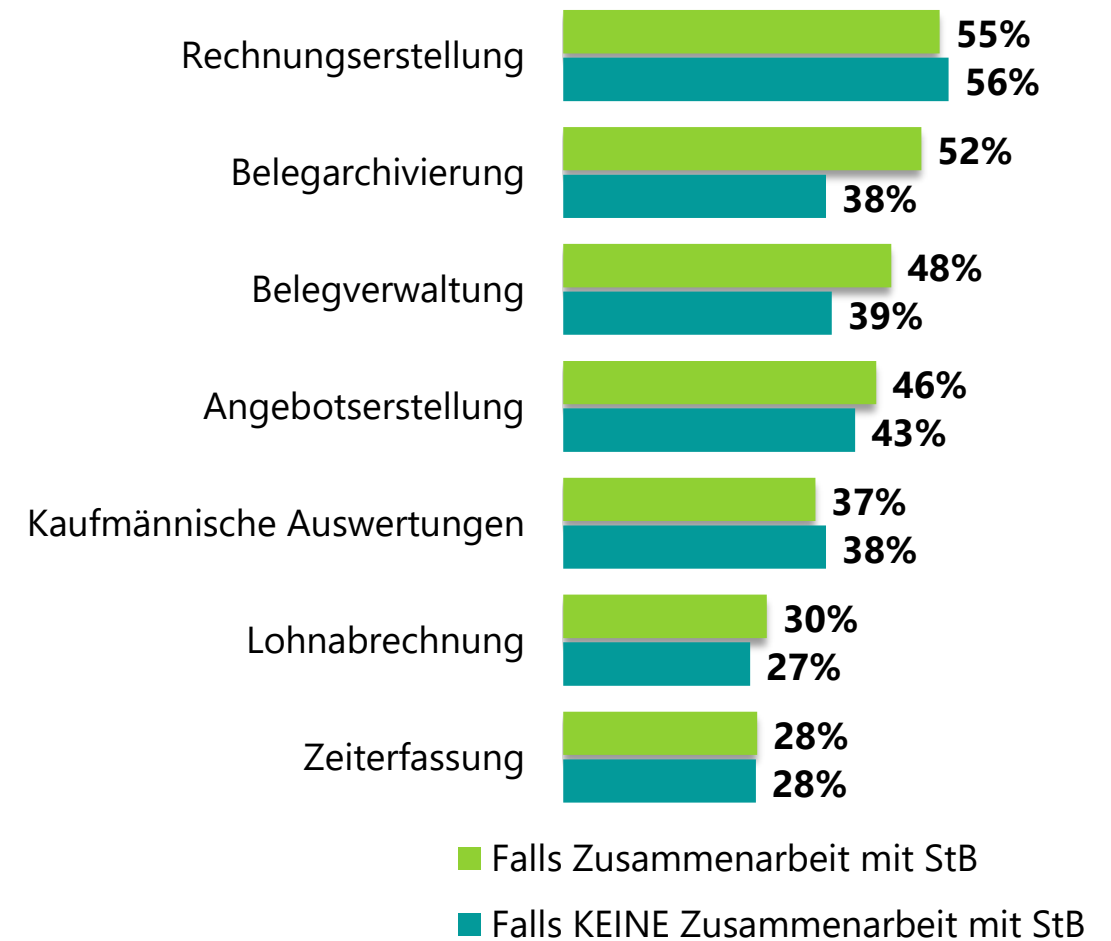
BASIS: Alle Befragten | n = 509

Einsparpotenziale

Betriebe mit Steuerberater haben offensichtlich erkannt, wo das entscheidende Potenzial für Kosteneinsparungen liegt. Denn bei der Rechnungserstellung sowie der Belegarchivierung und -verwaltung lassen sich zusammen mit dem Steuerberater schnell Effizienzvorteile realisieren.

Betriebe ohne Steuerberater sehen dieses Potenzial deutlich seltener, insbesondere bei der Belegarchivierung (38 Prozent) und Belegverwaltung (39 Prozent).

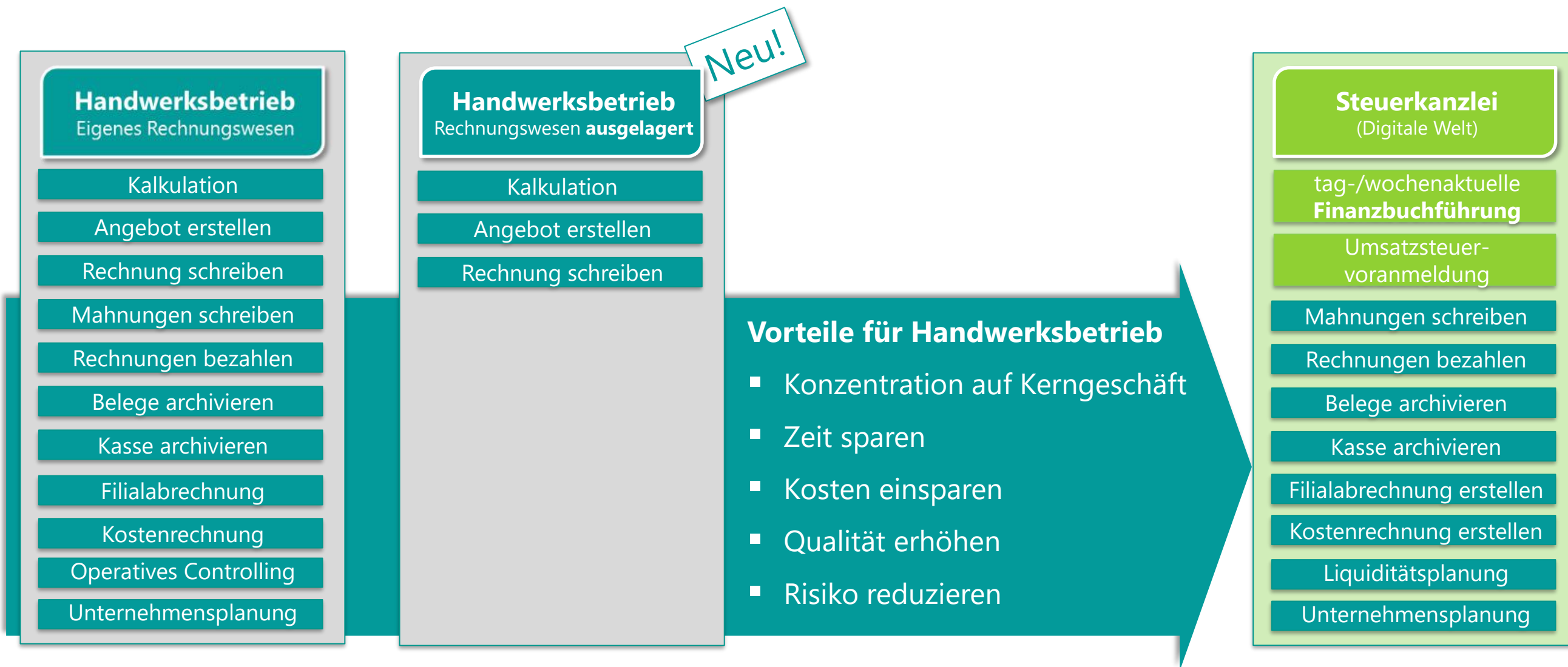
Welche Themen haben dabei für Sie die höchste Priorität?



BASIS: Alle Befragten mit Investitionsbereitschaft, die mit einem StB zusammenarbeiten | n = 225 | Mehrfachnennungen

Trend: Rechnungswesen* in die Steuerkanzlei auslagern

*überwiegend oder einzelne Bereiche



Trend: Handwerk nutzt Steuerberater-Cloud

Digitalisierung aus Sicht von Handwerksbetrieben

- ... kostet Geld
- ... kostet Zeit
- ... „weder habe ich eine Ahnung von der ganzen Technik – noch habe ich einen Mitarbeiter oder Mitarbeiterin, der bzw. die sich damit auskennt“ ...
- Von allen Unternehmensbereichen bringt die Digitalisierung der Administration/kaufmännischen Abteilung den größten Effizienz-/Kostenvorteil für Handwerksbetriebe

Trend Outsourcing des Rechnungswesens (ganz/partiell) zum Steuerberater

- Steuerberater ist bereits „der“ Digitalisierungs-Profi (=> Finanzamt, Behörden, etc.)
- Steuerberater fertigt bereits die Buchführung für den Handwerksbetrieb
- Steuerberater hat die digitalen Daten des Handwerksbetriebs
- Steuerberater kann aus den Daten noch „mehr machen“ ...
- Strategie: Outsourcen der kfm. Administration in die StB-Cloud
- Steuerberater-Cloud: Die kostengünstigste Art für den KMU digital zu gehen

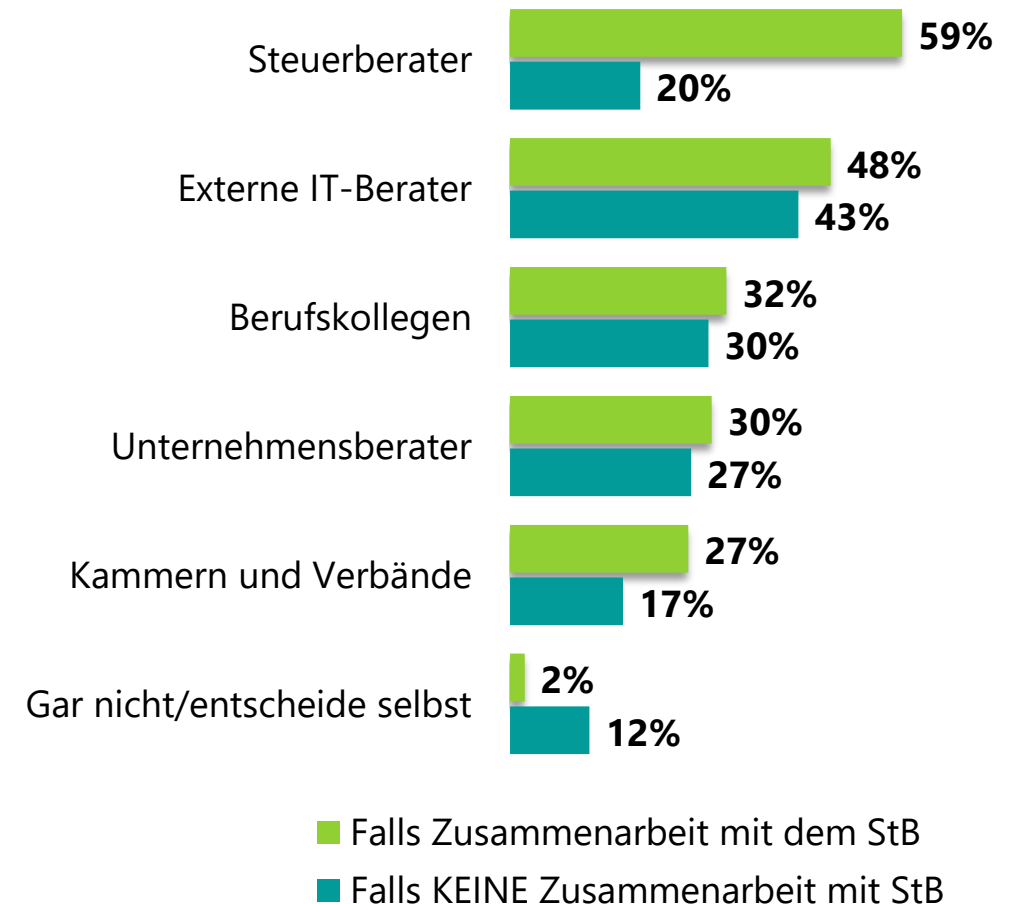


Steuerberater als Digi-Coach

Entsprechend dieses Trends lassen sich bereits knapp 60 Prozent der Betriebe, die mit einem Steuerberater zusammenarbeiten, von ihm auch bei der Frage nach neuen digitalen Lösungen für den kaufmännischen Bereich beraten.

Selbst wenn sie nicht regelmäßig mit ihm zusammenarbeiten, sind es noch 20 Prozent, die sich von ihm dazu Unterstützung einholen. Denn der Steuerberater kennt die Abläufe in Handwerksbetrieben bereits bestens.

Von wem lassen Sie sich bezüglich des Einsatzes neuer digitaler Lösungen beraten?



BASIS: Alle Befragten mit Investitionsbereitschaft | n = 343 | Mehrfachnennungen

Plattform für die Erledigung kaufmännischer Aufgaben

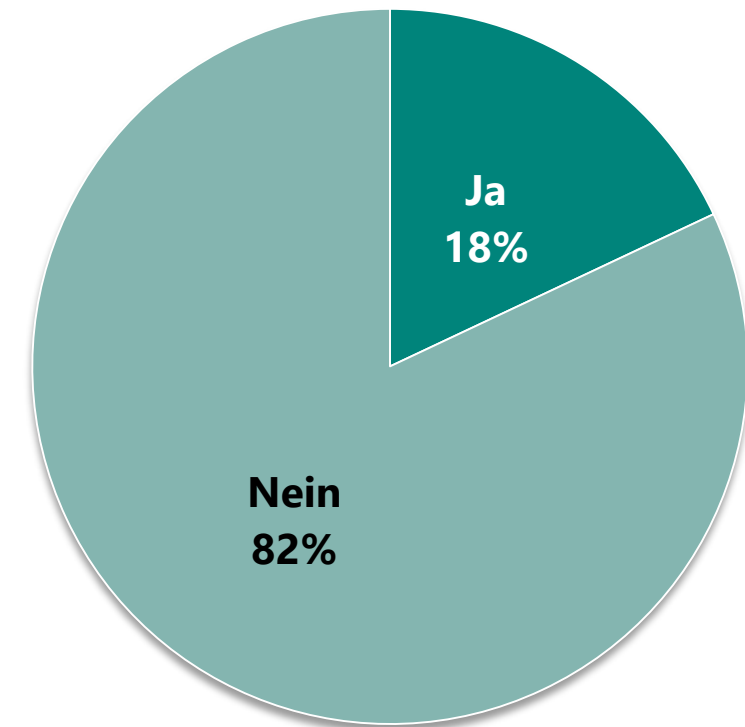
Die Steuerberater-Cloud im DATEV-Rechenzentrum



Plattformökonomie – ein Begriff setzt sich langsam durch

Das überrascht: Bereits 18 Prozent der Befragten sagen, dass sie den Begriff „Plattformökonomie“ bereits gehört haben. Bei den Betrieben mit Steuerberater sind es sogar 21 Prozent.

Haben Sie den Begriff „Plattformökonomie“ bereits gehört?



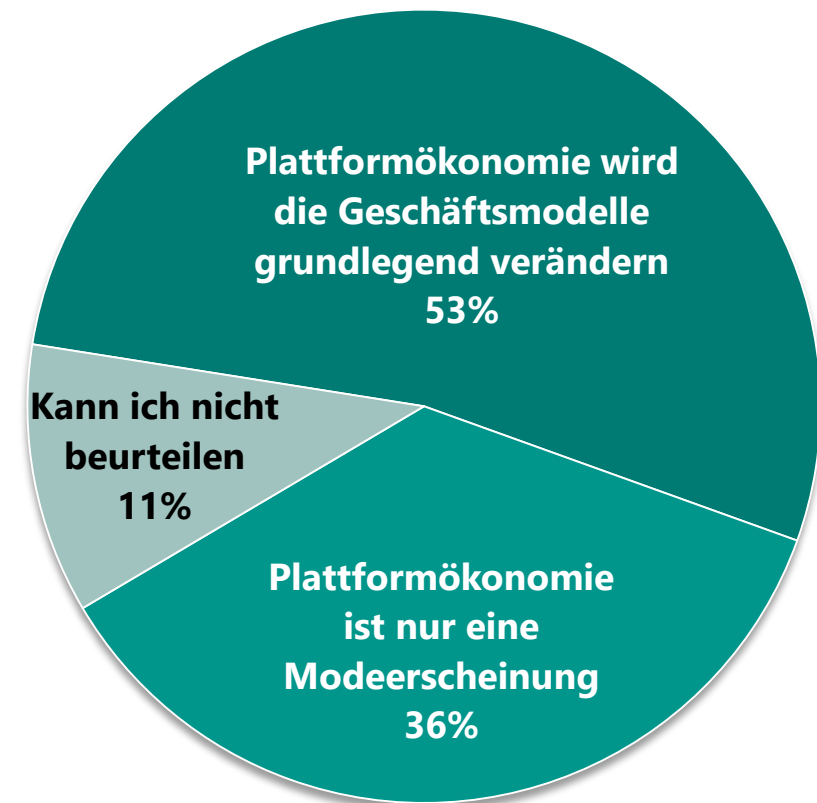
BASIS: Alle Befragten | n = 509

Relevanz des Portal-Business

Über die Hälfte der Befragten (53 Prozent), die mit einem Steuerberater zusammenarbeiten und von dem Begriff „Plattformökonomie“ schon gehört haben, rechnen mit grundlegenden Veränderungen der Geschäftsmodelle durch diese Marktentwicklung.

Was glauben Sie, wird die Plattformökonomie die grundsätzlichen Geschäftsmodelle verändern oder handelt es sich dabei ausschließlich um eine Modeerscheinung?

Falls Zusammenarbeit mit StB

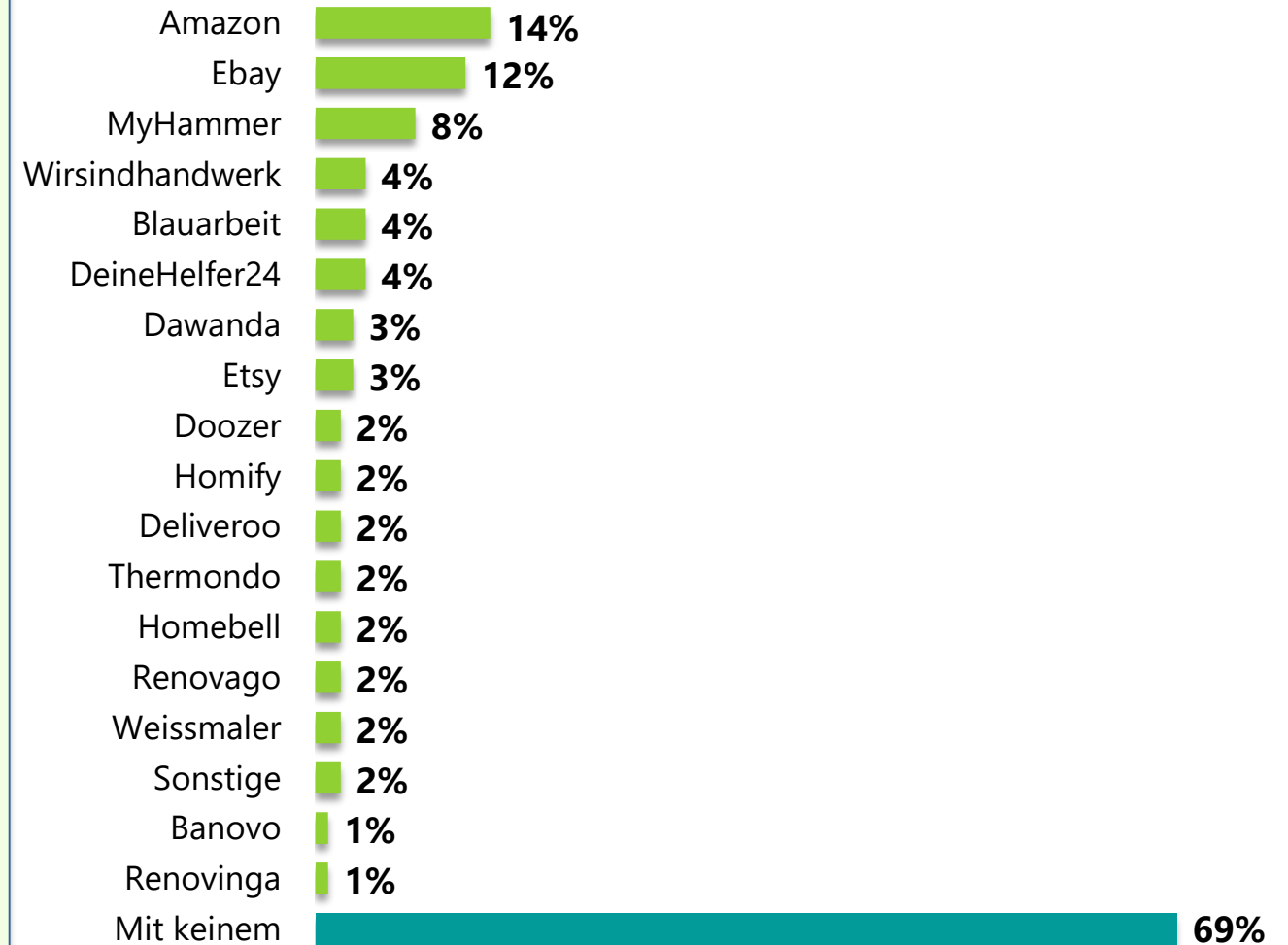


BASIS: Alle Befragten, die den Begriff „Plattformökonomie“ kennen und mit einem StB zusammenarbeiten | n = 62

Amazon ist Marktführer

Im Handwerk nutzen bereits zahlreiche Betriebe Portale, um ihre eigenen Leistungen über diesen Kanal anzubieten. Immerhin 14 Prozent der Betriebe arbeiten laut der Umfrage mit Amazon zusammen, gefolgt von Ebay (12 Prozent) und MyHammer (8 Prozent).

Arbeiten Sie bereits mit einem Portal zusammen?
Falls ja, mit welchem?



BASIS: Alle Befragten | n = 509 | Mehrfachnennungen

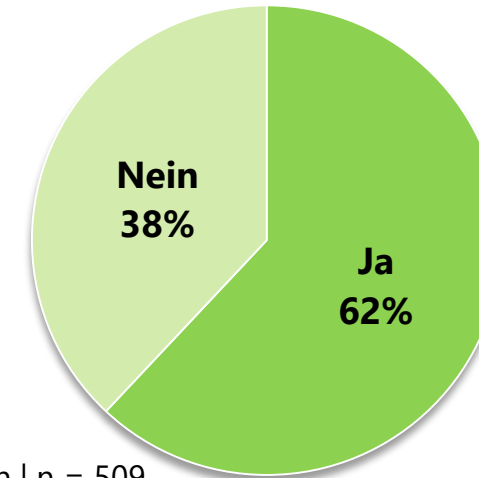
Gefährliches Informationsdefizit

Beim Thema Kassen-Nachschau gibt es immer noch zu viele, die selbst nach eigenem Bekunden schlecht informiert sind. Insgesamt fühlen sich nur 37 Prozent „sehr gut“ bis „gut“ informiert. Für viele kann eine Kassen-Nachschau somit zu bösen Überraschungen führen.

Der Informationsstand zum Thema Kassen-Nachschau hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr nur geringfügig auf den Mittelwert 3,2 verbessert – Vorjahr 3,3.

62 Prozent der Befragten geben an, dass es in ihrem Unternehmen eine Kasse gibt.

Haben Sie eine Kasse im Unternehmen?

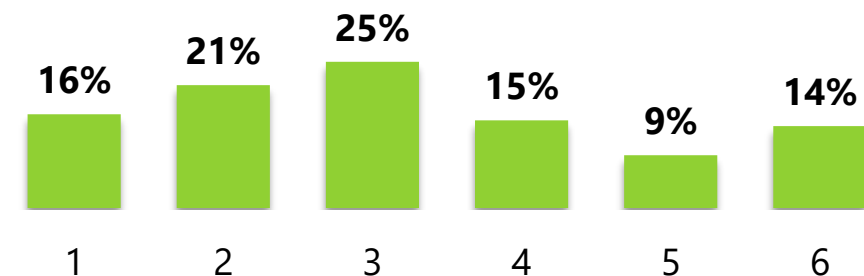


BASIS: Alle Befragten | n = 509

Wie gut fühlen Sie sich bezüglich dieser Entwicklung (zur Kassen-Nachschau) informiert?

(Skala von 1=ich bin sehr gut informiert bis 6=ich bin überhaupt nicht informiert)

Mittelwert: 3,2 (Vorjahr 3,3)



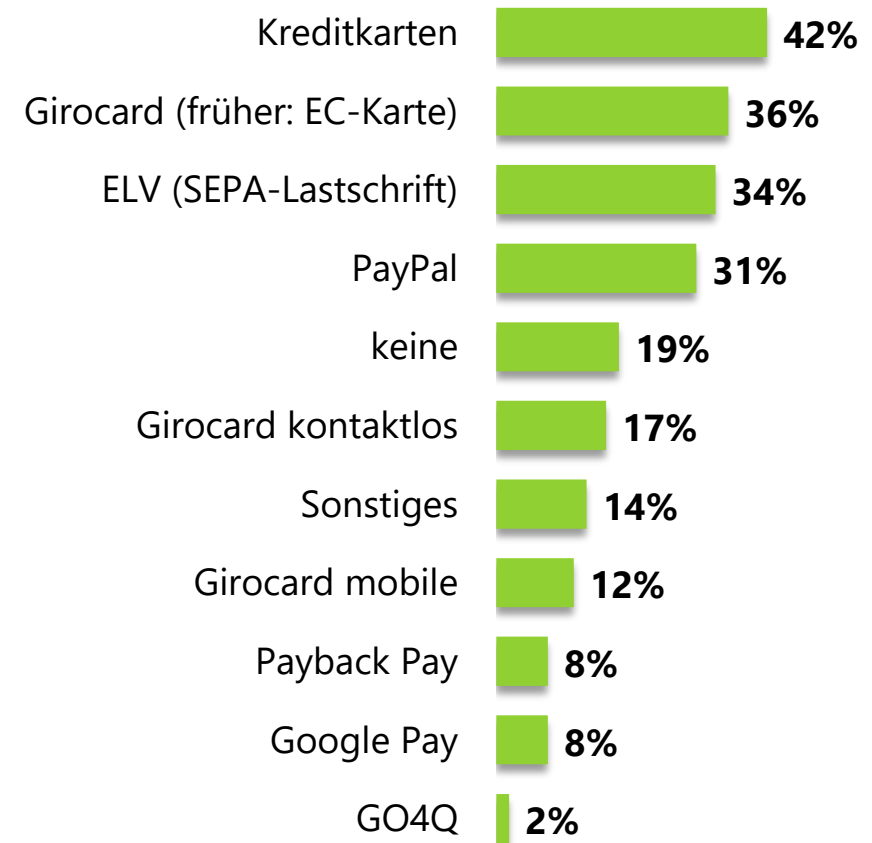
BASIS: Alle Befragten, die eine Kasse im Unternehmen haben | n = 315

PayPal wird relevanter Marktpartner im Handwerk

Immerhin 31 Prozent der Betriebe bieten ihren Kunden an, über PayPal die Rechnung zu begleichen. Die Kreditkarte ist mit 42 Prozent die am häufigsten angebotene bargeldlose Bezahl-Möglichkeit.

Die Marktentwicklung ist bei diesem Thema zur Zeit sehr rasant. Erst nach unserer Befragung wurde bekannt, dass Apple Pay nun auch im deutschen Markt verfügbar ist.

Welche nicht baren Möglichkeiten des Bezahlens bieten Sie Ihren Kunden an?



BASIS: Alle Befragten, die eine Kasse im Unternehmen haben | n = 315 | Mehrfachnennungen

Eigene Datenbasis bevorzugt

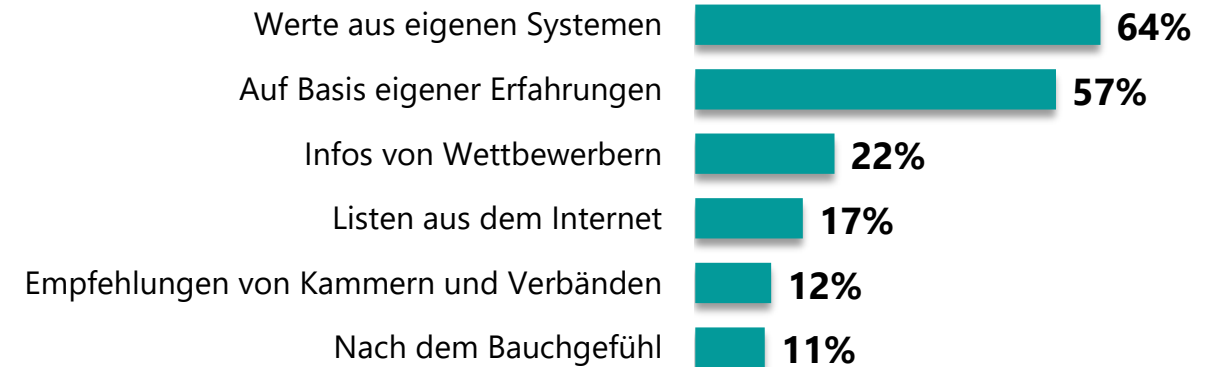
Beim Thema Angebotskalkulation setzen die Betriebe vor allem auf eine valide Datenbasis aus ihren eigenen Systemen.

Sowohl bei B2C-Geschäften als auch bei B2B dominieren als Basis für die Kalkulation Werte aus den eigenen Systemen (64 Prozent/66 Prozent).

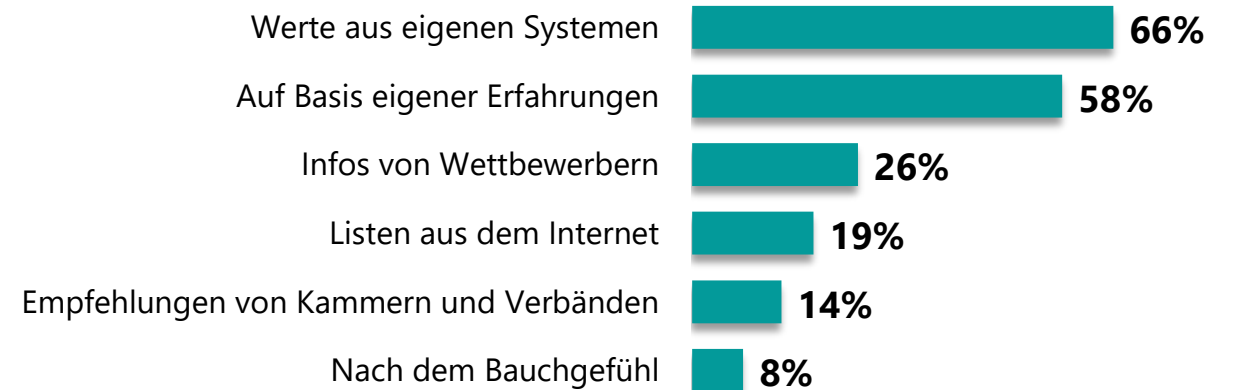
In beiden Fällen scheint diese Berechnung aber immer wieder um die subjektive Einschätzung aus der eigene Erfahrung ergänzt zu werden – bei 57 Prozent im Geschäft mit Privatkunden, bei 58 Prozent im Geschäft mit Geschäftskunden.

Auf Basis welcher Daten kalkulieren Sie neue Angebote für Ihre (potenziellen) Kunden?

Für Privatkunden:



Für Geschäftskunden:



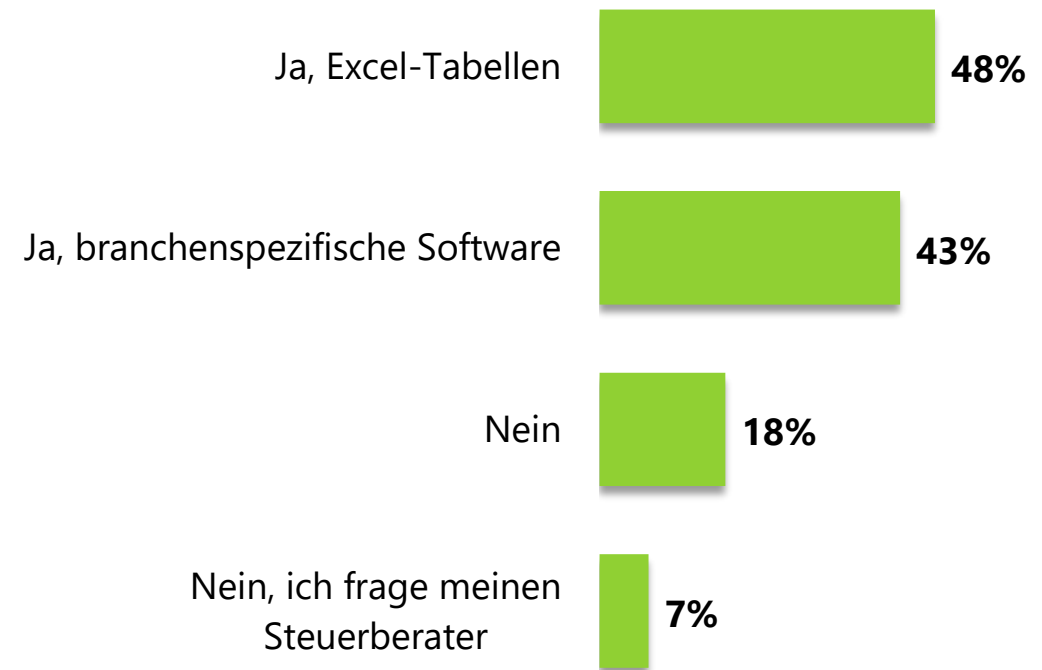
BASIS: Alle Befragten | n = 509 | Mehrfachnennungen

Viele basteln lieber selbst

Self-made-Excel-Tabellen sind die häufigste Berechnungshilfe bei der Angebotskalkulation.

48 Prozent der Befragten geben an, dass sie bei der Kalkulation beziehungsweise Vorkalkulation auf Excel setzen. Lediglich 43 Prozent arbeiten mit branchenspezifischer Software.

Setzen Sie bei der Kalkulation bzw. Vorkalkulation technische Hilfsmittel ein, die über die Taschenrechnerfunktion hinausgehen?



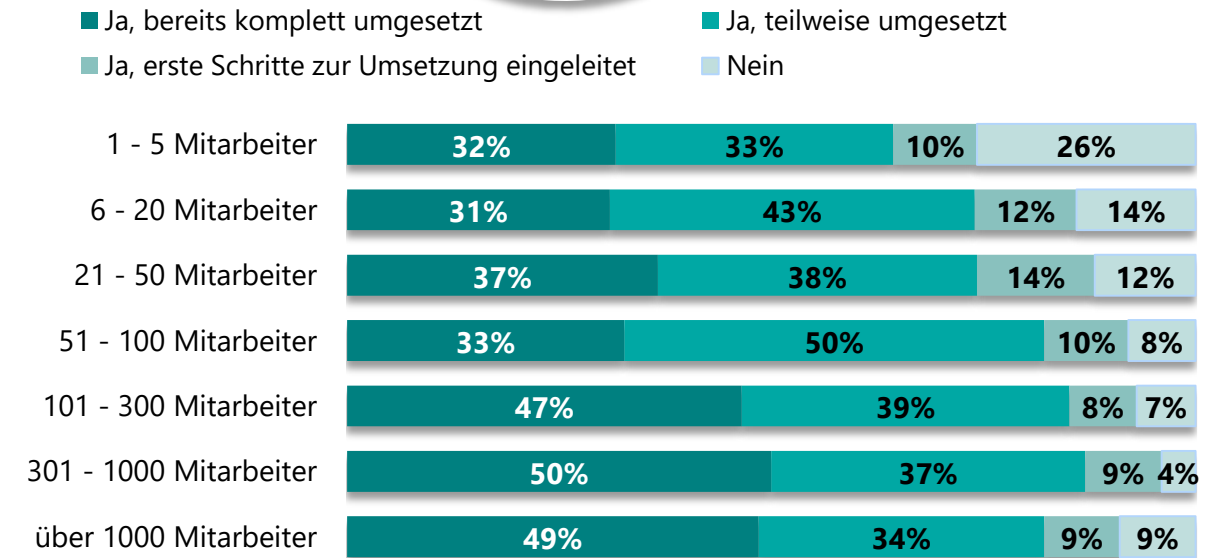
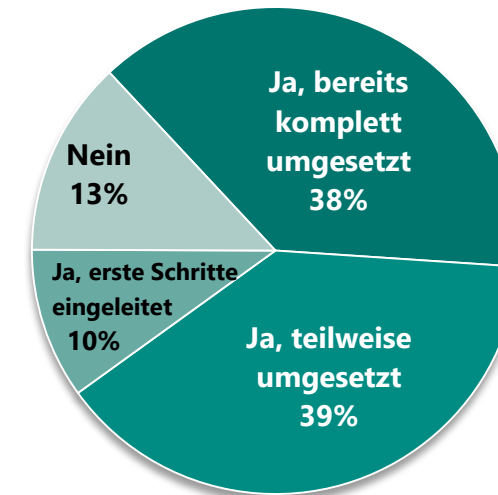
BASIS: Alle Befragten | n = 509 | Mehrfachnennungen

Unendliche Geschichte: DSGVO

Immer noch 13 Prozent der Befragten geben an, dass sie zum Thema DSGVO noch nichts unternommen haben.

Im Vergleich zum Vorjahr ist das aber immerhin eine Verbesserung um 11 Prozentpunkte (2018: 24 Prozent). Schlusslicht sind kleine Unternehmen mit bis zu 5 Mitarbeitern – 26 Prozent von ihnen sind noch nicht tätig geworden.

Haben Sie zur Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) bereits etwas unternommen?



BASIS: Alle Befragten | n = 509

Betriebe sehen hohe Bedeutung des Datenschutzes

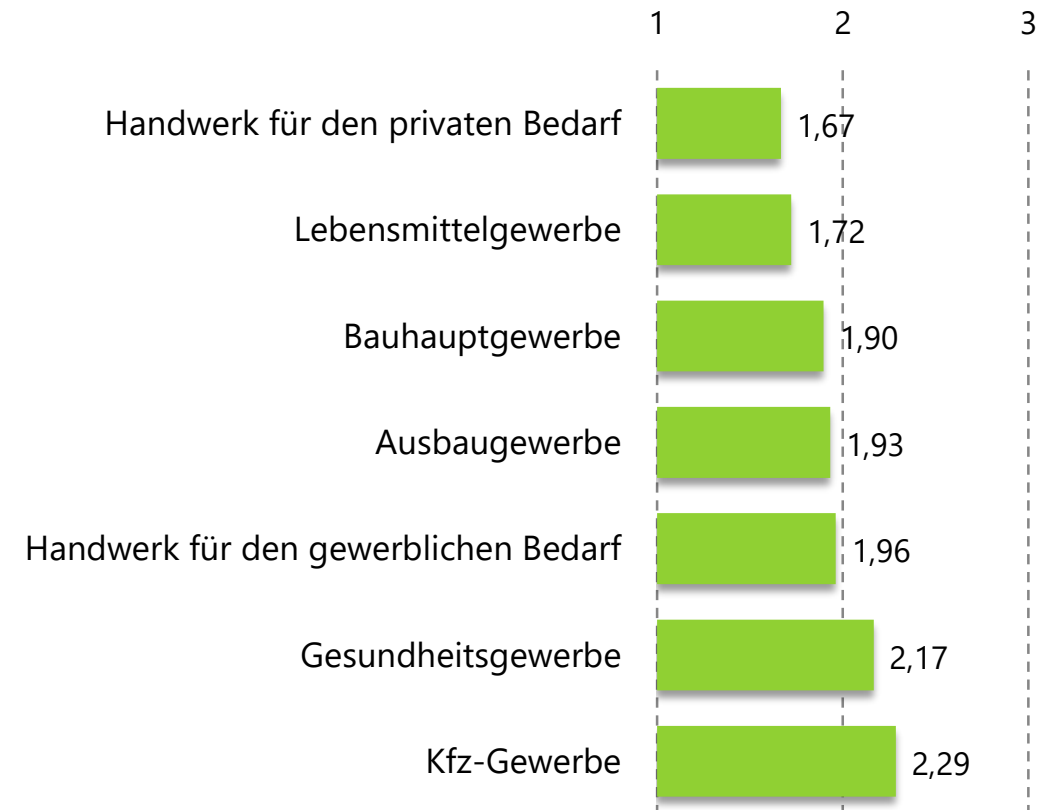
Die höchste Wertschätzung erhält Datenschutz in den Branchen Handwerk für den privaten Bedarf (1,67 bemessen nach Schulnoten) und Lebensmittelhandwerk (1,72).

Weiterhin erschreckend: Ausgerechnet im Gesundheitsgewerbe hat Datenschutz (nach Kfz-Gewerbe 2,29) mit dem Mittelwert von 2,17 die geringste Priorität.

Welche Priorität hat für Sie der Datenschutz im Rahmen der Digitalisierung?

Mittelwerte nach Gewerken

(Skala von 1=sehr hohe Priorität bis 6=überhaupt keine Priorität)



BASIS: Alle Befragten | n = 509

Sensibilisierung durch Steuerberater

Für Betriebe mit Steuerberater ist Datenschutz noch wichtiger als für solche ohne Berater. Bei ihnen wird ein Mittelwert von 1,8 nach Schulnoten erreicht; bei denen ohne liegt dieser Wert bei 2,1.

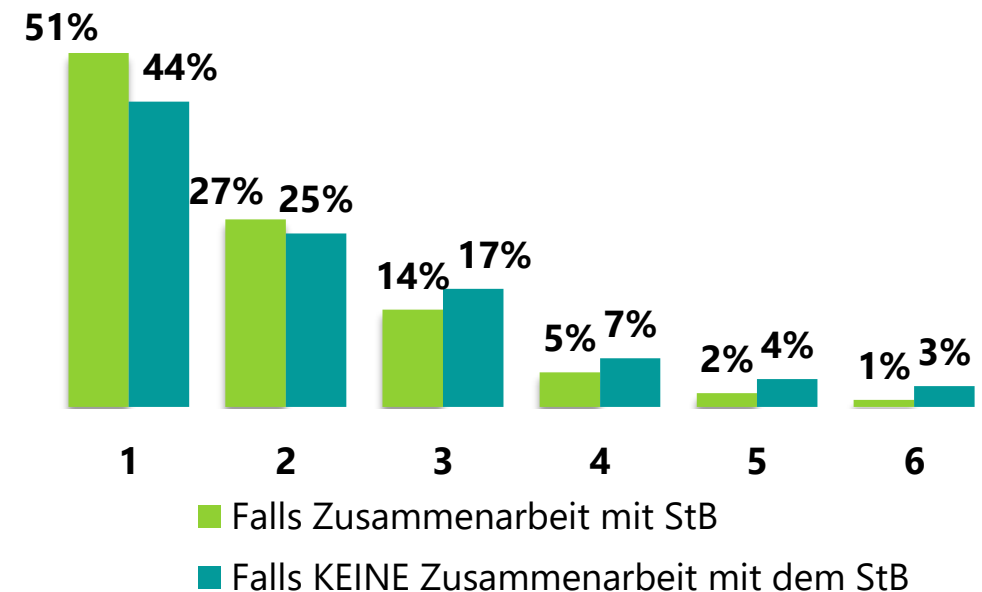
Für 51 Prozent der Betriebe mit Steuerberater hat Datenschutz eine „sehr hohe“ Priorität, bei den Befragten in Betrieben ohne Berater sind es nur 44 Prozent.

Welche Priorität hat für Sie der Datenschutz im Rahmen der Digitalisierung?

Mittelwert:

1,8 falls Zusammenarbeit mit StB

2,1 falls KEINE Zusammenarbeit mit StB



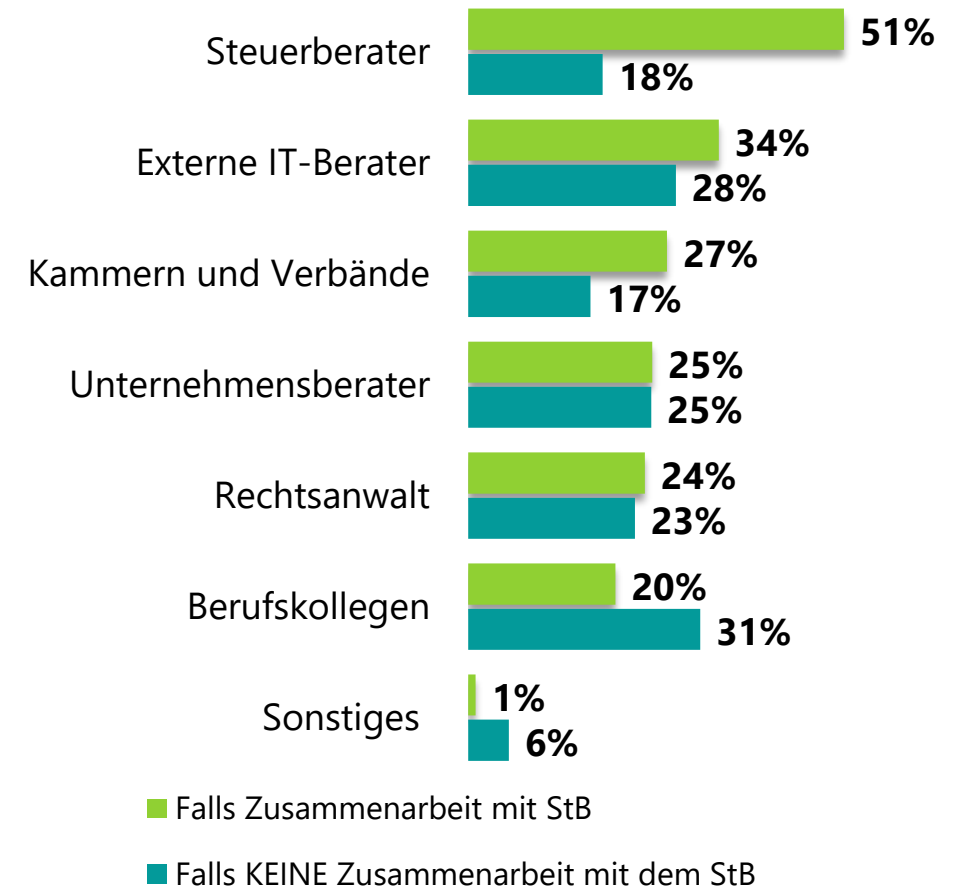
BASIS: Alle Befragten | n = 509

Steuerberater auch beim Thema DSGVO gefragt

Bei der Umsetzung der DSGVO-Vorgaben spielt der Steuerberater selbst für die Betriebe eine Rolle, die nicht regelmäßig mit ihm zusammenarbeiten, nämlich bei 18 Prozent. Bei denen mit regelmäßiger Zusammenarbeit sind es 51 Prozent.

Die Maßnahmen, die ergriffen wurden, reichen von Löschung nicht mehr benutzter Daten, über die Aktualisierung aller Dokumentenvorlagen und der Homepage (u.a. Cookies-Einverständnis) bis zur Umstellung kompletter Prozesse und Einsetzung eines Datenschutzbeauftragten.

Mit wem haben Sie die DSGVO umgesetzt bzw. erste Schritte eingeleitet?



BASIS: Alle Befragten, die sich bereits mit DSGVO befasst haben | n = 444 | Mehrfachnennungen



datev.de/presse



handwerk-magazin.de



facebook.com/datev



facebook.com/handwerk.magazin



[@DATEV_Sprecher](https://twitter.com/DATEV_Sprecher)



twitter.com/handwerkmagazin



handwerk.
magazin
für unternehmerischen Erfolg

Zukunft gestalten. Gemeinsam.

Vielen Dank – haben Sie Fragen?