

Enterprise Resource Planning

Zukunftssichere ERP-Systeme

- Fallstricke von ERP-Projekten
- Anforderungen an E-Commerce ERP
- Industrie 4.0: Aufgabenstellungen an das ERP ändern sich
- ERP: Die Zukunft realisieren
- ERP-Auswahlprozess: Umfassende Vorbereitung
- Optimale Prozessketten: Integration von ERP und CRM
- Auf dem Weg zu individuellen Prozessen
- ERP: Nutzen der Prozessautomatisierung mit BPM
- ERP-Testautomation
- Unterstützung strategischer Geschäftsprozesse
- ERP-Evaluation: Methoden auf dem Prüfstand



Wissen, worauf es ankommt

- Verwandeln auch Sie Ihre Enterprise IT in das geschmeidige Rückgrat des Unternehmens
- Profitieren Sie von Lösungsvorschlägen und Checklisten
- Updaten Sie Ihr IT-Wissen mit White Papern, IT Research Notes, Webinaren und Studien (Zugriff über QR-Codes)

Itmanagement-Leser wissen, worauf es in der IT ankommt. Bestellen Sie Ihr Abo am besten sofort:

Online-Formular:
www.it-daily.net/jahres-abo



Itmanagement als ePaper erhalten Sie unter www.keosk.de/de/Fachmagazin/Wirtschaft/EDV

Per Fax an:

+49 (0) 8104 – 64 94 22

Ja, ich abonniere **Itmanagement** mit dem Supplement **itsecurity**, 10 Ausgaben pro Jahr, zum Jahrespreis von EUR 100,- bzw. EUR 110,- (Europa), inkl. MwSt.

Widerrufsrecht: Sie können Ihre Bestellung innerhalb von 2 Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (Brief, Postkarte, Fax oder E-Mail) widerrufen.

Vor- und Zuname

Position

Firma

Straße

PLZ Ort

E-Mail

Telefon

Datum, Unterschrift

Die **Fallstricke** von ERP-Projekten

ERP-Projekte sind typische IT-Projekte, die scheitern. Scheitern bedeutet, dass einer der drei Faktoren Zeit, Budget oder Qualität nicht eingehalten wird. Das liegt nicht nur an der Komplexität, sondern hat viele weitere Gründe. Zum einen wird viel zu oft und schnell in Produkten gedacht und die Prozessseite völlig in den Hintergrund gedrängt. Zum anderen ist ein ERP-Projekt ein Zusammenspiel von Prozessen, der neuen Software und einem durchdachten Projektmanagement.

Aber zurück zur Komplexität. Diese Problematik gilt für alle großen IT-Projekte, ERP-inklusive. Für anstehende Entscheidungen wird die Komplexität oft „aus dem Bauch“ heraus angegangen. Das bedeutet sie wird unstrukturiert in Angriff genommen, mögliche Probleme werden ignoriert. Hier kann man Abhilfe schaffen, in dem man durch systematische und visuelle Darstellung der Aspekte, die bei einem komplexen Projekt eine Rolle spielt, die Projektkomplexität sichtbar macht.

So wird schnell deutlich, dass das Aufstellen eines linearen Projektplanes unzureichend ist. Der korrekte Umgang mit Komplexität beginnt mit der richtigen Denkweise. Sie sind von Dierk Soellner zusammengefasst worden, der die Regeln zum mustergültigen Umgang mit Komplexität als Ergebnis vieler Seminare und Workshops dort eingebracht hat. Sie bilden mit ihrer Anwendung auf ERP-Projekte den Kern und helfen den Beteiligten klare Szenarien, Ziele und Aktionen zu definieren. Entscheidungen können so mit höherer Sicherheit und Blick auf die angestrebten Ziele sowie ihre Wirksamkeit getroffen werden. Im Team wird die Schaffung eines gemeinsamen Problembewusstseins gefördert, was die schwierige aber notwendige Kommunikation in alle Richtungen entlastet.

Viel Spaß beim Lesen dieses eBooks!

Herzlichst
Ihr



Ulrich Parthier
Publisher it management

INHALT



3 Die Fallstricke von ERP-Projekten



6 Die Zukunft realisieren
IoT-Anwendungen und Industrie 4.0-Szenarien



8 Eine reife Leistung
Test des Navision Beta-Releases



12 Komplette Suite – auch für die Cloud
plentymarkets – Das E-Commerce-ERP



16 Aus Kundensicht
Kriterien zur Auswahl von ERP-Software



21 Die Zukunft gestalten: Proaktiv und flexibel mit
modernen ERP-Systemen



25 ERP-Auswahlprozess: Mit umfassender
Vorbereitung sicher zum Erfolg



29 SharePoint CRM mit ERP integrieren
Optimale CRM-Prozessketten zwischen Share-
Point und Ihrem ERP-System



36 Der Mittelstand
Auf dem Weg zu individuellen Prozessen



40 Advanced Enterprise Ressource Planning
Nutzen der Prozessautomatisierung mit BPM



43 Test-Automation
Das Beste aus dem ERP-System herausholen

Die Zukunft realisieren

IoT-Anwendungen und Industrie 4.0-Szenarien

Die Cebit zeigt nicht nur die neuesten Errungenschaften aus den Elfenbeintürmen der Unterhaltungselektronik, Telekommunikation und Informationstechnologie. Oft ist sie für viele auch die Kristallkugel, in der futuristische Visionen oder erste Schritte in eine nahe oder fernere Zukunft gezeigt werden.



Aber nur selten präsentiert ein Unternehmen ein komplettes, innovatives und funktionierendes Szenario, das für andere Anbieter in vielen Teilen noch Utopie ist. Die Cosmo Consult-Gruppe zeigte IoT-Anwendungen und Industrie 4.0-Szenarien, die dem Besucher den Arbeitsalltag der Zukunft zeigen, welchen Einfluss die fortschreitende Digitalisierung hat und wie sie die Arbeitswelt verändert.

Auf der Cebit 2016 präsentierte die Cosmo Consult-Gruppe ein ganz spezielles Szenario, das sich an projektorientierte Dienstleistungs- und Fertigungsunternehmen aus dem klassischen Mittelstand, dem gehobenen Mittelstand sowie dem Konzernumfeld richtet. Europas größter Microsoft-ERP-Partner und Anbieter von Business-Softwarelösungen auf Basis von Microsoft Dynamics und Branchenspezialist für die Fertigungsindustrie, projektorientierte Dienstleister sowie die Zulieferindustrie zeigte als erster Anbieter ein praxisreifes, durchgängiges, auf Microsoft-Technologien basierendes Lösungsszenario am Beispiel eines fiktiven Kundenprojekts im Anlagenbau. Ein zurzeit laufendes Forschungsprojekt mit dem Fraunhofer Institut bildet zudem den Ausgangspunkt für ein Internet of Things (IoT)- und Industrie 4.0-Szenario.

Durchgängig vernetzt

Cosmo Consult-Vorstand Klaus Aschauer erläutert das Projekt: „Wir verbinden durch die Vernetzung mit Microsoft-Technologie die unterschiedlichsten Anwendungssysteme miteinander. Das sind keine Schnittstellen im herkömmlichen Sinn, sondern ein Verbinden von Systemwelten. Allein unser Branchenknowhow mit den Technologie-Plattformen ermöglicht diese Durchgängigkeit.“ Im Lösungsszenario wird in Microsoft Dynamics NAV im Rahmen einer Kundenanfrage mit den zertifizierten Cosmo Consult-Branchenlösungen cc|auftrags-

fertigung und cc|project eine neue Anlagenkomponente erfasst und mit einem integrierten Produktkonfigurator konfiguriert und kaufmännisch kalkuliert. Das aus der Kalkulation abgeleitete umfangreiche Angebot wird an Microsoft Word in Office 365 übergeben und im Dokumentenmanagement-System cc|dms, das auf SharePoint online basiert, abgelegt.

Nach der Beauftragung wird die Anlage konstruiert und die CAD-Daten und 3D-Modelle für diesen Schritt werden im PDM-System Autodesk Vault verwaltet. Die fertig konstruierten Baugruppen (Stücklisten) transferiert das Modul cc|cad integration in Echtzeit in die Projektstruktur in Dynamics NAV. Hier stehen die Daten für den Einkauf und die Fertigung zur Verfügung. Für die technische Abwicklung werden dann alle relevanten Projektdaten an die Projekt-Management-Office-Plattform auf der Basis von Project Server und SharePoint on Azure übergeben. Über die Projektplattform wird das Projekt detailliert geplant, gesteuert und überwacht. Geleistete Stunden von Monteuren und Servicetechnikern erfassen mobile Endgeräte und stellen sie dem ERP-System zur Abrechnung zur Verfügung.

Internet of Things live

Die kaufmännische Überwachung findet im zertifizierten Branchenmodul cc|project innerhalb Dynamics NAV statt. Sämtliche gebuchten Transaktionen aus der Produktion, der Warenwirtschaft oder Aktivitäten auf der nachgelagerten Baustelle sind sofort auswertbar und werden anwendungsübergreifend in der Business Intelligence-Lösung Power BI analysiert. Ein digitaler Lageplan unterstützt die Orientierung aller Personen auf den Baustellen und ein Objekt-Tracker hilft dabei, Objekte wie Materialien, Werkzeuge oder Maschinen sowohl in der Fertigung als auch auf der Baustelle online zu verfolgen. Diese IoT-Anwendungen entstehen direkt aus dem gemeinsamen Forschungsprojekt von Cosmo Consult mit dem Fraunhofer Institut.

Das einzigartige an dieser Lösung ist die durchgängige, medienbruchfreie Abbildung der relevanten Unternehmensprozesse, und zwar von der Kundenanfrage über die Konstruktion und die kaufmännische und technische Projektabwicklung, die Montageplanung und Montagedurchführung sowie die Objektverfolgung bis zur Abrechnung und Nachkalkulation – alles auf der Basis von Microsoft-Technologien und mit Microsoft-zertifizierten, von Cosmo Consult entwickelten Spezial-Lösungen. Zudem wird aus dem laufenden Projekt mit dem Fraunhofer Institut ein IoT- und Industrie 4.0-Szenario präsentiert, das bereits Zukunftsszenarien in der Realität abbildet. „Ich denke, ein derart durchgängiger Business Case wird zurzeit anderswo kaum geboten werden können“, ist sich Aschauer sicher.



„Wir verbinden durch die Vernetzung mit Microsoft-Technologie die unterschiedlichsten Anwendungssysteme miteinander. Das sind keine Schnittstellen im herkömmlichen Sinn, sondern ein Verbinden von Systemwelten. Allein unser Branchenknowhow mit den Technologie-Plattformen ermöglicht diese Durchgängigkeit.“

Klaus Aschauer
Cosmo Consult-Vorstand

WEB-TIPP:

<http://bit.ly/1NXnXyF>



Eine reife Leistung

Test des Navision Beta-Releases

Die Cosmo Consult-Gruppe, Europas größter Microsoft-ERP-Partner, testete bei einem Kunden eine Vorabversion des neuesten ERP-Release Microsoft Dynamics NAV 2016 zusammen mit eigenen Zusatzlösungen. Die RKB Karosseriewerk GmbH, Döbeln, prüfte im Rahmen des Technology Adoption Program (TAP) von Microsoft die Software unter Alltagsbedingungen in der Praxis.



Der Karosseriebau ist seit 1929 die Kernkompetenz. Am einzigen Produktionsstandort kommt auf Wunsch alles aus einer Hand: Stahl- und Karosseriebau, GFK-Modul, kompletter Innenausbau, Lackierung und Systemintegration. Die Produktpalette der RKB Karosseriewerk GmbH im sächsischen Döbeln, die man seit der Wende immer stärker auf den Spezialfahrzeugbau ausrichtete, ist außerordentlich breit gefächert: Kofferaufbauten für Sanitätsfahrzeuge, Geld- und Werttransporter oder Expeditions- und Wohnmobile. Verkaufs-, Kühl- und Logistikfahrzeuge sind ebenso im Angebot wie Spezialfahrzeuge, etwa TV-Übertragungswagen, Einsatzleit- und Kommandowagen oder Polizei- und Filmservicefahrzeuge. „Eine Grundauslastung versuchen wir mit Deliveries, also Paketfahrzeugen, für die großen Logistikunternehmen zu schaffen“, erzählt Patrick Taube, Administrator und IT-Verantwortlicher bei RKB, der mit seinen 100 Kollegen etwa 12 Mio. Euro im Jahr erwirtschaftet.

Durch Anpassung unflexibel

Bereits 2005 setzte RKB erstmals Microsoft Dynamics NAV 4 gemeinsam mit einigen Branchenlösungen der Cosmo Consult-Gruppe ein. Der Anbieter von Business-Softwarelösungen auf Basis von Microsoft Dynamics und Branchenspezialist für die Fertigungsindustrie, projektorientierte Dienstleister sowie die Zulieferindustrie, löste damals die Software eines Dresdner Unternehmens ab, ein reines PPS-Programm mit Lagerverwaltung und einigen Funktionalitäten für den Vertrieb. „Wir haben uns auf dem Markt umgeschaut, welches System gut zu uns passt“, erinnert sich Taube, „und Dynamics NAV und die Zusatzlösungen unseres IT-Partners boten uns die Software, die wir brauchten. Zudem hatten wir mit der Dresdner Niederlassung unseren Partner vor Ort.“

Im Laufe der Zeit hatte man dieses System jedoch mit zahlreichen individuellen Programmierungen versehen, wodurch es starr und unflexibel reagierte. Da bot Cosmo Consult, inzwischen Europas größter Microsoft-ERP-Partner, dem Karosseriebauer im März 2015 mit



Bild 1: Modernisierung tut von Zeit zu Zeit not.

der Teilnahme am Technology Adoption Program (TAP) zur richtigen Zeit die Gelegenheit, das ERP-System mit der neuesten Version Dynamics NAV 2016 zu modernisieren. „Die TAP-Teilnahme war für uns schon deshalb interessant, weil man hier als Anwender ein wenig Einfluss aufs Produkt nehmen kann“, so Taube. Im Rahmen des TAP bezieht Microsoft ausgewählte ERP-Partner und Anwender bereits frühzeitig in die Konzeption und Entwicklung einer neuen Software-Generation mit ein, damit die am Programm beteiligten Partner und Anwenderunternehmen gemeinsam die Alltagstauglichkeit der neuesten ERP-Technologien prüfen.

In vier Monaten realisiert

„Mit den Zusatzlösungen von Cosmo Consult bildet der Standard von NAV 2016 mit vielen neuen Funktionalitäten alle unsere Geschäftsprozesse ab – ganz ohne zusätzlichen Programmieraufwand für Anpassungen“, freut sich Taube. So fiel bereits im Mai der Startschuss zur Einrichtung einer mobilen Datenerfassung sowie zur Einführung von Microsoft Dynamics NAV. Im selben Monat begannen auch die Workshops mit Keyusern aus allen Abtei-

lungen, die sich bis in den Juni erstreckten. „Bereits vier Wochen vor dem Echtstart am 1. August hatte ich eine funktionierende Datenbank, mit der ich testen konnte“, schildert Taube die letzte Phase und zeigt sich beeindruckt von dem Tempo und der Zuverlässigkeit, mit denen der IT-Partner das aufwändige Upgrade- und Re-Engineering-Projekt mit Neuimplementierung der mobilen Lösung realisieren konnte. „Dass wir das Projekt innerhalb von vier Monaten umsetzen konnten, ist für mich ein klares Zeichen für die hohe Kompetenz unseres IT-Partners und die qualitativ hoch entwickelte Technik von Dynamics NAV 2016 sowie der Zusatzlösungen“, konstatiert er.



Bild 2: Von aussen Standard - innen individuell. Das sollte auch für ERP-Systeme gelten.

Besonders gefallen ihm die individuellen Möglichkeiten der User: „Das System ist nicht nur optisch ansprechender geworden, es ist aus meiner Sicht auch leichter zu bedienen – fast intuitiv. Die User merken schnell, wie gut sie selbständig die rollenbasierte Oberfläche ihren individuellen Anforderungen anpassen können.“ So müssen die Lagermitarbeiter ständig wissen, wo ein Artikel liegt. Diese Funktion können sie sich jetzt auf ihre Registerkarte ziehen, die sofort sichtbar wird, wenn sie eine Artikelkarte öffnen. Auch die Größe des Funktions-Buttons können sie selbst festlegen. „Früher wurde man von Informationen erschlagen. Jetzt lässt sich alles sehr gut für die tägliche Arbeit verdichten, um wirklich die Sicht auf das Relevante zu haben“, vergleicht der IT-Verantwortliche.

Individuell und flexibel

Ganz ohne – kleine – Anpassungen ging es aber doch nicht. „Wir brauchen ein etwas individualisiertes Verwaltungssystem, das bei uns aus Tradition Auftragsvorschau heißt. Dort kommt automatisch jeder Auftrag hinein“, so Taube. In der Auftragsvorschau erscheinen dann die gesamten zum Auftrag gehörenden Daten: Wann ist der voraussichtliche Liefertermin für das Fahrgestell? Wer hat das Fahrzeug konstruiert? Ist die Konstruktion fertig und wann kann voraussichtlich die Produktion beginnen? Ist die Arbeitsvorbereitung abgeschlossen? „Das ist eine Sicht auf den Auftrag, die wir im neuen System nachgebaut haben“, erläutert Taube.

Neben der Mobile Solution des IT-Partners setzt RKB nun auch die Module cc|auftragsfertigung, cc|bde, cc|workflow, cc|project sowie das Document Management Pack mit dem cc|document configurator, cc|formatted documents und cc|textmodul ein. „Durch die komplette Abbildung unserer Geschäftsprozesse mit dem umfangreichen Standard von NAV 2016 und die völlig in das ERP-System integrierten Cosmo Consult-Produkte sind wir mit unserer IT völlig up to date. Sie lässt keine Fehler zu“, ist sich Taube sicher. So können die Mitarbeiter etwa im neuen BDE-Modul nur einen Arbeitsgang abmelden, den sie zuvor auch angemeldet haben. Verwechslungen und Versäumnisse, wie sie früher öfter vorkamen, gibt es heute nicht mehr. Zudem erfasst die Software im Lager Materialverbrauchsmeldungen über mobile Datenerfassungsgeräte, sodass über BDE jederzeit der aktuelle Lagerbestand zu einem Auftrag ersichtlich ist.

Reifeprüfung bestanden

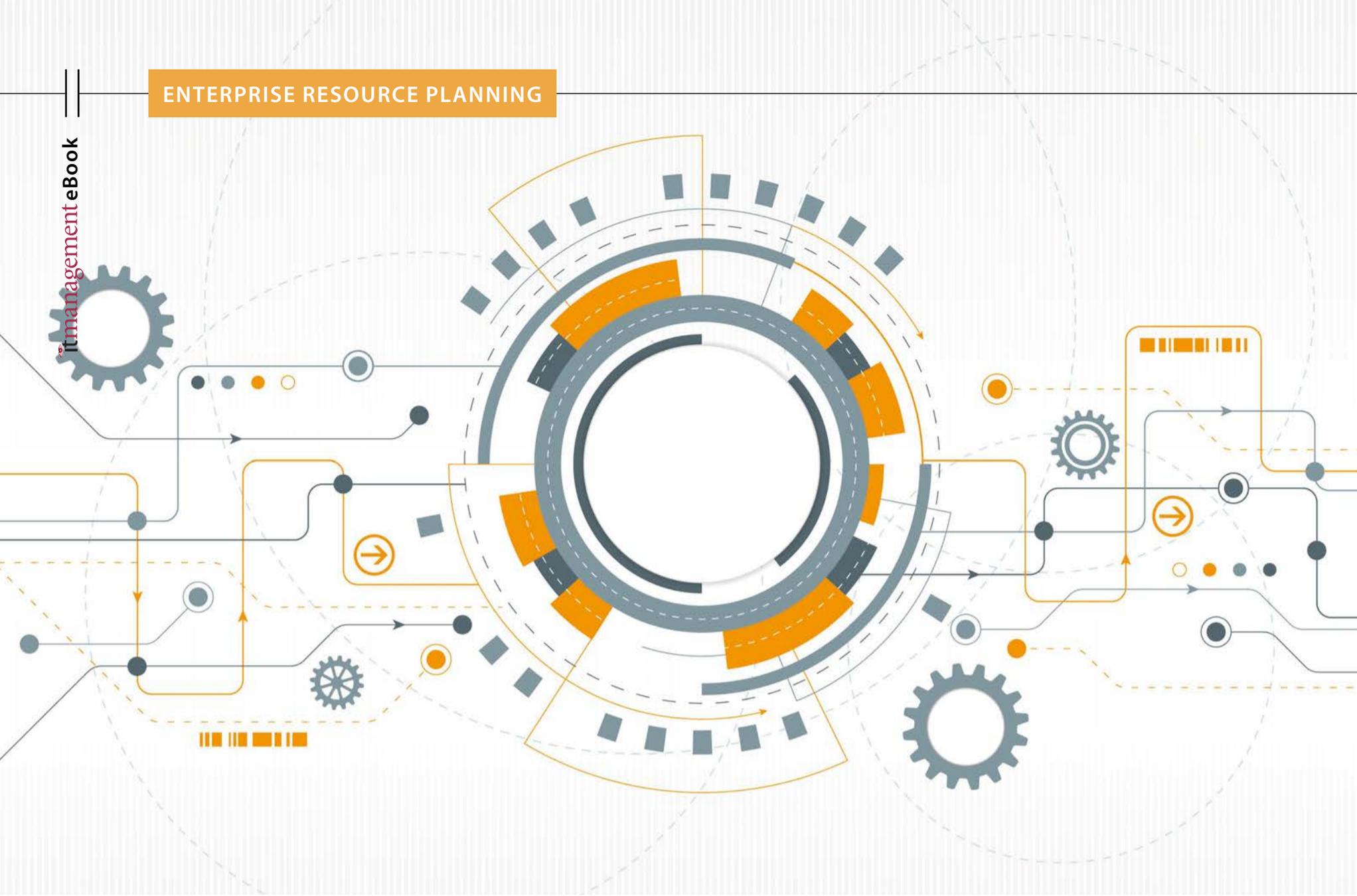
In cc|auftragsfertigung lassen sich auch fertige Baugruppen noch individuell abändern. Ohne dass man neue Artikel kreieren muss, kann die Konstruktion vorhandene Baugruppen noch einmal überarbeiten. Und mit den Modulen des Document Management Pack, etwa mit dem Berichtskonfigurator, kann man ohne Programmierkenntnisse das Angebotsdesign oder andere Dokumente gestalten oder verändern. cc|workflow benachrichtigt unter anderem die zuständigen Mitarbeiter nach einer Fahrgestellanlieferung. Diese Lieferung ist dann so etwas wie der Startschuss für die Fertigung des Auftrags. In einer selbst definierten Tabelle verwaltet RKB die Fahrgestelle mit der Fahrzeug-Ident-Nummer und anderen Parametern wie Lieferant, Lieferdatum und Auftragsnummer. Ist die Tabelle vollständig, informiert die Software alle zuständigen Mitarbeiter automatisch und die Produktion kann beginnen.

So zeigt der Test, dass Microsoft Dynamics NAV 2016 dem Anwender bereits im Standard eine Fülle neuer Funktionalitäten bietet, die die Software mit den zertifizierten Zusatzlösungen wie ein individuelles, maßgeschneidertes ERP-Programm erscheinen lassen. Auch die optisch und funktionell ausgezeichnet gestaltete Oberfläche, die eine fast intuitive Bedienung des Systems erlaubt, gibt den Döbelner Erstanwendern das Gefühl, eine investitions- und zukunftsichere Software modernster Technologie getestet zu haben. „Nach diesen positiven Erfahrungen mit Dynamics NAV 2016 und unserem Partner Cosmo Consult wollen wir noch weitere Branchen- und Zusatzlösungen integrieren“, kündigt Taube an. Dabei denkt er zunächst an cc|cad. Damit lassen sich Stücklisten und dazugehörige Artikel aus nahezu jedem gängigen CAD- oder PDM-System direkt über einen Webservice oder eine Textschnittstelle ins ERP-System importieren. Desweiteren will RKB die Personalzeiterfassung sowie vor allem SharePoint einführen.

VOLKER VORBURG

 **WEB-TIPP:**

<http://bit.ly/1NXnXyF>



Komplette Suite – auch für die Cloud

plentymarkets

Das E-Commerce-ERP

Ein Enterprise-Resource-Planning-System (kurz: ERP-System) ist eine Anwendungssoftware, die zur Ressourcenplanung im Unternehmen eingesetzt wird. ERP-Systeme gibt es viele, aber mit der konsequenten Ausrichtung auf die Anforderungen im E-Commerce ist plentymarkets state of the art.

Der Einsatz eines ERP-Systems gewährleistet einen effizienten betrieblichen Wertschöpfungsprozess und eine stetig optimierte Steuerung der betrieblichen Abläufe. plentymarkets erfüllt diesen Zweck speziell für Handelsunternehmen im E-Commerce. Es handelt sich um ein E-Commerce ERP-System, das Warenwirtschaft mit Shopsystem und Multichannel-Vertrieb verbindet. Dank umfangreicher Funktionen und Schnittstellen entlang der gesamten E-Commerce-Wertschöpfungskette lässt sich mit der online-basierten Software der gesamte Workflow im Online-Handel voll automatisiert abbilden.

plentymarkets verfügt neben dem eigenen Webshop über Anbindungen zu allen relevanten Marktplätzen, Payment-, Logistik-, Webshop-, Recht- und Affiliate-Marketing-Anbietern und ermöglicht Händlern so auf einfache Weise die gleichzeitige Erschließung einer Vielzahl an Verkaufskanälen. Dank stringenter Prozessautomatisierung versetzt das System Händler in die komfortable Lage, Zeit und Kosten in erheblichem Umfang einzusparen und die eigene Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. Damit geht ein ERP-System wie dieses weit über den Funktionsumfang eines Shopsystems hinaus. Kurz gesagt sorgt es dafür, dass der User die komplexen E-Commerce-Prozesse in den Griff bekommt. Es macht E-Commerce schnell und unkompliziert möglich und setzt den Standard für einfachste Handhabung bei Beherrschung höchster Komplexität.

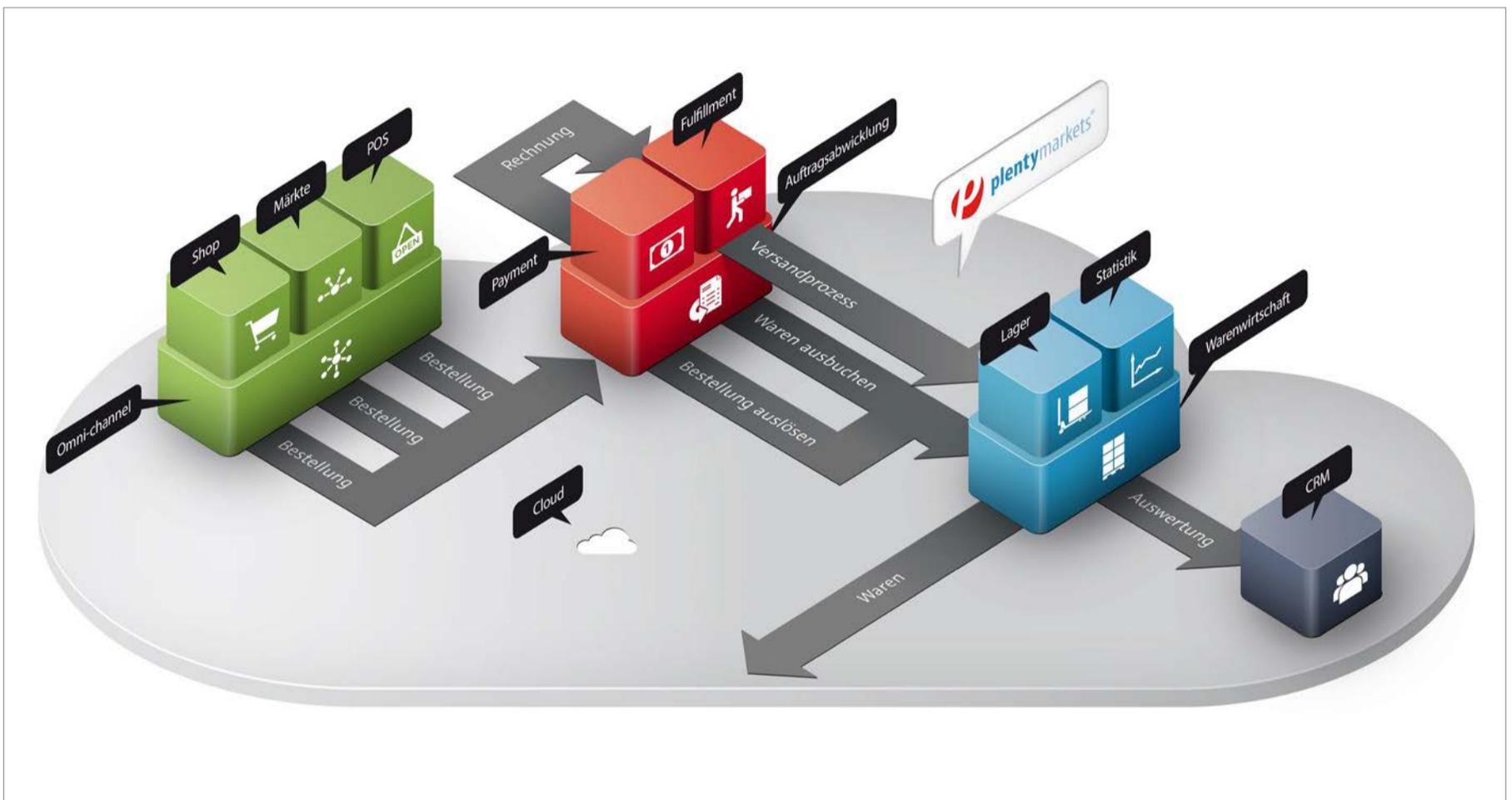


Bild: Die plentymarkets ERP-Suite im Überblick.

E-Commerce in der Cloud

plentymarkets wird seit nunmehr 15 Jahren stets an den Bedürfnissen der Handelsunternehmen im E-Commerce entwickelt und bietet dadurch alle nötigen Funktionen aus einer Hand an, die für einen erfolgreichen Online-Handel erforderlich sind. Darüberhinaus profitieren die Händler von den Vorteilen des Cloud-Commerce. plentymarkets gab es als Software as a Service (SaaS) lange bevor die Cloud so populär wurde, wie sie es heute ist. Für die Verbindung von E-Commerce bzw. die im SaaS-Modell angebotene E-Commerce-Software und Cloud Computing hat sich mittlerweile der Begriff Cloud Commerce etabliert. Die Software bietet also nicht nur die funktionale Plattform für erfolgreichen E-Commerce, sondern auch ein professionelles und vom TÜV zertifiziertes Cloud-Hosting: Damit sind dem Handelsunternehmen bei der Skalierung keine Grenzen mehr gesetzt! Bereits über 3500 Handelsunternehmen setzen es ein und haben im Jahr 2015 mit dem ERP-System Waren im Wert von 2,75 Mrd. EUR umgesetzt. Das entspricht einem Marktanteil von 6% des deutschen E-Commerce.

Im Gegensatz zum traditionellen Softwarelizenzgeschäft konnten sich die plentymarkets-User seit jeher hohe Investitionen in IT-Infrastruktur sparen, weil sie stattdessen für die Nutzung und den Betrieb der Software lediglich eine monatliche Gebühr zahlen. Durch die kurze Vertragslaufzeit von nur einem Monat und der daraus resultierenden Flexibilität können Handelsunternehmen etwa saisonale Spitzen oder das Weihnachtsgeschäft besser planen und haben die Kosten dauerhaft im Griff. Die Software ist modular gestaltet. Jeder User kann mithilfe eines Produktkonfigurators die Module wählen, die er benötigt und den Produktzuschnitt dem jeweiligen Geschäftsverlauf immer optimal anpassen. Den **Online-Shop** mit Auftragsabwicklung und responsivem Webdesign gibt es sogar kostenlos. Im Vergleich zu den hohen Investitionen in Open-Source- oder Framework-Projekte schneidet das Gebührenmodell bei einer Vollkostenrechnung besser ab: plentymarkets bietet einen großen und sofort verfügbaren Funktionsumfang zu absolut fairen und transparenten Konditionen an – inklusive Planungs- und Kostensicherheit.



Steffen Griesel
Geschäftsführer (CCO) der
plentymarkets GmbH

Software-Module für jeden Anspruch

Der integrierte Online-Shop erfüllt mit anpassbaren, responsiven Design-Templates alle modernen Standards eines mobil optimierten Shops. Anwender können gleich mehrere eigene und individuelle Online-Shops pflegen und bieten so eine breite Produktpalette sinnvoll separiert im In- und Ausland anbieten. Das integrierte **Content-Management-System (CMS)** hilft Anwendern dabei, Online-Shops individuell zu gestalten und bietet der Kreativität des Webdesigners keine Grenzen. Durch die Vorzertifizierung erlangt man schneller wichtige Auszeichnungen wie das Trusted Shops Siegel und über die entsprechenden Integrationen erhält man leichter positives Kunden-Feedback. Für Ihr internationales Geschäft bietet plentymarkets alle Voraussetzungen für eine reibungslose Lokalisierung des Angebots.

Mittlerweile sind über 40 **Online-Marktplätze** in plentymarkets voll integriert und können mit nur wenigen Klicks gezielt bespielt werden. Wer heutzutage den Expertenempfehlungen folgen und möglichst viele Verkaufskanäle bespielen möchte, bekommt mit plentymarkets eine ausgefeilte Multi-Channel-Technologie an die Hand. So kann jeder Händler seine Produkte automatisiert im Online-Shop bei zahlreichen Online-Marktplätzen und Preisvergleichsportalen listen und viele Absatzkanäle gewinnbringend nutzen. Auch das stationäre Geschäft lässt sich problemlos einbinden: Damit ist der Kosten und Zeit sparende Traum vieler Handelsunternehmen wahr geworden, alle Vertriebsaktivitäten mit nur einer Softwarelösung komplett zu steuern.

Die Anbindung des stationären Handels (**POS**) ist über die plentymarkets App möglich, die die Kasse auf das Smartphone oder Tablet bringt. Die Verwendung dieser technischen Basis für eine Kassens-Anwendung ist besonders praktisch. Mobile Endgeräte sind transportabel, können bequem per Touch-Display bedient werden und mittlerweile sind auch gut funktionierende Hardware-Scanner zur schnellen Erfassung von Artikeln verfügbar. Der Ausdruck des Kassensbons erfolgt dabei per WLAN. Neben dem Einsatz als stationäre Kasse, kann dieses Modul auch zur einfachen Auftragserfassung im Außendienst genutzt werden. Sofern in einem Betrieb Außendienstmitarbeiter im Einsatz sind, können diese zukünftig direkt beim Kunden vor Ort den vollständigen Auftrag direkt in das zentrale System einbuchten. Die Darstellung des Warenbestands ermöglicht dabei eine präzise Aussage über die aktuelle Lieferfähigkeit.

Um im Omni-Channel-Vertrieb den Überblick über alle Verkäufe und Warenbewegungen zu behalten, zentralisiert die plentymarkets **Warenwirtschaft** den Bestand aller Produkte aus allen Kanälen an einem Ort – digitalisiert und in Echtzeit. Die integrierte Warenwirtschaft unterstützt mehrere Lager, Artikelvarianten und die automatische Reservierung von Listings oder offenen Aufträgen. Mehrere Versandlager an verschiedenen Standorten lassen sich in plentymarkets durch konfigurierbare Regale und Stellplätze individuell einrichten. Wegeoptimierte Picklisten und Packlisten sowie Ereignis-abhängige automatisierte Aktionen, wie der Druck aller Versanddokumente zur rechten Zeit, beschleunigen den Versandprozess erheblich.

Schneller Warenversand gilt als wichtigstes Service-Kriterium im E-Commerce. Auch hier funktioniert das plentymarkets-System vorbildlich und bietet Ihnen unterschiedliche Lösungen: Sie versenden selbst, beauftragen einen **Fulfillment-Dienstleister** für Ihre Logistik oder kombinieren beide Varianten entsprechend Ihrer Anforderungen. Zahlreiche Anbindungen an führende **Payment-Provider** sorgen außerdem für einen reibungslosen Zahlungsverkehr. Somit werden Ihre Bestellungen nach Zahlungseingang direkt dem automatischen Faktura-Prozess übergeben und ihre Ware kann schnellstmöglich versendet werden.

Bieten Sie erstklassigen Kundenservice: Mit dem **Customer-Relationship-Management-Modul** haben Sie alle nötigen Kundeninformationen wie Bestellungs- und Zahlungshistorien sowie wichtige Details zu Kundenanfragen sofort im Blick. Reagieren Sie blitzschnell auf neu eingehende Anfragen oder gar Beschwerden und beantworten Sie diese umgehend mit dem integrierten Ticketsystem direkt in plentymarkets.

Gerüstet für die digitale Zukunft

Die Vision von plentymarkets ist, auf Basis einer E-Commerce Standardsoftware einen hohen Grad an Konfigurierbarkeit zu ermöglichen. Da jedes Unternehmen spezifische Anforderungen hinsichtlich der Auftragsabwicklung, des Versandsandprozesses oder der Erfassung von Retouren hat, ist es bei plentymarkets mit Hilfe eines innovativen grafischen Editors möglich, diese Anforderungen optimal umzusetzen. Dem User stehen alle Basisfunktionen wie Puzzleteile zur Verfügung, die flexibel miteinander verknüpft werden können. Über eine intuitiv zu bedienende Benutzeroberfläche definiert der User auch andere Ereignisaktionen, die dann automatisch ausgeführt werden.

Dies können sehr einfache Aktionen sein, wie der Versand einer E-Mail oder die Generierung einer Rechnung, sobald die Zahlung erfolgt ist. Ereignisaktionen lassen sich aber auch für kompliziertere Aufgaben definieren. So können Aufträge beispielsweise automatisiert in mehrere Versandaufträge aufgeteilt werden, sofern die Ware nur in unterschiedlichen Lagern verfügbar ist. Darüberhinaus wird es in Zukunft auch einen Entwicklerzugang zu plentymarkets geben, damit die User eigene Prozesse auf Quellcodeebene in Form von Plugins in plentymarkets integrieren können.

Gerade bei dem augenblicklich hohen Wettbewerbsdruck im E-Commerce sind effiziente Prozesse heute und in Zukunft der entscheidende Wettbewerbsvorteil, um auch bei kleiner werdenden Margen kostensparend agieren zu können und sich so gegen die Konkurrenz durchzusetzen. Genau da setzt ein E-Commerce ERP-System wie plentymarkets mit seiner konsequenten Prozessautomatisierung an und versetzt Händler in die komfortable Lage, Zeit und Kosten in erheblichem Umfang einzusparen und die eigene Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.



WEB-TIPP:

www.plentymarkets.eu

STEFFEN GRIESEL



Aus Kundensicht

Kriterien zur Auswahl von ERP-Software

Oft stehen bei der Entscheidung für eine neues ERP-System verschiedene Lösungen im Vergleich. Neben persönlichen Vorzügen von Einzelpersonen im Entscheidungsgremium ist es wichtig, entscheidende Unterschiede zu finden, damit die richtige Auswahl getroffen werden kann.



Welches sind die relevanten Entscheidungskriterien, um die beste Lösung für das Unternehmen zu wählen? Eine falsche Entscheidung kann für eine Firma, neben finanziellen Einbußen, auch ein unendlich langer Leidensweg bedeuten. Eine falsche Wahl führt dazu, dass das Entscheidungsgremium die Folgen tragen muss.

In den letzten zwei Jahren ist der Wettbewerb unter den ERP-Anbietern deutlich gestiegen. Es werden wenige ERP-Systeme pro Jahr evaluiert und eingeführt. Im Vorfeld sind die Aufwände der Anbieter beziehungsweise der Systemhäuser für Präsentationen, Vorführungen, Zusammenstellung von Unterlagen und Erstellung von Angeboten stark gestiegen. Nicht selten bewegt sich der Aufwand für den Implementierungspartner, für ein ERP Angebot einer kleinen Firma mit ca. 100 Mitarbeiter, zwischen 10-15 Tagen. Der Aufwand bei größeren Firmen kann um ein Mehrfaches steigen. Oft werden erst während der Evaluationspha-

 **WEB-TIPP:**

www.itml.de

se die notwendigen Bedürfnisse und Anforderungen detailliert, was nur durch verschiedene Lösungspräsentationen und mehrtägige Prozess-Workshops erreicht wird. Dieser Trend zur kostenlosen Vorleistung des Implementierungspartners ist problematisch, da er die Gesamtkosten für die Lösungsanbieter erhöht welche diesen wieder auf die Implementierungen umlegen. Neben diesem Kostentreiber wird aber auch häufig der interne Aufwand für diesen Schritt unterschätzt.

Trotz dem hohen Aufwand werden nicht selten auf die falschen Punkte beachtet oder diese falsch gewichtet – dadurch kann sich die Beurteilung verzerren und sogar zur falschen Entscheidung führen. Aus der Erfahrung der letzten Jahre, wurde eine Sammlung von zentralen Fragestellungen oder Themen erstellt, welches es leichter macht Unterschiede transparenter zu machen

Die zentralen Entscheidungskriterien sind:

1. Funktionale Abdeckung

Die funktionale Abdeckung ist meistens im Fokus einer strukturierten Vergleichsphase. Allerdings wird nur auf den Sollzustand geschaut, welcher nur die bekannten Prozesse und Anforderungen abdeckt. Gerade im Umbruch der „Digitalen Transformation“ wird vergessen, dass sich das Geschäftsmodell innerhalb weniger Monaten komplett verändern kann – dies verlangt Prozesse, welche nicht in der Auswahl berücksichtigt werden. Da man diese zum Zeitpunkt der Evaluation nicht kennt, ist es wichtig die Lösung mit der besten Zukunftsorientierung diesbezüglich zu wählen. Diese kann man an der Strategie des Software-Herstellers (und nicht am Implementierungspartner) feststellen.

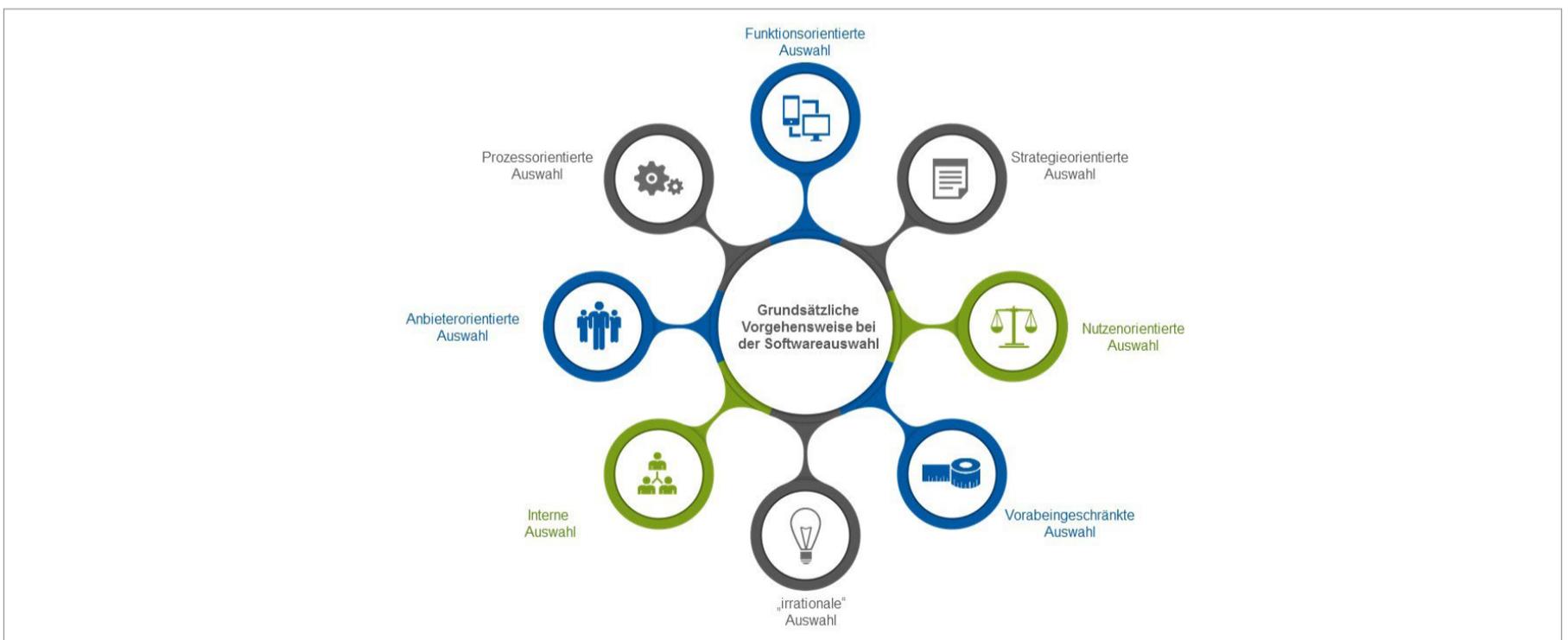


Bild 1: Allgemeine Vorgehensweise bei der Softwareauswahl.

2. Einführungsmethodik

Die Einführungsmethodik ist wohl der wichtigste Knackpunkt für eine erfolgreiche ERP Einführung. Was bei einem seriösen Vergleich oft fehlt, ist die Berücksichtigung der Vorgehensweise in der Feinkonzeptionsphase: Das Feinkonzept muss zwingend auf dem eigenen neuen ERP System durchgeführt werden, welches zuvor innerhalb von wenigen Tagen auf-

gesetzt wurde und mit Branchen-Templates und deren „Best Practice“ Prozessen vorgeladen wurde. Damit lassen sich sogar erste Daten-Importe aus den Altsystemen übernehmen. Damit das ERP Key-User-Team die neuen Prozesse kennen lernen und mit eigenen Daten nutzen kann. So wird es dem Kunden leichter gemacht, sich in die neue Prozesslandschaft zu versetzen und er hat ein klares Bild, was ihn nach der Realisierungsphase wirklich erwartet.

3. Coding und Integrationsqualität

Für das Evaluationsteam ist es viel schwieriger zu erkennen, welches Coding und welche Integrationsqualität die Systeme haben. Dazu muss man sich die Historie des ERP Produktes und insbesondere die Erweiterungen des Integrators (Branchen Add-ons, Zusatzfunktionen, Erweiterungen des ERP Standes, etc.) im Detail erklären lassen. Nicht selten erkennt man erst auf den zweiten Blick, dass die Erweiterungen des Integrators auf einem alten Stand der ERP Software basieren – und ein Update auf den aktuellen Stand sofort mit hohen Migrationskosten verbunden ist. Damit hinkt der Nutzer dem Stand der Dinge oft Jahre hinterher. Dies sollte man bei den sich immer schnelleren Anpassungsanforderungen nicht leisten.

Das Evaluationsteam sollte sich nicht von persönlichen oder generellen Meinungen beeinflussen lassen. Eine Lösung mit langjähriger Historie bringt unweigerlich auch Probleme mit, welche längst überholt oder hinfällig sein können. Oft wird dies bei Gesprächen mit den Fachbereichen deutlich, die auf Erfahrungen oder historischen Begebenheiten basieren. Es ist nur fair, diese Vorurteile bei einer Präsentation mit dem aktuellsten Stand der Software und den derzeitigen Möglichkeiten wiederlegen zu können. Ein Beispiel ist die Oberfläche, welche in früheren Anwendungen als „altbacken“ und „überholt“ wahrgenommen wurde.

Bild 2: Strategisch relevante Kriterien der ERP Auswahl.



4. Bedienerfreundlichkeit (User Experience) und Bedienereffizienz

Die Wichtigkeit der Oberfläche und deren Bedienerfreundlichkeit ist heute ein zentraler Bestandteil einer Evaluation. In den meisten Vergleichen fehlt allerdings gänzlich die Beachtung der benötigten Zeit für die Hauptprozesse. Im Produktivbetrieb ist hauptsächlich die notwendige Zeit für die Erledigung einer Aufgabe relevant – und nicht der Wohlfühlfaktor einer Oberfläche. Für den Benutzer ist die Übersicht im Produktivbetrieb wichtig. Dies wird oft vergessen, wenn man sich nur einen Prozess gleichzeitig zeigen lässt. Doch welcher User kommt schon mit 15 offenen Fenster klar und weiss dann noch, wo in welchem Fenster die Information eingegeben werden muss.

In Einsatz der Software sind schön gestaltete Oberflächen oftmals ein Bremsen und steigern selten die Produktivität. Ein Mittelweg ist der beste „Trade off“ – es ist ideal, wenn eine Lösung mehrere Bedienerkonzepte anbietet, dann können unterschiedliche Nutzergruppen (die einfachere Oberfläche für Gelegenheitsbenutzer und die komplexe Oberfläche mit voller Funktionalität für die Profis) verschiedene Frontends einsetzen und kommen zum gleichen Ziel.

5. Parametrisierung gegen Programmierung

Bei der Evaluation eines ERP Systems sollte unbedingt darauf geachtet werden, wie die kundenspezifischen Eigenheiten abgebildet werden. Wird diese durch Parametrisierung der ERP Lösung oder durch Programmierung erreicht? Das spielt zwar bis zum Going-Live keine große Rolle – danach aber sind diese Lösungsarten zwei unterschiedliche Welten. Während programmatische Erweiterungen nicht selten Release Abhängigkeiten aufweisen, benötigt es vom einsetzenden Unternehmen und dessen Support Team Entwicklerfähigkeiten, aber in den meisten Fällen sind im IT-Team Prozess-Spezialisten tätig.

Bei Programmiererweiterungen muss ein Entwickler jede Anpassung übernehmen – bei parametrischen Einstellungen ist jedoch nur ein Prozesskenner nötig, der Parameter-Einstellungen verändern kann. Zudem sollte eine Kundenerweiterung im Detail aufgezeigt werden: wenn der ERP Standardcode kopiert und erweitert wird, bedeutet das eine Abkopplung vom Release Zyklus des ERP Produktes und schlägt bei jedem Update und Release-Upgrade auf.

Selten wurde bisher in einer Evaluation auf Funktionsreserven und systembedingte Performance-Grundsätze geachtet (die Anzahl Server für den Betrieb der Kern ERP Lösung zeigt den Komplexitätsgrad für den Betreiber auf). Oftmals muss ein Kundensystem kurz nach dem Going-Live bereits mit weiteren Servern erweitert werden oder die bestehende Infrastruktur ausgebaut werden. Dabei kann sich das Antwortverhalten des Systems komplett verändern – meist nicht im Positiven, denn je mehr Server im Verbund arbeiten, desto mehr Latenzzeit kann aufkommen.

6. Abnahme & Validierung

Ist für die evaluierende Firma eine Abnahme durch einen Revisor bzw. im Medizin- und Pharmaumfeld eine Validierung notwendig (Die Anforderungen zur Erfüllung nehmen jährlich zu), sollte der Prozess für Änderungen am System kritisch hinterfragt werden. Dabei ist zu beachten, dass Änderungen auf einem dedizierten System entwickelt und danach unveränderbar übertragen werden müssen. Die Änderungen müssen sicher auf ein Testsystem übertragen werden und dort von den Fachabteilungen freigegeben werden. Erst dann dürfen diese Änderungen ins Produktivsystem übertragen werden. Es muss in jedem Fall immer absolut klar sein, wo eine Änderung auf welchem System aktiv ist und von wem diese Änderung eingebracht wurde.

7. Update- und Release-Strategie

Die Update- und Release-Strategie einer ERP Lösung wird meist nur unzureichend betrachtet. Davon hängen jedoch massiv die zukünftigen Folgekosten ab. Die relevanten Fragen: Wann war das letzte Release und wann kommt das nächste Release der Lösung heraus. Eine weiteres Kriterium: Bis wann erhalten Sie die Wartung für das aktuelle Release zugesichert? Damit können Sie eine Schätzung der Aktualität des neuen Systems in Jahren machen. Rechnen Sie mit 20-30% Kosten der Neueinführung und nehmen Sie diese Kosten in die 5 Jahresbetrachtung. Lassen Sie es sich im Detail erklären, wie man neue Funktionen ins System einbringt. Unterstützt die Lösung eine Aktivierung und Deaktivierung einer neuen Funktion? Dies wird massiven Einfluss auf die Ressourcen der internen Fachabteilung haben, da beim Einspielen von Updates und Funktionserweiterungen sonst immer alle Prozesse durchgetestet werden müssen.

8. Wartung und Gewährleistung

Ein meistens gut gehüteter Unterschied zwischen den Lösungen sind die zugehörigen Software-Überlassungs- und Wartungs-Vertragswerke. Wichtig ist zu wissen, welcher Teil der Lösung von wem gewartet wird und welcher Teil von wem gewährleistet wird. Dabei spielen insbesondere auch die Kundenerweiterungen eine wichtige Rolle. Bei Gewährleistung oder sonstigen Verpflichtungen kann eine juristisch Auseinandersetzung insbesondere mit dem ERP Software Hersteller zu problematische Konstellationen führen, wenn das anwendbare Recht und der Gerichtsstand nicht im selben Land des evaluierenden Unternehmens ist.

Weiter ist es bei der Kostenbetrachtung der Software von essentieller Wichtigkeit, dass man sich nicht nur für die ersten drei Jahre, sondern für die gesamte Lebensdauer der ERP Lösung – also mindestens für 10 Jahre, die Kosten schriftlich und verbindlich zusichern lässt. Nicht selten werden die vermeintlich günstigen ersten drei Jahre mit einem „Erneuerungsvertrag“ oder „Upgradevertrag“ in den nachfolgenden Jahren zum Alptraum. Achten Sie daher auf eine Lizenzierung für unlimitierte Nutzung.



Ulrich Gauweiler
Director SAP Consulting & Member
of the Board ITML GmbH



Beat Wyler
Director ITML AG, Schweiz

9. Implementierungspartner

Der letzte wichtige Punkt ist die Wahl des richtigen Implementierungspartners. Hier sind die Kompetenzen des Projektleiters und des Projektteams ausschlaggebend – die allerdings auf Seiten des Implementierungsparten und des Unternehmens. Aus diesem Grund sollte man sich nicht nur Referenzen des Implementierungspartners einholen, sondern auch die des Projektleiters. Wichtig sind dabei nicht nur durch Projekterfahrung belegtes Fachwissen, sondern vor allem Sozialkompetenz und die Eigenschaft pragmatische Lösungen zu suchen, denn nur so lassen sich Projekte erfolgreich umsetzen.

ULRICH GAUWEILER, BEAT WYLER

Die Zukunft gestalten

Proaktiv und flexibel mit modernen ERP-Systemen

Unternehmen sind in der heutigen Zeit darauf angewiesen auf Märkte und Kundenwünsche zu reagieren. Agilität ist daher eine der wichtigsten Eigenschaften eines erfolgreichen Unternehmens. Eine moderne ERP-Lösung muss deshalb die Flexibilität bei der Unternehmenssteuerung erhöhen und die Fähigkeit maximieren, von Veränderungen zu profitieren.

Geschäftschancen schneller als die Konkurrenz zu erkennen und zu ergreifen, zeichnet erfolgreiche Unternehmen aus. Sie sind in der Lage, Ressourcen rasch aus weniger erfolgsversprechenden Geschäftsbereichen hin zu attraktiven Alternativen zu verlagern. Dies erfordert jedoch eine Business Software, die umfassende Einblicke in ihr Geschäft gibt und maximale Flexibilität bietet. Sind diese Voraussetzungen erfüllt, können die Verantwortlichen schnell fundierte Entscheidungen treffen und ihr Unternehmen in eine erfolgreiche Zukunft führen.



Bild 1: Eine moderne ERP-Lösung sollte den jeweiligen Anwendern alle Informationen, die sie für ihren Arbeitstag benötigen, individuell zugeschnitten und auf einen Blick präsentieren – auch mobil.

Ein erster Schritt ist, dass der Anwender auf einen Blick alle für ihn wesentlichen Informationen von der ERP-Software zur Verfügung gestellt bekommt. In der Regel ist es heute aber oft noch so, dass unzählige Screens notwendig sind, um die Daten und Funktionen zu erhalten, die für die spezifischen Rollen und Prozesse notwendig sind. Eine moderne Business Software muss in der Lage sein, ihnen eine maßgeschneiderte Darstellung aller Inhalte und Informationen zu ermöglichen. Jedem Nutzer sollte bereits auf seinem Startbildschirm, ähnlich wie in der Lobby eines Spitzenhotels, hilfreiche Informationen angezeigt und die Möglichkeit geboten werden, von einem zentralen Ort aus zu den anderen relevanten Bereichen der Anwendung zu gelangen. Führungskräfte beispielsweise sollten so in Echtzeit einen schnellen Überblick über alle für sie relevanten Kennzahlen erhalten, damit sie das Unternehmen zielgerichtet steuern können. Die individuellen Startbildschirme müssen einfach konfigurierbar sein und idealerweise stehen den Anwendern bereits von Haus aus zahlreiche vorkonfigurierte Startbildschirme für unterschiedliche Rollen und Aufgaben zur Verfügung, aus denen sie bequem auswählen können.

Benachrichtigungssysteme informieren Mitarbeiter ereignisbasiert

Ein weiterer wichtiger Aspekt eines modernen ERP Systems ist es, seine Anwender zur richtigen Zeit mit den richtigen Informationen zu versorgen. Im Idealfall sorgen automatisierte Benachrichtigungssysteme dafür, dass wichtige Informationen sofort zu den jeweils richtigen Mitarbeitern gelangen. Sie informieren die Nutzer proaktiv und individuell über wesentliche Änderungen oder notwendige Aktionen – etwa bei Bestellungen, Aufträgen oder in der Produktion. Manager, Disponenten, Logistiker und Techniker werden dadurch bei ihren Entscheidungen unterstützt, sie erhalten mehr Transparenz und können ihren Kunden so bessere Services bieten.

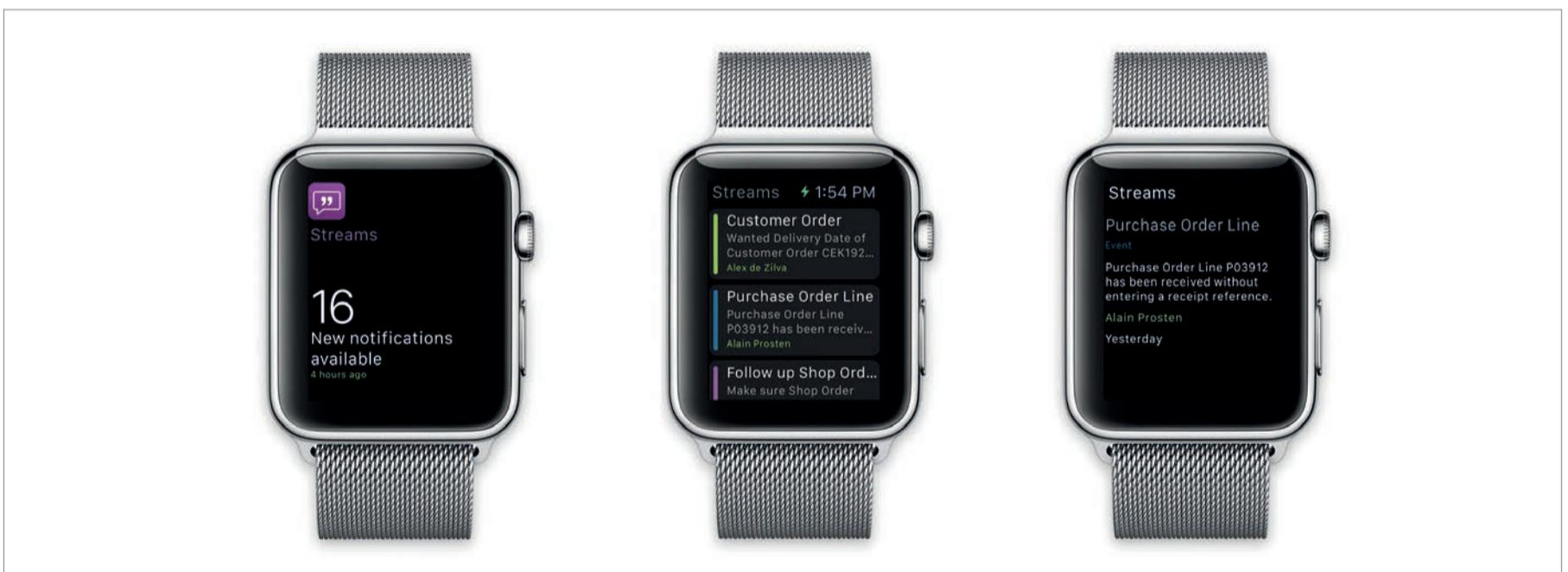


Bild 2: Ein Benachrichtigungssystem wie IFS Streams informiert proaktiv über wichtige Änderungen oder notwendige Aktionen.

Ein Beispiel für ein solches Benachrichtigungssystem ist IFS Streams™ von der ERP-Lösung IFS Applications™. Dieses System fasst Nachrichten, Workflow-Aufgaben, Geschäftsereignisse etc. in Abonnements zusammen. Die Abonnements kann jeder Anwender flexibel, ohne Hilfe der IT-Abteilung, individuell einstellen, um sich über für ihn wichtige Änderungen oder notwendige Aktionen systemgestützt informieren zu lassen – beispielsweise über Verzögerungen bei einem Auftrag oder über den Versand bestellter Waren – so lassen sich manuelle „Follow-ups“ vermeiden.

In-Memory Funktionalitäten zur schnelleren Datenanalyse

Um Führungskräften einen raschen Erkenntnisgewinn zu garantieren, sollten Reports oder Kennzahlen, die sie zur Steuerung ihrer Aufgabenbereiche benötigen, quasi in Echtzeit zur Verfügung stehen. Dies kann eine ERP-Lösung garantieren, die die Vorteile des In-Memory-Computing gezielt ausnutzen kann. Mit dieser Technologie lassen sich vor allem Analysen erheblich schneller durchführen und visualisieren, als mit herkömmlicher Datenhaltung. Idealerweise verfolgt die Business Software dabei einen hybriden Ansatz. Spezielle Tools, wie z. B. der IFS In-Memory Advisor sorgen dafür, dass die Bereiche identifiziert werden, in denen der Einsatz von In-Memory sinnvoll und nützlich ist. So wird auch die optimale Balance der Speicherkapazitäten gewährleistet – es werden auf dem In-Memory-Speicher alle wichtigen Daten und die, die kurzfristig verfügbar sein müssen, abgespeichert, während der Rest der Daten auf einem weniger teurem Speicherplatz gesichert wird. Das erlaubt es den Anwenderunternehmen ihre ERP-Lösung grundsätzlich weiterhin auf Basis einer relationalen Datenbank zu betreiben und schützt so ihre Investitionen. Sie können ihre vorhandenen Datenbanken behalten und müssen sich damit auch nicht von ihrem über Jahre aufgebauten Know-how trennen.



Bild 3: Analysen zur optimalen Steuerung eines Unternehmens lassen sich mit In-Memory-Computing deutlich schneller durchführen und visualisieren.

Mobile Einsetzbarkeit der ERP-Software

Unternehmensprozesse noch schneller, einfacher, schlanker – kurz effizienter – zu gestalten, wurde durch den Einsatz mobiler Endgeräte weiter intensiviert. Eine durchgängige Prozessunterstützung durch das ERP-System ist daher schon fast zwingend erforderlich. Alltägliche Aufgaben müssen von den Mitarbeitern auch von unterwegs, unkompliziert mit Apps erledigt werden können – sei es Kundendaten abrufen, Reisekosten abrechnen, das Arbeitszeit-Reporting erstellen oder Business-Intelligence-Auswertungen einsehen. Ihre Business Software sollte ihnen dazu Apps zur Verfügung stellen, die sich einfach aus einem App-Store herunterladen und nach ihrer Installation sofort intuitiv nutzen lassen. Daneben sollten die Mitarbeiter aber auch die Möglichkeit haben, die Unternehmenssoftware auf Notebooks und durch eine touchfähige Anwender-Oberfläche auch auf Tablets zu nutzen, auch Smartphones und –watches sollten eingebunden sein. Ein responsives Design und eine optimal auf mobile Endgeräte ausgerichtete Usability sind dabei selbstredend.

Globale ERP-Systeme zur Unterstützung der internationalen Unternehmensexpansion

Viele Unternehmen forcieren nach wie vor ihre internationale Expansion. Dafür benötigen sie eine globale ERP-Lösung, in die sie ihre ausländischen Niederlassungen und Standorte integrieren können. Solch eine Lösung muss eine weltweite Konsolidierung unterstützen und es ermöglichen, das Unternehmen länder-, währungs- und sprachübergreifend zu steuern. Nur eine Business Software, die weltweite Projekte effizient abbildet und realisiert und auch komplexe Matrix-Organisationen optimal unterstützt, bietet die richtigen Tools für Global Player und setzt einer künftigen Expansion keine Grenzen.



Herbert Feuchtinger
Vice President Consulting & Support
IFS Europe Central

Agilität auch im IT-Betrieb ermöglichen

Selbst im IT-Betrieb sorgt eine moderne ERP-Software für große Agilität. Sie bietet flexible Anpassungsmöglichkeiten an die individuellen Anforderungen der Nutzer. Mit einer bedarfsgerechten Konfiguration können Modifikationen am Quellcode der Software ganz erheblich reduziert bzw. vermieden werden.

Zusätzlich lässt sich durch ein innovatives Schicht-Modell der Pflegeaufwand senken. Sind Sourcecode, Lokalisierungen, Erweiterungen und Modifikationen in Form verschiedener Schichten voneinander getrennt, lassen sich Upgrades und Erweiterungen deutlich schneller, effizienter und kostengünstiger realisieren. In der Praxis hat sich gezeigt, dass Unternehmen den zu pflegenden Sourcecode um 40 Prozent reduzieren konnten. Daraus resultieren nicht nur erhebliche Effizienz-Vorteile im Betrieb und eine stark verbesserte TCO, sondern auch eine erhöhte Sicherheit bei der Softwarenutzung.

Flexibilität bei den Betreibermodellen

Last but not least sollte eine zukunftsfähige ERP-Lösung die Anwenderunternehmen bei der Wahl ihres Betreibermodells unterstützen können. Dazu sollte sie die unterschiedlichsten Szenarien abdecken können – von kompletten Vor-Ort-Installationen (On-Premise) über die Auslagerung der Infrastruktur in die Cloud (IaaS) bis hin zur gesamten Anwendung als Managed Service in der Cloud. Sämtliche Cloud-Services sollten dabei erprobte Technologien wie beispielsweise Microsoft Azure unterstützen. Dann sind die Unternehmen optimal für die Cloud-Zukunft gerüstet und können die für sie beste und vorteilhafteste Konstellation wählen.

HERBERT FEUCHTINGER

 **WEB-TIPP:**

www.ifsworld.com



ERP-Auswahlprozess

Mit umfassender Vorbereitung sicher zum Erfolg

ERP-Einführungen bergen als Großprojekte zahlreiche Risiken für Unternehmen.

Mit wissenschaftlichem Hintergrund und der Erfahrung aus über 200 Projekten hat die MQ result consulting AG standardisierte Methoden entwickelt, die den Weg zu neuen Software-Lösungen transparent strukturieren und absichern. Insbesondere mittelständische Industriebetriebe setzen bei Auswahl und Einführung auf die Angebote der anbieterneutralen Dienstleister.

Die Auswahl und Einführung eines neuen ERP-Systems stellt für Unternehmen aller Größen eine immense Herausforderung dar. Nicht nur alle Kernprozesse von Entwicklung, Vertrieb, Beschaffung, Produktion und Logistik werden damit abgewickelt, sondern auch die unterstützenden Bereiche Finanz- und Rechnungswesen, Personal- und Qualitätsmanagement. Die zunehmende Digitalisierung und Internationalisierung im Mittelstand sorgt für einen weiteren Anstieg der Anforderungen: Beispiele wie mobile sales, ECM/DMS, E-Bilanz oder Gelangensbestätigung verdeutlichen dies.

Die zu erwartenden Kosten für Software und Dienstleistungen von durchschnittlich 6.000 Euro pro Anwender und entsprechende Folgekosten spiegeln diese hohe Bedeutung wieder. Die Risiken reichen von Zeit- und Budgetüberschreitungen über Einbußen an Produktivität und Wettbewerbsstellung bis zum völligen Scheitern, was ein Unternehmen in seiner Entwicklung um Jahre zurückwerfen kann. Wie sichert man sich erfolgreich gegen diese Risiken ab und wandelt die Herausforderungen am besten in Chancen um? Wie lässt sich erreichen, dass neue Software zu höherer Effizienz und sogar neuen Geschäftsmodellen führt?

WEB-TIPP:

www.mqresult.de

Umfassende Potenzialanalyse

Die MQ result consulting AG empfiehlt ihren Kunden eine strukturierte Vorgehensweise mit standardisierten Werkzeugen. Diese setzen einen Schritt vor den üblichen ERP-Einführungen an: Nicht auf der Ebene der Features und Functions von Software, sondern bei der Ablauforganisation im Unternehmen. In einer Potenzial- und Anforderungsanalyse werden Prozesse durchleuchtet, um Verbesserungsmöglichkeiten zu ermitteln. Die Ergebnisse gehen in spätere Lasten- und Pflichtenhefte ein. Der durchgängig methodische Ansatz sorgt dafür, dass die spätere ERP-Auswahl nicht nur auf den bekannten, sondern auf den besten Prozessen basiert.

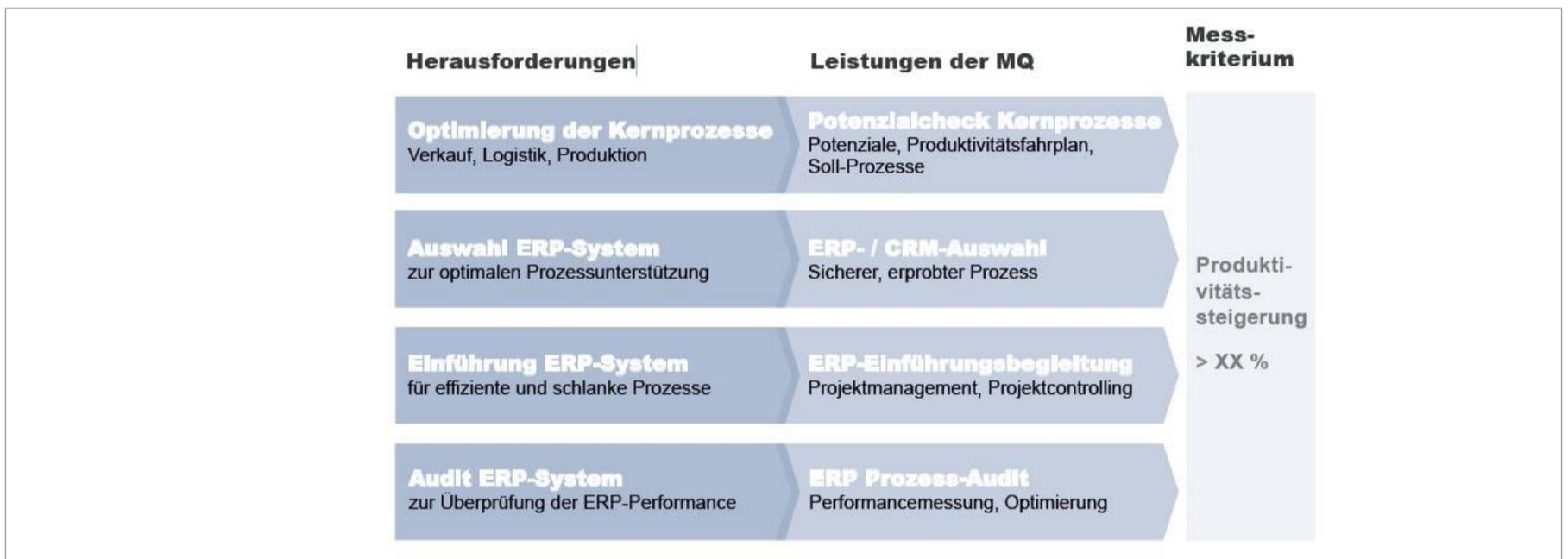


Bild 1: Mit einem strukturierten Audit lässt sich die Leistungsfähigkeit eines Vorhandenen ERP-Systems überprüfen.

Darüber hinaus gewinnen die führenden Mitarbeiter einen neuen Blick auf ihr Unternehmen: „Marabu hat nicht nur von den Ergebnissen profitiert, sondern auch die Gelegenheit bekommen, in allen beteiligten Abteilungen über sich selber nachzudenken, Positives und Negatives zu analysieren, um dann im Rahmen der Potenzialanalyse Ideen zu entwickeln, wie wir in Zukunft arbeiten wollen“, berichtet etwa Mathias Ihme, CIO Marabu GmbH & Co. KG. „Dies hat Hinweise ergeben, welche Funktionen genutzt werden sollen, was die Anforderungen der Kunden und des Marktes sind, wie die personellen Gegebenheiten aussehen und wo eingespart werden muss.“

Ohne eine solche Analyse fehlen belastbare Kriterien für die Auswahl des ERP-Systems und des Einführungspartners. Zudem lassen sich bereits in dieser Phase unterstützende Mitarbeiter identifizieren und einbinden. Gemessen an dem gesamten Einführungsprojekt beträgt der Aufwand je nach Projektgröße zwischen fünf und zehn Prozent – wenn bewährte Analysewerkzeuge wie standardisierte Geschäftsprozess-Vorlagen und Checklisten eingesetzt werden.

Lastenheft als Zielvereinbarung

Wer keine Ziele definiert, wird sie auch nicht erreichen. Deshalb sollten die Ergebnisse der Potenzialanalyse möglichst detailliert in ein Lastenheft überführt werden. Diese Fleißarbeit lässt sich durch Einsatz eines Referenzlastenheftes deutlich verringern, das mit den Ergebnissen der Potenzialanalyse befüllt werden kann. Das Lastenheft bildet eine software-neutrale Beschreibung aller benötigten Eigenschaften und Funktionen der zukünftigen Soft-

ware. Die Anbieter müssen später nachweisen, wie sich die definierten Anforderungen mit ihrer Software erfüllen lassen. Ein detailliertes Lastenheft bildet deshalb die beste Grundlage, verschiedene Software-Angebote zu vergleichen. Objektive und neutrale Kriterien, die über reine Software-Eigenschaften hinausgehen, ermöglichen einen ergebnisoffenen Auswahlprozess. Ebenso gehören die Beschreibungen der exakten Nutzerverteilung, der Schnittstellen, der Umfang einer Datenmigration, die gewünschten Formulare sowie weitere erforderliche Dienstleistungen in das Lastenheft. Wird es mit diesen Angaben Bestandteil des späteren ERP-Vertrages, lassen sich Nachbesserungen und Nachforderungen weitgehend vermeiden.



Dr. Thomas Tosse
Freier Fachjournalist in München,
Leiter der Agentur hightech marketing

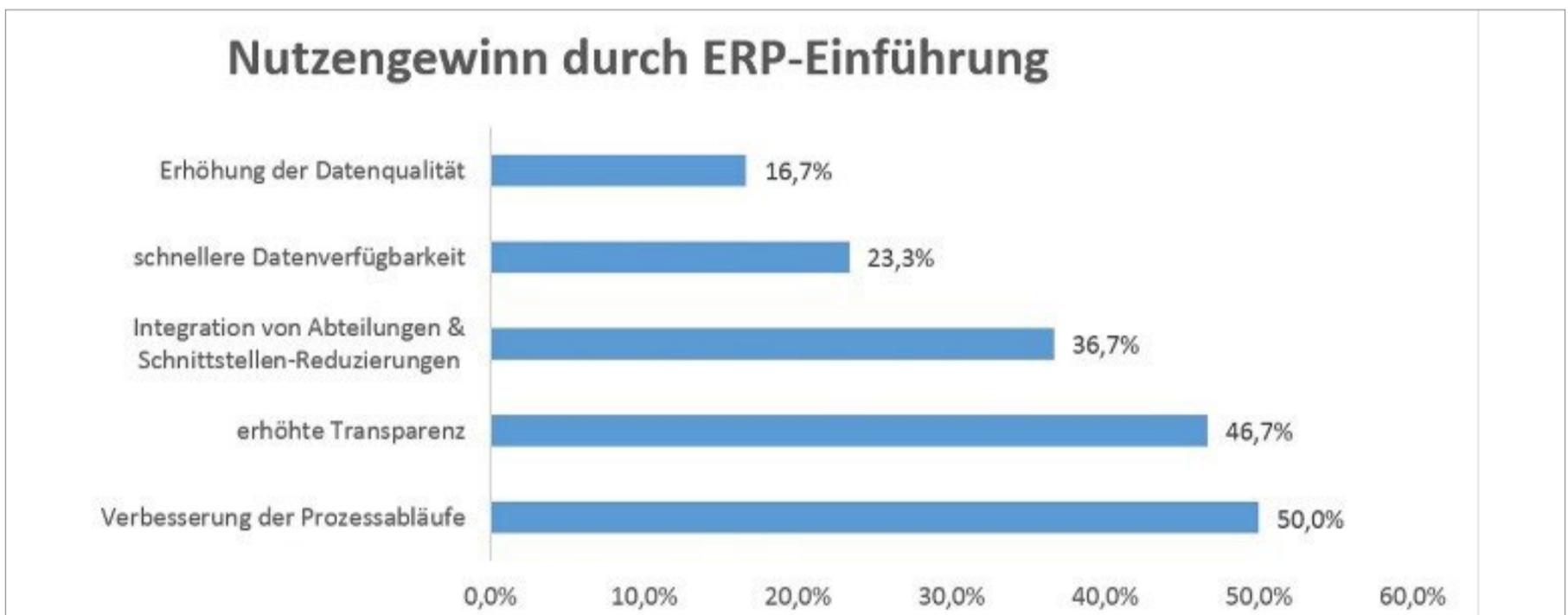


Bild 2: Ungestützt nennen rund 50 Prozent der Kunden Prozessverbesserungen als Nutzen eines mit MQ result consulting durchgeführten ERP-Projektes.

Standardisierte Systemauswahl

Das eigentliche Auswahlverfahren beginnt mit einer ausführlichen Marktrecherche. Anschließend erhalten etwa acht Software- und Systemhäuser eine Projektskizze, das detaillierte Lastenheft und eine Preisanfrage als Grundlage für ihr Angebot. Die Experten von MQ result consulting führen jedes Jahr zahlreiche Auswahlverfahren durch und erreichen deshalb eine hohe Rücklaufquote. Die Berater sorgen auch dafür, dass an dem gesamten Auswahlverfahren rechtzeitig die richtigen Key User beteiligt werden, die später die Einführung in den Fachbereichen vorantreiben sollten. Es verbleibt etwa die Hälfte dieser Anbieter in der nächsten Runde. Ihre Lösungen werden in genau geplanten Kurzworkshops vor allem anhand der Kernanforderungen überprüft. Anschließend kommen zwei Anbieter in die Endauswahl. In zweitägigen Workshops werden deren Systeme an prozessorientierten und funktionalen Kriterien gemessen. Zusätzliche Eindrücke verschaffen Referenzbesuche. „Durch das standardisierte Verfahren werden die Angebote erst vergleichbar“, sagt Markus Heringer, der als Leiter Datenverarbeitung und Organisation einen Auswahlprozess bei Truma geleitet hat, einem Ausrüster von Reisemobilen und Wohnwagen. „Dies bietet eine gute Grundlage für die Verhandlungen.“

Neutraler Blick von außen

Die standardisierten Verfahren stellen die Vergleichbarkeit erst her. Dies neutralisiert nach Ansicht mancher Kunden auch die Vertriebspower der Software-Anbieter: „Im Software-Vertrieb befindet man sich jeden Tag in einem Auswahlverfahren – die Anwender vielleicht einmal in zehn Jahren“, sagt Markus Heringer. „Erfahrene Berater helfen einem in dieser Situation, auf Augenhöhe mit den Anbietern zu agieren.“ Während zahlreiche Berater erst mit dem Auswahlverfahren ihre Tätigkeit aufnehmen, beginnt der Großteil der Kunden von MQ result consulting die Zusammenarbeit mit der Potenzialanalyse.

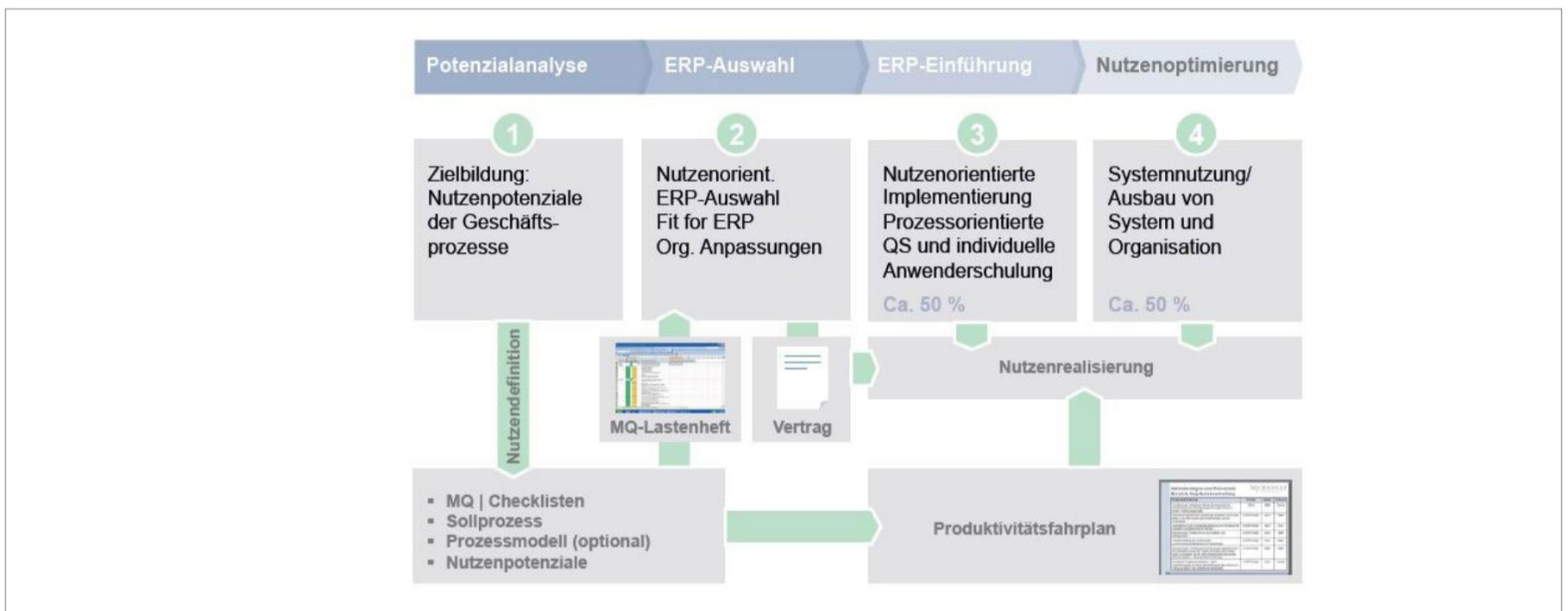


Bild 3: Vorgeschlagene Vorgehensweise zur Potenzialanalyse, Auswahl und Einführung eines ERP-Systems.

„Die MQ hat in neutraler Form unser Unternehmen analysiert. Dies hat Sachverhalte ans Tageslicht gebracht, die uns nicht mehr aufgefallen wären“, sagt Masanao Kobayashi, Vice-President & COO Harmonic Drive AG. „Dementsprechend konnten wir uns besser positionieren.“ Ein neutraler Blick auf das Unternehmen begünstigt Prozessverbesserungen und schärft im Auswahlverfahren den Blick für das Wesentliche. Ein neutraler Moderator zwischen Anbieter und Anwender scheint eine gute Gewähr für eine faire Verteilung von Leistung und Gegenleistung, die sich in dem anschließenden Projektvertrag niederschlagen sollte. Davon profitieren Kunden, die anbieterunabhängige Berater zu den Vertragsverhandlungen hinzuziehen. „Software-Anbieter sind nicht neutral, sie verfolgen eine starke Geschäftsidee und verhandeln extrem hart“, sagt Robert Strauß, Geschäftsführer von Truma. „Ein neutraler Berater macht sich hier in jedem Detail bezahlt.“ Um alle möglichen Risiken in einem Software-Vertrag auszuschließen, empfiehlt MQ result consulting zusätzlich einen spezialisierten Fachanwalt, der die Vertragsentwürfe eingehend überprüft.

DR. THOMAS TOSSE



SharePoint CRM mit ERP integrieren

Optimale CRM-Prozessketten zwischen SharePoint und Ihrem ERP-System

Von der Adress-Qualifikation bis zur Kundenbeziehungs-Pflege kann ein langer Weg liegen. Und oft auch eine Vielzahl an Systemen. In diesem Artikel zeigen wir ein etabliertes Vorgehensmodell, um Prozesslücken zu schließen und CRM und ERP Prozesse bestmöglich zu organisieren.

Wer mit CRM und ERP-Systemen zu tun hat kennt den Kampf um aktuelle Adress- und Kontaktdaten und mehrfache Erfassung der gleichen Stammdaten in verschiedenen Systemen. Noch schlimmer sind Prozessbrüche mit IT-System-Übergängen. Dort werden nicht nur Daten mehrfach erfasst, oft führen Änderungen in einem System unweigerlich zu inkonsistenten Daten – und vor allen Dingen: Gefährlichen oder peinlichen Situationen gegenüber Geschäftspartnern, die gegen Verträge verstoßen können oder einfach einen unprofessionellen Eindruck hinterlassen.

WEB-TIPP:

www.efexcon.com

Brücken schlagen macht manchmal Sinn

Eine potentielle Quelle für Prozessbrüche durch System-Übergang ist die Verbindung zwischen CRM und ERP-Systemen . CRM ist eben eine Drehscheibe für neue und bestehende Geschäftsbeziehungen und hängt damit auch immer mit gemeinsamen Stammdaten oder

Prozessketten fast aller Geschäftsbereiche zusammen. Ein erster Schritt, um Brücken schlagen zu können, ist deshalb die Identifikation von potentiellm Datenaustausch zwischen Prozessen und IT-Systemen. Zwischen CRM und ERP findet in aller Regel ein Übergang mindestens bei

- Account- und Kontakt-Stammdaten als auch
- im Übergang von Verkaufschancen zu Angeboten und Rechnungen statt.

Je nach Branche liegt der Angebotsprozess noch im CRM oder bereits im ERP. Auf alle anderen Verbindungen gehe ich in diesem Artikel nicht ein, auch wenn diese durchaus typisch sind.

Wer ist betroffen?

Wir gehen in diesem Artikel von Unternehmen aus, die

- im CRM Prozess Accounts, Kontakte und Verkaufschancen qualifizieren.
- die gegebenenfalls Vorprojekte und zugehörige Vorleistungen erbringen und managen müssen, um Ihre Leistungen verkaufen zu können.
- die Pipeline-Management für Accounts und Verkaufschancen machen.

Typische Beispiele sind IT-Dienstleister, Automobil-Zulieferer, Verpackungs-Unternehmen usw.

FUSSNOTE:

¹ oder auch CRM und Support, CRM und Vertragsmanagement, CRM und Projektmanagement, CRM und Risikomanagement usw.

Eingesetzte CRM- und ERP-Software

Der beschriebene Ansatz nutzt BPA CRM für SharePoint von BPA Solutions (www.bpa-solutions.net), die ERP-Seite haben wir mit SAP, MS Dynamics und anderen Produkten umgesetzt. Zusätzlich nutzen wir MS Office-Produkte. **Grundsätzlich ist das Verfahren jedoch auch mit anderen CRM- und ERP-Systemen gültig.**

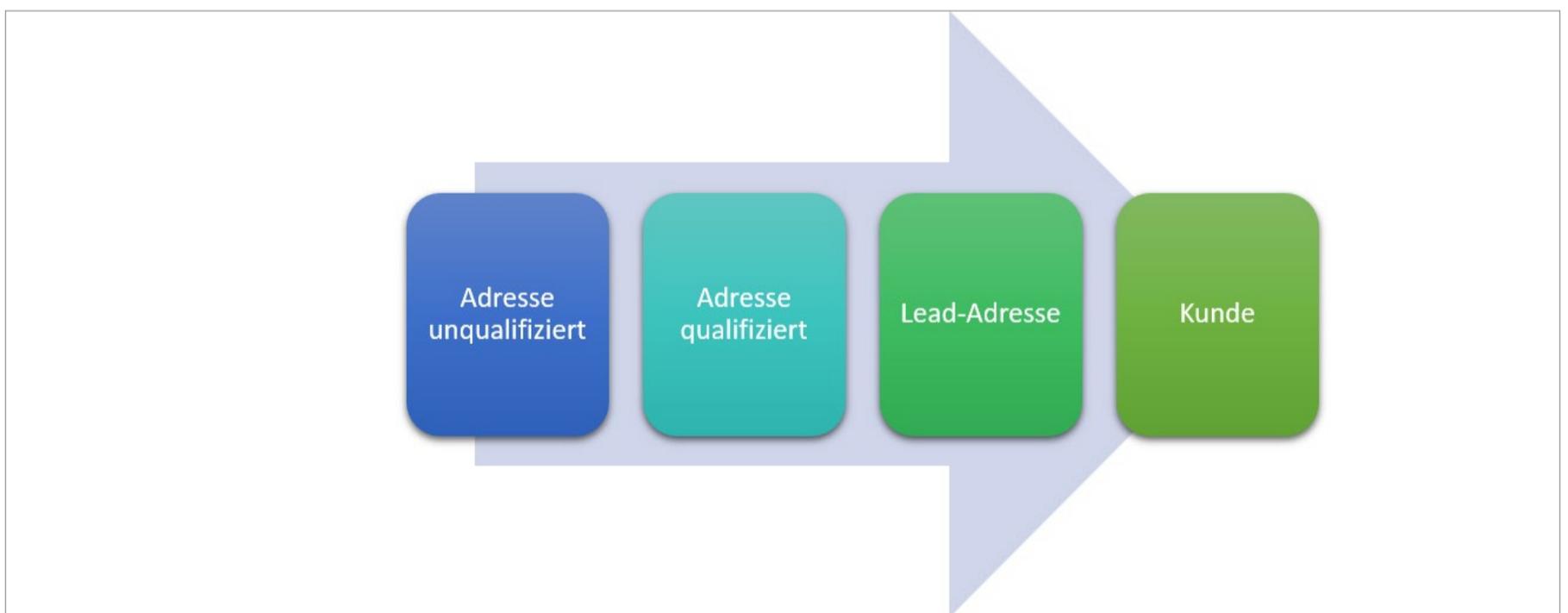


Bild 1: Reifegrad von Adressen.

Datenanreicherung über Systemgrenzen hinweg

Die Prozessgestaltung für das Zusammenspiel der Systeme orientiert sich dabei am Reife- und Detaillierungsgrad der in mehreren Systemen verwendeten Daten. Das in der Prozesskette erste System liefert in aller Regel die grundlegenden Daten für ein Geschäftsobjekt, wie zum Beispiel einen Account (Kunden-, Partner- oder Lieferanten-Organisation).

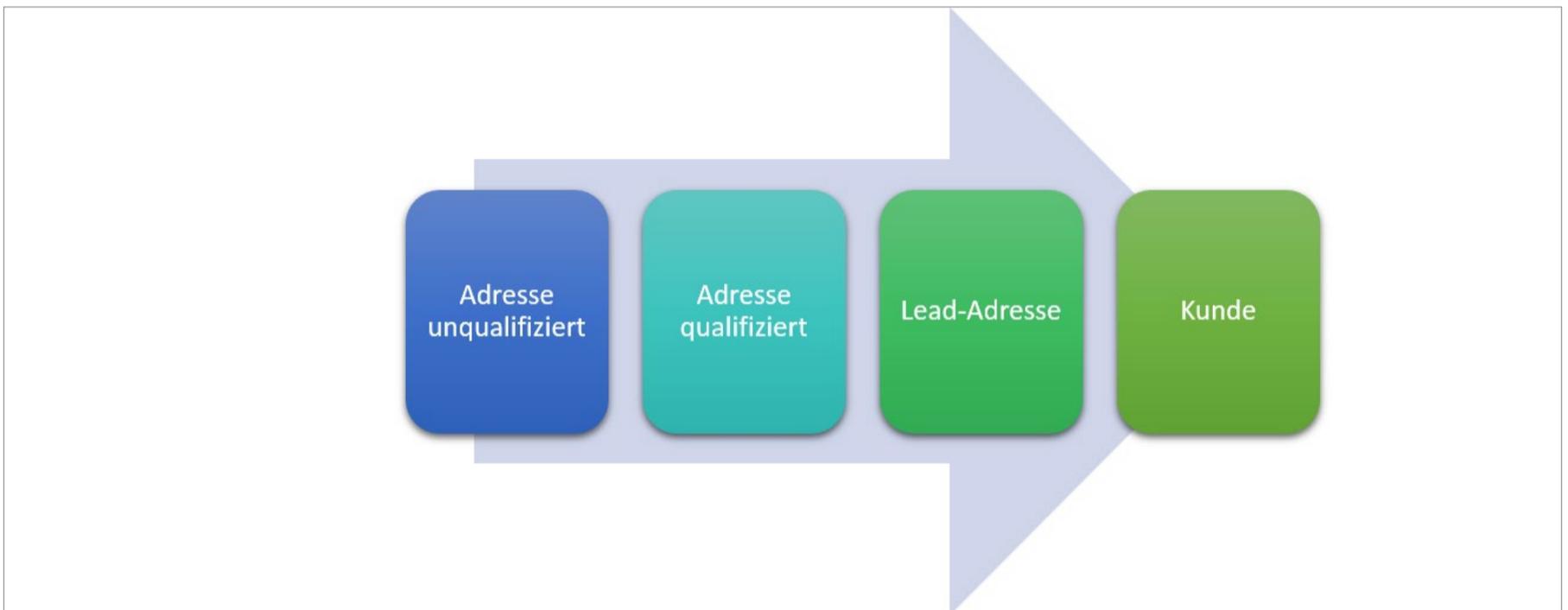


Bild 2: Detailsicht xRM Kontext von Adressen.

In der Prozesskette werden dann häufig Daten Verwendungsspezifisch angereichert oder reduziert. Ein CRM System benötigt unter Umständen nicht unbedingt Lieferbedingungen und Rechnungsanschriften, während das ERP-System sich nicht für Marketing-Kampagnenrelevante Informationen interessiert. Im Kern bleibt jedoch ein gemeinsamer Datenbestand übrig, der in allen angeschlossenen Systemen synchron sein soll (ohne dabei gleich ein Master-Data-Management einführen zu wollen).

Stammdaten

Für Adress-Stammdaten setzen wir den Adress-Lebenszyklus in aller Regel wie folgt um (Bild 1). Von zugekauften oder ermittelten und noch unqualifizierten Adressen bis zum potentiellen Kunden (Lead) findet ein Anreicherungs- und Reifeprozess an der Adresse und im Adress-Kontext statt, der auch den Adress-Status entsprechend ändert. Dieser Prozess-Teil findet vollständig auf der SharePoint Seite in BPA CRM statt.

Da es sich bei BPA CRM um ein vollständiges xRM System handelt, werden nicht nur die Adressdaten, sondern auch alle im Kontext befindlichen Daten, wie Kontakte, Aktivitäten, Dokumente, Verkaufs-Chancen, Angebote, Kampagnen, Support-Tickets usw. im Kontext (je nach Konfiguration) gemanaged (Bild 2).

Von der zugekauften Adresse mit Kontaktdaten bis zur persönlichen Kundenbeziehung reift deshalb eine Adresse und kann anhand verschiedener Kriterien entsprechend manuell oder automatisch klassifiziert werden. Das erleichtert am Ende die Vertriebs-Steuerung, da die Be- und Abarbeitungs-Pipelines für Adressen visuell und methodisch unterstützt werden können.

Verkaufschancen

Ähnlich zur Reifegrad-Entwicklung von Adressen verläuft auch der Prozess zur Entwicklung von Verkaufschancen (Opportunities) (Bild 3). Der Fortschritt einer Verkaufschance dient als Indikator für die Verkaufs-Wahrscheinlichkeit und zur Priorisierung der Vertriebsaktivitäten. Ein bewährter Ansatz ist dabei, jeder Fortschritts-Stufe einen %-Wert zuzuordnen, der die Verkaufswahrscheinlichkeit repräsentiert, um eine gewichtete Bewertung in das Plan-Absatzpotential einfließen zu lassen (Bild 4).

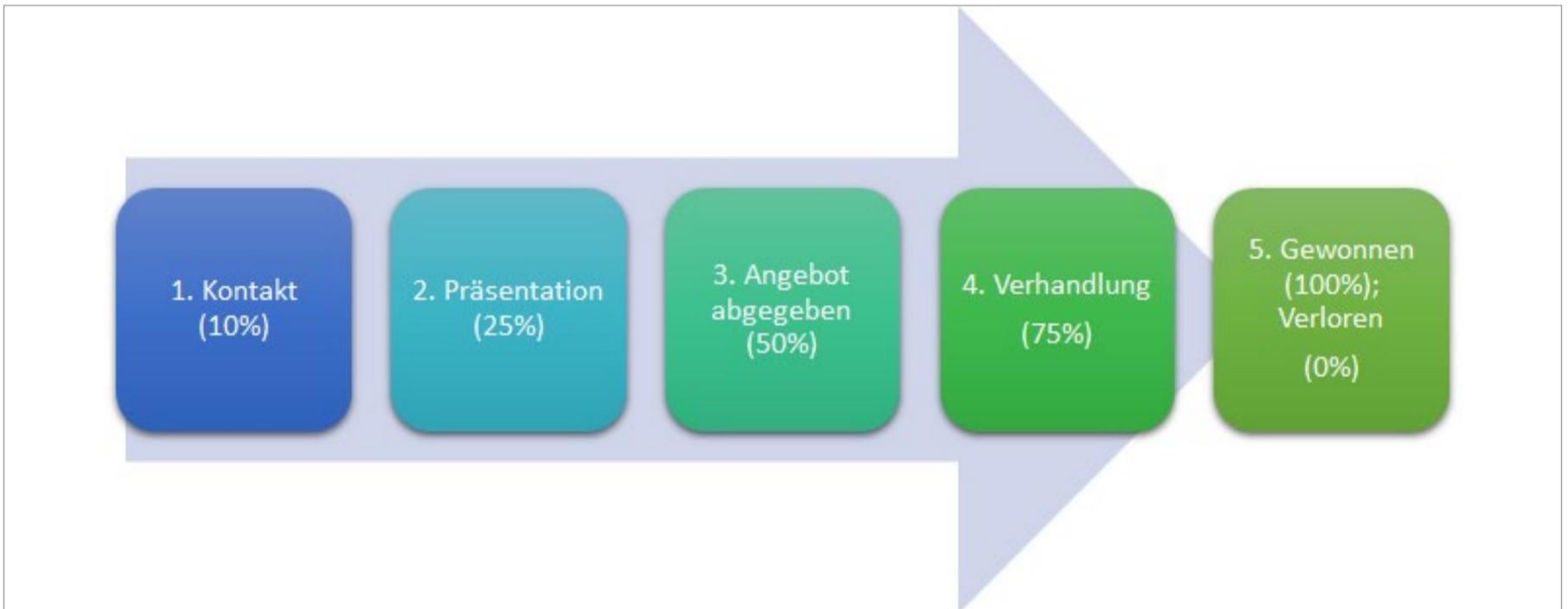


Bild 3: Reifegrad von Verkaufschancen.

Aus 6 Mio € Chancenwert gehen in die Pipeline bewertet nur 2,6 Mio ein, wobei 1 Mio bereits in Aufträgen vorliegt und 1 Mio Chancen wurden als verloren gemeldet. Durch diese Art der Planung zeigt der Sales-Funnel dann genau an, wo der Vertrieb aktiver gesteuert werden muss und welche realistische Absatzplanung derzeit zur Verfügung steht.

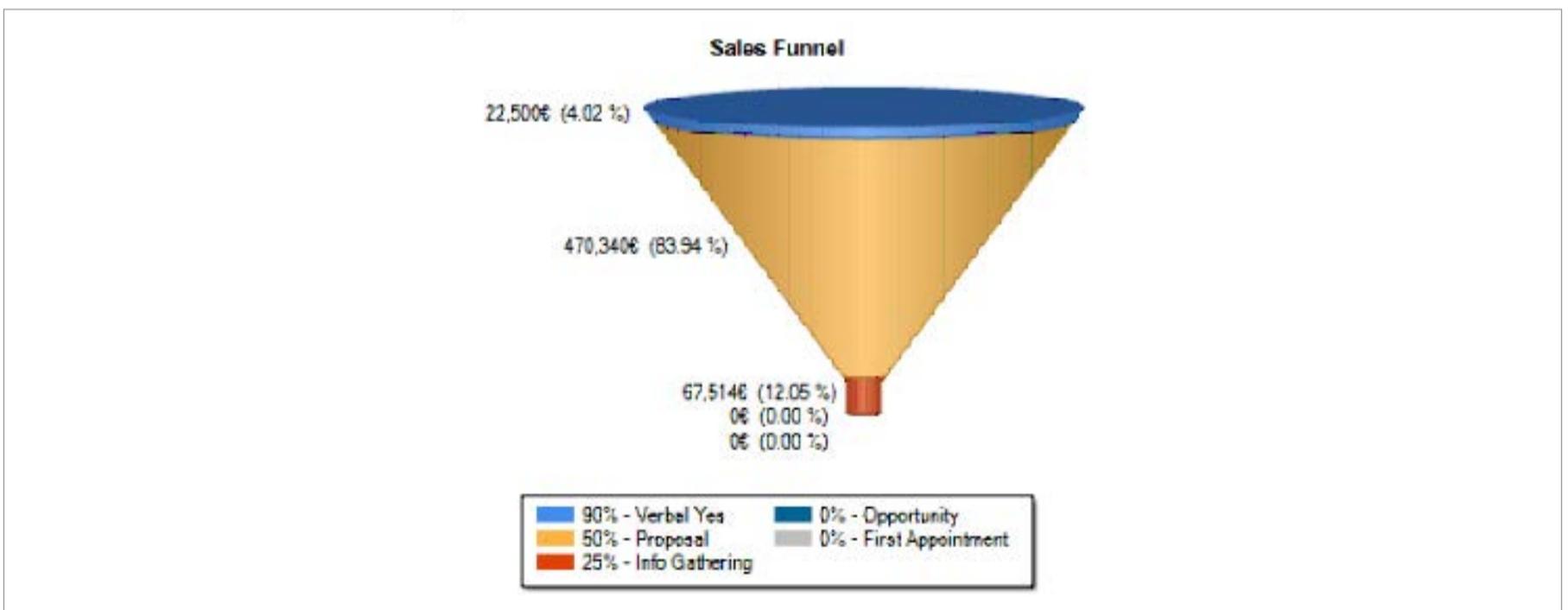


Bild 4: Opportunity-Pipeline.

Der goldene Schnitt“ im Prozess-Verlauf

In den von uns umgesetzten Lösungen hat sich der Prozess in aller Regel so etabliert, dass Adressen bis zum Reifegrad Lead in BPA CRM für SharePoint gepflegt werden. Mit der ersten Bestellung eines Kunden (Verkaufs-Chance 100%-gewonnen) geht die Verantwortung der Adress-Pflege und der operativen Bestell- und Fakturierungs-Abwicklung nach SAP (oder anderen ERP-Systemen) über.

Alle abhängigen Objekte der Adressen-Objekte (Kontakte, Verkaufs-Chancen, Anruf-Protokolle, Kampagnen, Angebote etc.) bleiben jedoch in der Hoheit des CRM-Systems in SharePoint. Diese Aufteilung hat den Vorteil, dass im Vertrieb in der Anbahnungs-Phase (Adress-Reifung/ Verkaufs-Chancen) alle in dieser Phase relevanten Informationen unkompliziert und schnell genutzt, angepasst, erweitert oder ergänzt werden können, während die eher statischen Prozesse im Auftrags-, Rechnungs- und Controlling-Management im ERP verankert bleiben.

Den Staffelstab übergeben – was nun?

Wenn der Prozess organisatorisch so vereinbart und akzeptiert ist, dann muss das Konzept auch technisch mit Leben gefüllt werden. Man braucht also einen Übergabeprozess, der auch im CRM den Wechsel der Adress-Pflege-Hoheit abbildet.

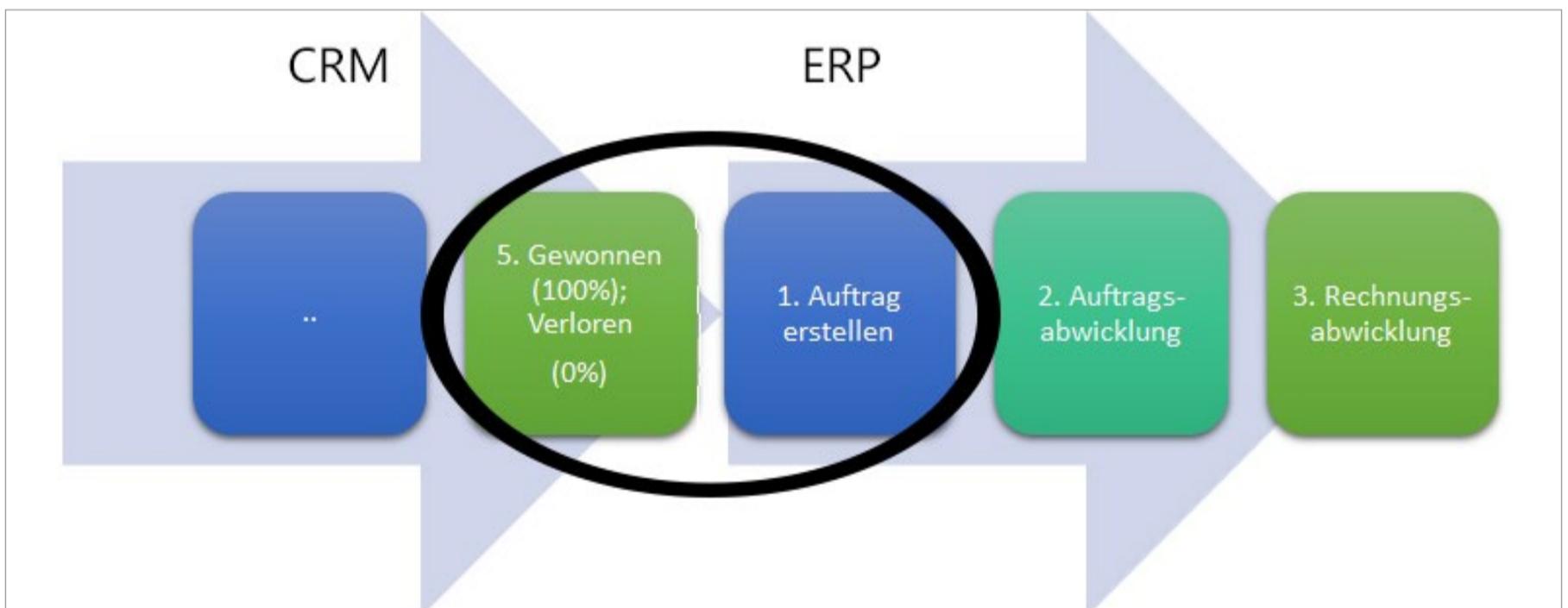


Bild 5: Übergang vom CRM- ins ERP-System.

- Mit BPA CRM ist dieser Schnitt einfach durch Konfiguration umsetzbar, in dem man in SharePoint getrennte Inhaltstypen für Kunden (ERP) und Lead-Adressen anlegt und für jeden Inhaltstypen einen eigenen CRM Kontext schafft.
- Im Kunden-Inhaltstyp stehen dann gegebenenfalls zusätzliche Attribute aus SAP, wie etwa Versandanschriften, Bankdaten etc. zur Verfügung. Diese Zusatzinformationen werden in BPA CRM als zusätzliche Listen im Kontext der Adresse eingebunden, um auch komplexere, aber durchaus typische Fälle abbilden zu können, wie zum Beispiel Konzernstrukturen, mehrere Standort-, Rechnungs- oder Lieferadressen, Partnerbeziehungen etc.

Sobald auf der SAP-Seite die Adressen angelegt wurden und nun mit einer SAP-ID versehen sind, werden die Adressen von SAP regelmäßig ins SharePoint CRM importiert. Im Kontext der SAP Kunden fehlen dann die NEU-Schalter, da Kunden nur auf der SAP-Seite erzeugt werden können. Im Vertrieb kann nun der Lead mit seinem ganzen Kontext einfach komplett oder in Teilen in die von SAP gepflegte Adresse überführt werden (manuell oder automatisch), die betroffenen Lead-Adressen findet der Vertrieb im Reiter „Übergabe an SAP“.

Beim Übergabeprozess finden wir dabei verschiedene Varianten in der Praxis:

- Alle Detaildaten werden in den SAP-Kunden überführt und die Lead-Adresse wird gelöscht
- Nur Teile der Daten werden in den SAP-Kunden überführt und in der SAP Kunden-Adresse wird ein Link auf die CRM-Lead-Adresse eingefügt. Der Lead-Kontext bleibt erhalten
- Mischungen und Variationen aus a) und b), beispielsweise die automatische Archivierung von älteren Daten vor der Übergabe.

Erweiterter CRM-Kontext

Nachdem im Prozess die Kontrolle über die Adress-Pflege und Auftrags-Abwicklung ab der Auftrags-Erteilung an SAP erfolgreich übergeben und implementiert ist, während der Adresse-Reife- und Akquisitions-Prozess im SharePoint CRM bleibt, kann man den etablierten Kreislauf natürlich noch besser nutzen. Von der ERP-Seite können nun Umsatzdaten, Konditionen und sonstige ERP-Informationen zu den CRM-Informationen angereichert werden, um an der Adresse alle Verkaufsrelevanten Informationen zur Verfügung zu stellen.

Die Erweiterung des Datenkreislaufs macht allerdings nur dann Sinn, wenn in SharePoint aggregierte Daten anstelle der detaillierten Massendaten aus dem ERP eingebunden und verknüpft werden. Mit diesen Daten lassen sich dann allerdings allerlei sinnvolle Auswertungen durchführen, insbesondere die Gegenüberstellung von CRM-Planzahlen und aggregierten ERP-Istwerten unterstützt die Vertriebsplanung maßgeblich.

Etwas Technik zum Schluss

Die Übergabe an SAP erfolgt in den meisten Fällen so: Im Inhaltstyp Lead wird ein Häkchen gesetzt, dass die Adresse an SAP oder ein anderes ERP übergeben werden soll. Über eine entsprechende View werden die betroffenen Adressen selektiert und ans ERP übergeben. Je nach Kunde geschieht dies in Form von Excel-Listen, .CSV-Dateien oder auch direkter Anlage im ERP mittels API, Webservice oder speziellen SAP-Tools, wie etwa Theobald Software.

Der Rückweg von SAP nach SharePoint erfolgt in aller Regel programmiert oder mit Datenimport-Werkzeugen, um Datenbehandlung und –Qualitätssicherung VOR dem Import zu ermöglichen. Sobald die Daten in SharePoint verfügbar sind, reichen die Standard-Werkzeuge von BPA xRM in vielen Fällen aus, um den Datenkreislauf zu schließen.

Der Vertrieb geht in seine View der an SAP übergebenen Leads und öffnet den Lead, dessen Kontext-Information nun in den neu angelegten SAP-Account in SharePoint übergeben werden soll. BPA xRM kennt als echtes xRM System immer den Kontext jedes Objekts und kann Daten in anderen Datenstrukturen kopieren oder verschieben oder einfach komplette Duplikate bestehender Strukturen erstellen.



BPA Solutions



Theobald Software

Im Transfer-Dialog von BPA CRM werden nun alle Objekte ausgewählt, die von der Lead-Adresse in die ERP-Adresse in SharePoint überführt werden sollen. Jetzt kann aus der Lookup-Liste die SAP ID des SAP Accounts ausgewählt werden und der Transferprozess wird gestartet und überträgt alle gewählten Informationen. Derselbe Mechanismus wird auch verwendet, wenn etwa Projekte oder Angebote auf Basis komplexer Strukturvorlagen erzeugt werden sollen.

o Der Autor



Rüdiger Gros, geboren 1966, Ausbildung zum IT-Kaufmann, 1. Studium der Wirtschafts-Informatik (1996, D), 2. Studium BWL und Marketing (2005, CH). Schwerpunkt-Themen sind Business-, Collaborations- und Portalanwendungen SharePoint, Office365 und MS Azure. Mit SharePoint arbeitet der Autor schon seit 2001. Der Autor ist seit 1993 Unternehmer und ist seit 2005 Vorstand der EFEXCON AG (Schweiz).

Fazit

Mit diesem Vorgehen kann der CRM-Prozess zwischen SharePoint und Ihrem ERP ideal gestaltet werden. Die Flexibilität und Dynamik auf der SharePoint-Seite bleibt voll erhalten, die Stabilität und Verknüpfung in die Controlling-Kreisläufe des ERP stehen ebenfalls zur Verfügung.

RÜDIGER GROS

Puh ... Wo finde ich bloß die Infos, die ich jetzt brauche? Vielleicht ein Whitepaper oder ein eBook?



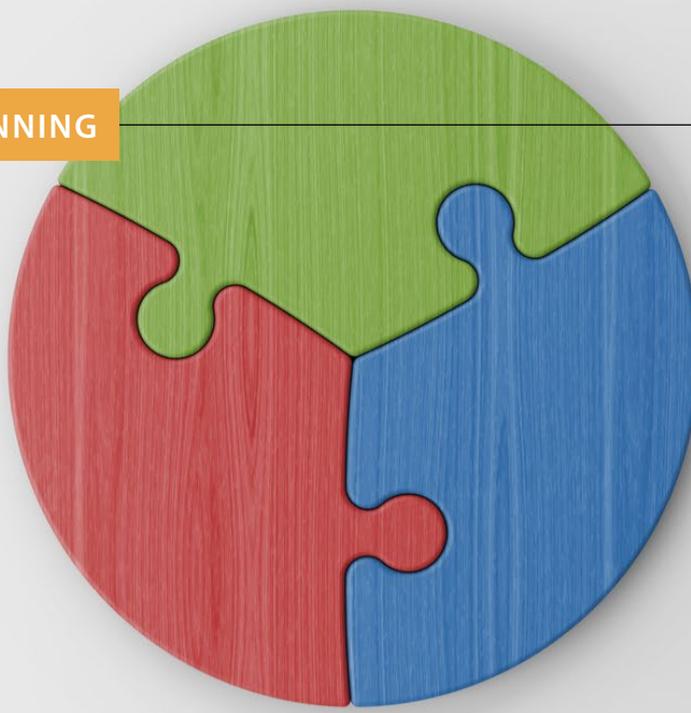
it-daily.net



Auf www.it-daily.net! Da findest Du relevante Infos aus der IT-Welt. Bestimmt auch etwas, das Dir weiterhilft!

it-daily.net

Das Online-Portal von
itmanagement & itsecurity



Der Mittelstand

Auf dem Weg zu **individuellen Prozessen**

Setzen mittelständische Unternehmen ERP-Systeme ein, so stehen sie in der heutigen zunehmend digitalen und sich schnell verändernden Geschäftswelt der großen Aufgabe gegenüber, ihre gesamte Organisation jederzeit auf neue Anforderungen ausrichten zu können. Nur: sollen im Zuge dieses Wandels eigene Unternehmensprozesse an die eingesetzte Software angepasst werden oder umgekehrt?

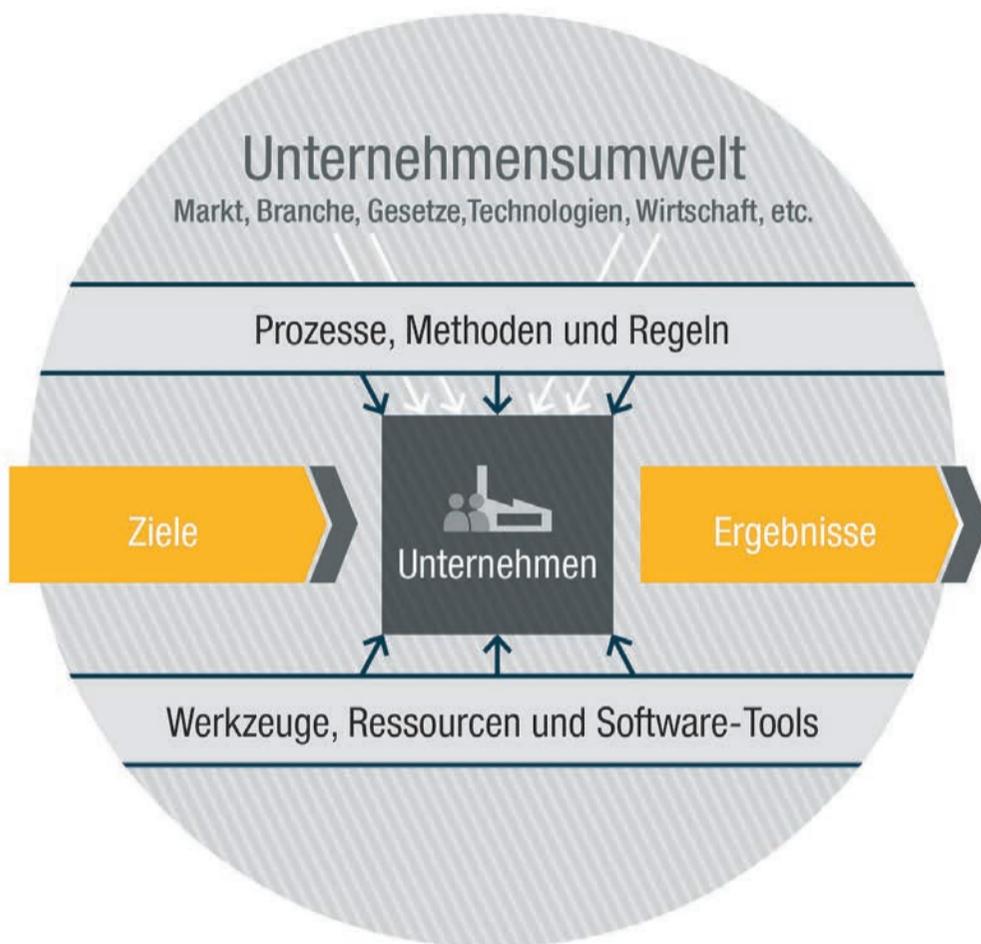


Wie auch die „Minimalisten“ unter uns versuchen auch zahlreiche mittelständische Unternehmen, mit möglichst geringem Einsatz von Betriebsmitteln das bestmögliche Ergebnis zu erzielen. So streben sie im Hinblick auf ihre IT-Landschaft nach einem günstigen Kosten-Nutzen-Verhältnis und einer wertbeständigen Lösung. Diese soll sich optimal in die vorhandene Umgebung integrieren, stabil sein und dennoch genügend Flexibilität bieten, um einfach, schnell und zu einem bezahlbaren Preis auf eine veränderte Situation angepasst zu werden. Diesen Wunsch nach Sicherheit, Steuerung und einer planbaren Zukunft erfüllen sich immer mehr Mittelständler mit einer ERP-Software.

Dabei muss jedes Unternehmen früher oder später entscheiden, ob es seine Prozesse so adaptiert, dass diese möglichst nah am Standard des ERPs stattfinden können oder sein System trotz des üblicherweise höheren Releaseaufwands individuell erweitert werden soll. Bei dieser Frage gibt es im Allgemeinen kein Richtig oder Falsch. In Abhängigkeit von der jeweiligen Unternehmenssituation und eingeschätzten zukünftigen Entwicklungen bieten sich unterschiedliche Lösungsansätze an, um dem fortlaufenden Veränderungsprozess mit möglichst geringem Risiko gerecht zu werden. In der Regel entscheiden sich Unternehmen für eine Mischform, die mehrere Perspektiven berücksichtigt.

Systemkonfiguration

Mithilfe statischer Parameter, welche den betrieblichen Ablauf im Unternehmen steuern – wie etwa Auftragsart, Positionstyp, Dispositionsverfahren oder Kalkulationsschema – kann die Software auf wiederkehrende und eindeutig festgelegte Geschäftsprozesse eingestellt werden. So lässt sich aus dem breiten Spektrum von Optionen, welche das System in seinem Standard mitbringt, die jeweils gewünschte Funktionalität konfigurieren.



„Man braucht Erfahrung, um die Chancen für Verbesserung zu sehen und Mut, um die notwendigen Veränderungen durchzuführen.“

Bernhard Fischer
Senior Consultant, Industrial
Application Software GmbH

Bild: Im gesamten Wertschöpfungsprozess gilt es, viele Faktoren zu berücksichtigen.

So setzt beispielsweise die Automotive-Branche im Rahmen ihres **Vertriebs** Rahmenverträge mit Lieferabrufen ein und wendet Gutschriftverfahren an, bei denen die Rechnungserstellung im elektronischen Datenaustausch stattfindet. Dagegen sind im Projektgeschäft mit kundenspezifischer Einzelfertigung Anzahlungsrechnungen bei Auftragserteilung und Rechnungen nach Projektfortschritt üblich. Im **Fertigungsprozess** kann die Menge bei Materialentnahme für einen Produktionsauftrag entweder manuell, automatisch oder retrograd (abhängig von der zurückgemeldeten Menge) ermittelt werden. Dabei liegt der Zeitpunkt sofort bei der Auftragsfreigabe oder später, bei der Rückmeldung eines Arbeitsvorgangs.

Im Bereich **Einkauf** besteht die Möglichkeit, mit dem Wareneingang eine Qualitätskontrolle zu verknüpfen. In diesem Fall gibt der Prüfplan die Stichprobenmengen vor. Nach dem die Ware auf einen speziellen Lagerplatz gebucht wurde, wird ein Prüfauftrag angelegt. Stellt die Qualitätskontrolle Mängel fest, kann das System Nacharbeit oder Rücklieferung anstoßen. Bei der **Materialbedarfsplanung** ist es für den internen Ablauf entscheidend, ein geeignetes Verfahren – beispielsweise bedarfs- oder bestandsgesteuert – auszuwählen und dafür spezifische Parameter einzustellen (Sicherheitsbestand, optimale Losgröße, Zusammenfassung der Bedarfe für definierte Zeitperioden, etc.). Alle vorgenommenen Konfigurationen können bei Bedarf jederzeit verändert werden.

Steuerung mit Business Process Management

Dynamische Ereignisse steuern Unternehmensabläufe. Mithilfe von Anweisungen „if ... then ... else ...“ können Systeme auf Ereignisse reagieren und Folgeaktionen auslösen. Auf dieser Grundlage funktionieren Business Process Management (BPM)-Lösungen. Damit lassen sich individuelle Regelwerke zur Prozesssteuerung festlegen und Informationsflüsse zwischen den Fachabteilungen sowie wiederkehrende Aktionen automatisieren. Die graphische Darstellung von Zusammenhängen – etwa in komplexen Entscheidungsfindungsprozessen – zeigt Verantwortlichkeiten auf und hilft allen Beteiligten beim Verstehen.

Beispielsweise in **Freigabeprozessen** lässt sich mit BPM steuern, dass bei Änderung einer Stückliste zunächst alle betroffenen Fachabteilungen informiert und alle relevanten Daten gepflegt sowie bestätigt werden müssen, bevor diese Stückliste freigegeben werden kann. Hier gibt es auch die Möglichkeit einer automatisierten Prüfung, ob infolgedessen Maßnahmen für bereits laufende Produktionsaufträge zu ergreifen sind. Ebenso müssen beim Überschreiten von **Grenzwerten** dafür verantwortliche Mitarbeiter in Kenntnis gesetzt werden. Dazu kommt es, wenn etwa die Menge beim Wareneingang außerhalb einer definierten Toleranz liegt oder die Preisdifferenz zwischen Eingangsrechnung und Bestellung einen bestimmten Prozentsatz übersteigt.

Ein BPM-System, welches von Beginn an als ein fest integrierter Bestandteil der zentralen ERP-Software agiert, unterstützt mittelständische Unternehmen dabei, einzelne Prozesse und bereichsübergreifende Prozessnetzwerke einfach und schnell zu gestalten. Dies ist beispielsweise bei der modular aufgebauten ERP-Plattform caniasERP der Industrial Application Software GmbH der Fall. Neben der klassischen Abbildung und Visualisierung von Abläufen geht es in ihrem BPM-Modul vor allem darum, intelligente Automatismen zu erzeugen. Auch die Möglichkeit zur uneingeschränkten Anpassung und Neugestaltung der Businesslogiken von caniasERP durch die Anwender selbst ist eine besonders nützliche Eigenschaft für die Unternehmenspraxis.

Unternehmensspezifische Anpassungen

Häufig stellt der Unternehmenswunsch, möglichst detaillierte Informationen in einer sehr übersichtlichen Form aus dem System zu erhalten, IT-Systeme und ihre Anbieter vor eine große Herausforderung. Ein weites Spektrum an Möglichkeiten bietet hierfür die individuelle Programmierung von kundenspezifischen Funktionen, Prozessen und Layouts: Damit können Vorgänge in einer atypischen Reihenfolge verknüpft, kontextsensitiver Informationsbedarf unterschiedlicher Abteilungen direkt bei der Erfassung eines Vorgangs berücksichtigt, komplexere Prozesse – wie etwa eine Bestellung mit Beistellung – oder auch Plausibilitätsprüfungen frei gestaltet werden.

Damit das System trotz aller nachträglichen Änderungen wartungs- und releasefähig bleibt und Updates mit einem vertretbaren Aufwand durchgeführt werden können, müssen der Softwarestandard und die Anpassungen getrennt bleiben. So werden beispielsweise die Originalobjekte des Standards von caniasERP bei kundenspezifischen Änderungen nicht verändert, sondern nur durch eine Ableitung (Überlagerung) ergänzt. Durch diese technische Systemarchitektur bleiben unternehmensindividuell erstellte Logiken und Abläufe von der Installation einer neuen Softwareversion unberührt.

Mit individuell auf die Anforderungen des jeweiligen Unternehmens zugeschnittenen IT-Konzepten und Lösungen können schlanke Prozesse und betriebseigene Besonderheiten realisiert werden, ohne dabei die Übersichtlichkeit zu gefährden. Bei einem offenen Softwarequellcode können solche Weiterentwicklungen sogar mit internen Ressourcen umgesetzt

werden, was in der Praxis zu erheblichen Kosteneinsparungen führt. Auch bei nicht-quelloffener Software ist es wirtschaftlicher, Ergänzungen im vorhandenen System zu programmieren, als auf eine komplett neue Umgebung zu wechseln und unter Umständen eine Insellandschaft zu schaffen. Denn eine durchgängige Vernetzung von passenden Prozessen und Systemen trägt maßgeblich zur Datenkonsistenz sowie Transparenz bei, liefert eine zuverlässige Grundlage für die Steuerung und wirkt sich positiv auf die Wettbewerbsposition des Unternehmens aus (Bild).



Anna Seel
PR-Managerin und Pressesprecherin
Industrial Application Software
GmbH

Kommunikation ist entscheidend

Unabhängig davon, für welchen der oben beschriebenen Wege sich ein Unternehmen entscheidet, spielen die Kommunikation und eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen ihm und seinem Systemanbieter eine ausschlaggebende Rolle für den Projekterfolg.

Schon zu Projektbeginn steckt in klassischen Pflichtenheften oft das Risiko unvollständiger Anforderungsbeschreibungen durch Fachabteilungen und ungenauer Aufwandsschätzungen der Dienstleister. Ebenso gehören geänderte oder neue Anforderungen im gesamten Projektverlauf zum Tagesgeschäft. Die zunehmende Komplexität von Prozessen und IT-Anwendungen, Vielschichtigkeit von Normen und Gesetzen sowie neue Technologien erfordern ein stetiges Umdenken.

Eine professionelle Kommunikation sowie agiles Projektmanagement, innovative Konzepte und Scrum-Methode bei der Softwareentwicklung können in diesem Fall eine gute Stütze für das Projektteam sein. Erfahrungsgemäß werden Projektziele bei einer kontinuierlichen Abstimmung zwischen den Mitgliedern der Entwicklung, Prozessverantwortlichen und Anwendern um ein Vielfaches schneller erreicht: Eine regelmäßige Kommunikation fördert die Effizienz im Unternehmen – Engpässe können schneller erkannt und beseitigt, Prioritäten zielführender geplant und Projektkosten besser überwacht werden.

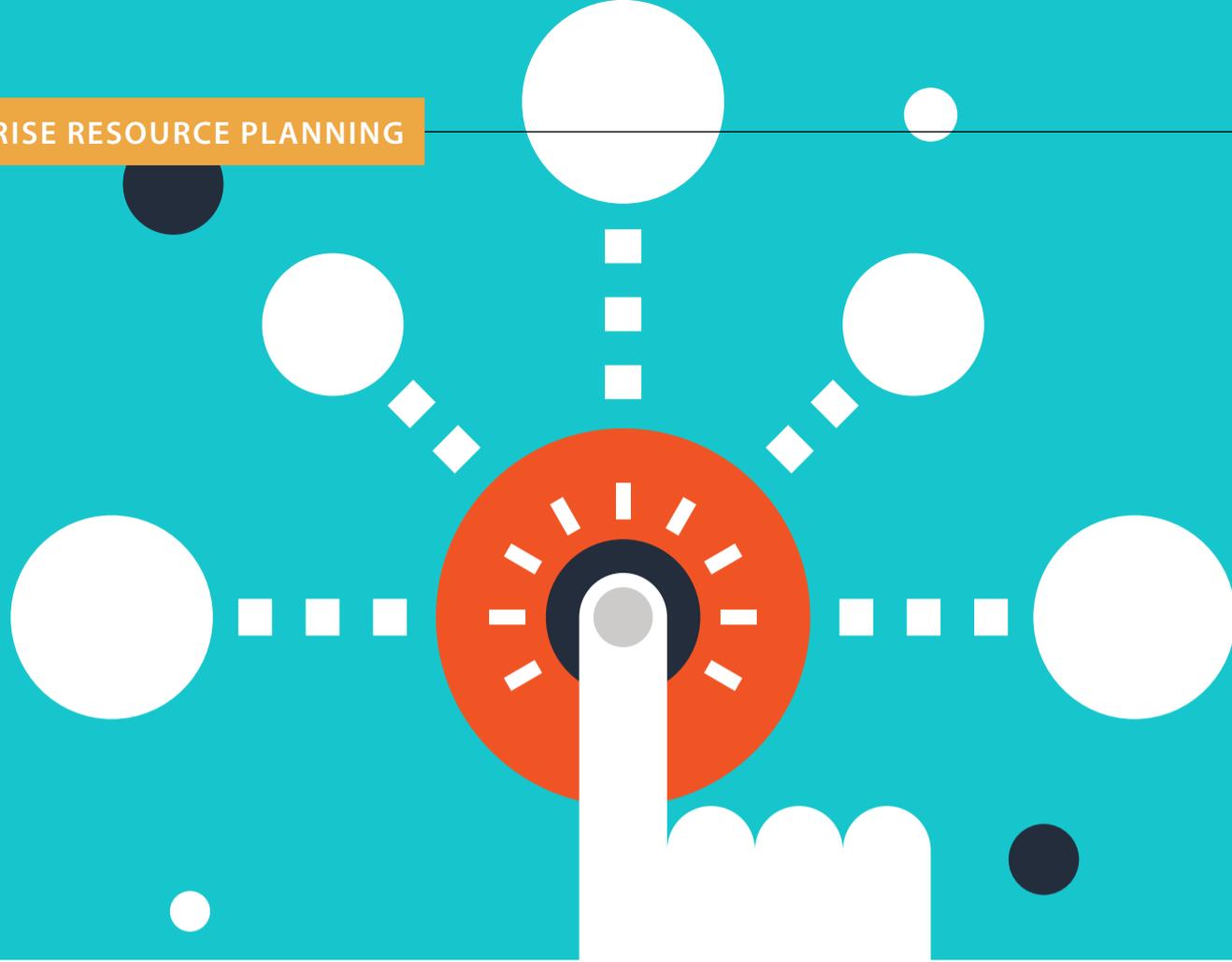
Fazit

Die Arbeit im produzierenden Mittelstand verändert sich Schritt für Schritt durch die zunehmende Digitalisierung. Neue Produktionsprozesse, globale Wertschöpfungsketten und innovative Geschäftsmodelle sowie vollständig vernetzte IT-Systeme und ein schnellerer Austausch von Informationen prägen das heutige Arbeitsumfeld der Unternehmen. Qualifizierte Mitarbeiter (Fachwissen), die richtigen Werkzeuge (Softwaretools) sowie eine transparente Kommunikation und ein agiles Management (Methoden) sind die besten Voraussetzungen für ein erfolgreiches Projektergebnis

ANNA SEEL UND BERNHARD FISCHER

 **WEB-TIPP:**

www.caniaserp.de



Advanced Enterprise Ressource Planning

Nutzen der **Prozessauto-** **matisierung** mit BPM

Für den langfristigen Unternehmenserfolg ist die Effizienz von Geschäftsprozessen entscheidend. Deren optimale Ausgestaltung und Anpassbarkeit sowie nachhaltige Steuerung sind wesentliche Erfolgsfaktoren in einem zunehmend komplexen und sich schnell wandelnden Geschäftsumfeld.

Die Entwicklung von Enterprise Ressource Planning-Systemen (ERP) war ein wichtiger Meilenstein in der informationstechnologischen Unterstützung des Prozessmanagements. Durch die systemtechnische Abbildung von standardisierten Prozessen konnten die unterschiedlichen Aufgaben verschiedener Fachbereiche mithilfe der IT effizienter erledigt werden. Um diese Standardprozesse an die unternehmensspezifischen Anforderungen anzupassen, bieten ERP-Systeme ein sogenanntes Customizing. Doch auch das Customizing hat Grenzen: Geht es um die vollkommene Flexibilität und Umsetzung ganz individueller Unternehmensprozesse, gibt es bei den ERP-Systemen große Unterschiede.

Anstatt die ERP-Software für viel Geld anpassen zu lassen, können Unternehmen auch sogenannte Business Process Management Lösungen (BPM) nutzen. Hier gibt es inzwischen eine Fülle an Angeboten auf dem Markt. Entscheiden sich Unternehmen, ein solches externes BPM-System in die bereits bestehende ERP-Landschaft zu integrieren, bedeutet dies jedoch ebenfalls einen hohen zeitlichen und monetären Aufwand. Deshalb verwerfen viele Betriebe diesen Gedanken relativ schnell. Doch wie können unternehmensindividuelle Prozesse dann flexibel, einfach und dazu noch mit einem geringen Aufwand abgebildet werden?

Integriertes BPM

Abhilfe kann hier ein BPM-System verschaffen, welches standardmäßig und somit von Beginn an ein fest integrierter Bestandteil der ERP-Software ist. Eine solche Lösung bietet beispielsweise das modular aufgebaute ERP-System caniasERP der Industrial Application Software GmbH. In der darin enthaltenen BPM-Komponente geht es neben der klassischen Abbildung und Darstellung der jeweiligen Prozesse vor allem darum, intelligente Automatismen zu erzeugen. Diese sollen den Unternehmen helfen, ihre Geschäftsprozesse schneller und somit auch effizienter zu erledigen. Ein einfaches Beispiel dafür ist eine automatische Benachrichtigung eines Mitarbeiters über eine anstehende zeitkritische Aufgabe. Ein großer Vorteil von caniasERP BPM ist die Möglichkeit zur uneingeschränkten Neugestaltung und Anpassung sowohl von Prozessen als auch von Automatismen durch die Anwender selbst.

Nutzen integrierter Systeme

Die Nutzenaspekte einer BPM-Lösung, welche originär in ein ERP-System integriert ist, sind sehr vielschichtig und werden im Folgenden exemplarisch beleuchtet:

- Die Einrichtung von Automatismen reduziert aufwendige manuelle Prozessschritte und beschleunigt den Informationsfluss. Unnötige Reibungsverluste, die in der Praxis oftmals aufgrund von knappen Kapazitäten oder verspäteten Rückmeldungen entstehen, kommen erst gar nicht auf. So schaffen einmalig definierte Regeln und Mechanismen sowohl innerhalb der jeweiligen Abteilung als auch bereichsübergreifend eine langfristig höhere Prozesseffizienz.
- Betriebliche Abläufe können modelliert (grafisch visualisiert), durchgeführt und kontinuierlich überwacht werden. Für deren Modellierung steht i. d. R. ein grafischer Editor zur Verfügung. Darin können Benutzer ihre vorab definierten Geschäftsprozesse zunächst schemenhaft abbilden und in einem weiteren Arbeitsschritt feinjustieren. An dieser Stelle wird beispielsweise festgelegt, welche Prüfungen erfolgen sollen und wie der jeweilige Prozess in Abhängigkeit vom Prüfungsergebnis weiter verlaufen soll. Bei einem hohen Integrationsgrad können die Geschäftsprozesse problemlos über mehrere Fachbereiche hinweg erfasst und dokumentiert werden. Die daraus entstehende unternehmensweite Transparenz liefert eine gute Grundlage für die Reduktion der Komplexität, Identifikation von Kostentreibern und laufende Prozessoptimierung.
- Neben der Aufdeckung von Kostensenkungspotenzialen im laufenden BPM-Betrieb (durch Verbesserung von Prozessen), können auch Kosten für den eigentlichen Systemeinsatz eingespart werden:
 1. Bei der Implementierung eines ERP-Systems werden von ERP-Anbietern oftmals steuernde Funktionen auf Wunsch von Unternehmen hinzuprogrammiert. Diese lassen sich jedoch genauso im integrierten BPM-Modul abbilden, was in der Regel weniger aufwendig ist. Denn zum einen entfallen dabei Kosten für das Customizing beziehungsweise die Anpassung der ERP-Software. Zum anderen können die Ausgaben reduziert werden, wenn Unternehmen ihre individuellen Prozesse im BPM-System ohne externe Unterstützung selbst einrichten können, anstatt sie vom Systemanbieter umsetzen zu lassen. Somit empfiehlt es sich, vor der Implementierung zusätzlicher Anforderungen zu prüfen, ob dieselben Steuerungsprozesse via BPM realisiert werden können.
 2. Auch nach der Einführung sparen Unternehmen durch Eigenleistung IT-Budgets ein, und zwar jedes Mal, wenn neue Prozesse im BPM abgebildet oder bestehende Automatismen modifiziert werden.

- Im ERP hinterlegte standardisierte Prozessbeispiele dienen als Ideengeber und vereinfachen die Prozessmodellierung: Sie können als Bausteine genutzt und im Laufe der Zeit schnell und einfach modifiziert werden.
- Mithilfe frei definierbarer Rollenkonzepte können die Berechtigungen von einzelnen Nutzern oder Personengruppen gesteuert werden.



Anna Seel
PR-Managerin und Pressesprecherin
Industrial Application Software
GmbH

Große Bedeutung des hohen Integrationsgrads

Ein hoher Integrationsgrad des eingesetzten Systems spielt eine zunehmend wichtige Rolle in der Unternehmenspraxis. Insbesondere dann, wenn es um eine effiziente Abbildung von unternehmensweiten Prozessen und komplexen informationstechnischen Zusammenhängen zwischen den einzelnen Fachbereichen geht. Wird ein BPM-System als eine losgelöste Speziallösung angeschafft, muss dieses – meist zeit- und kostenintensiv – in das bestehende IT-Umfeld eingebunden werden. Die Integration solcher externer Dienste in die Anwendungslandschaft wird von Softwareanbietern häufig mittels eines Enterprise Service Bus (ESB) umgesetzt. Ist die Integration der BPM-Lösung per ESB oder auf einem anderen Wege sichergestellt, muss das angebundene System per Schnittstelle mit Daten versorgt werden.

Jeder Systembruch bedeutet jedoch einen zusätzlichen Pflegeaufwand und verschlechtert in der Regel sowohl die Qualität von Daten als auch die Prozessstabilität. Dagegen kann eine vollständig in das ERP-System integrierte BPM-Komponente direkt auf alle zentral verwalteten Informationen zugreifen und die Geschäftsprozesse abteilungsübergreifend abbilden. Eine einheitliche Datenbasis sorgt für konsistente Daten und steigert die Prozesstransparenz. Auch die Beschaffung, Installation und der Betrieb einer Middleware wie ESB (im Sinne eines zusätzlichen Softwareprodukts) erübrigen sich, was für die Unternehmen logischerweise eine straffere IT-Infrastruktur bedeutet. Letztendlich ermöglichen im BPM eingerichtete Steuerungsautomatismen und das schnittstellenlose Zusammenspiel mit anderen ERP-Bereichen eine schnellere Abwicklung von Geschäftsfällen mit einem vertretbaren Aufwand.

Prozesse im Griff

BPM-Systeme bieten den Unternehmen zahlreiche Vorteile und unterstützen sie während dem gesamten Prozesslebenszyklus – von der Planung, über die Einführung und Steuerung bis hin zur Optimierung. Unabhängig davon, ob es um die Reduktion der Komplexität bei bestehenden Abläufen oder die Implementierung neuer Geschäftsprozesse geht, steckt insbesondere in anpassungsfähigen, integrierten BPM-Lösungen eine Menge Einsparpotenzial: Prozessautomatisierung ermöglicht eine unternehmensweite und nachhaltige Effizienzsteigerung zu verhältnismäßig geringen Kosten.

ANNA SEEL UND TOBIAS KUNZMANN



WEB-TIPP:

www.caniaserp.de



Test-Automation

Das Beste aus dem ERP-System herausholen

Viele Unternehmen nutzen nach wie vor Excel, wenn sie ihre ERP-Systeme testen. Sie greifen zwar auf Lösungen wie SAP oder die Oracle E-Business Suite zurück, nutzen Cloud-Lösungen oder Collaboration-Tools, dokumentieren die Tests aber händisch in Excel.



Werden diese dann an weitere Niederlassungen oder Entscheider geschickt oder geteilt, gestaltet sich dieser manuelle Prozess zunehmend kompliziert. Jeder Teilnehmer trägt die eigenen Ergebnisse in die Datei ein und leitet das Dokument an den nächsten Bearbeiter weiter. Ein so langwieriger und komplexer Prozess kann zur Folge haben, dass sich Fehler einschleichen, Dateien beschädigt werden oder verloren gehen.

Manuelle Tests treiben zudem die Kosten in die Höhe. Laut Panaya entfallen bis zu elf von zwölf Euro, die Unternehmen für ORACLE- oder SAP-Umgebungen ausgeben, auf manuelle Wartungsarbeiten – nur der verbliebene Euro fällt für die Software-Lizenzierung an. Dadurch wird ERP-Maintenance zu einer sehr kostspieligen Angelegenheit.

Die händischen Tests sind außerdem wesentlich anfälliger für Probleme. Bugs und Systemfehler, die nicht registriert werden, können ein System komplett sabotieren. Und das ist nicht nur zeit-, sondern auch kostenaufwendig. Aufgrund der Problematik prüfen viele Unternehmen ihre Systeme nicht so häufig wie empfohlen. Dies führt jedoch dazu, dass sie viel anfälliger für Fehler sind. Die Firmen riskieren so unvorhergesehene Systemeinträge.

Betrachten Unternehmen ERP-Testen unter diesen Gesichtspunkten, wird deutlich: Tests müssen regelmäßig stattfinden. Sie sind zentral für einen reibungslosen Betriebsablauf. Systemtests lassen sich mit der Formel 1 vergleichen: Pit-Stops finden oft und sehr schnell statt, im Idealfall dauern sie nur drei Sekunden – und das, weil vorher oft genug getestet wurde und jeder Beteiligte weiß, wo er anpacken muss. So kann Qualität gewährleistet werden und der Fahrer kann das Rennen risikofrei fortsetzen. Denn Wartung und Optimierung sind besser als Reparatur.



Markus Schepp
Vice President & General Manager
Central Europe bei Panaya

Automation ist besser als ein manueller Testbetrieb

Tools zur Test-Automation können diesen Problemen vorbeugen. Die simple und kostensparende Lösung weiß, wo Probleme entstehen können, und greift dort frühzeitig ein. Prozesse lassen sich damit so weit optimieren, dass sie individuell an die Bedürfnisse des eigenen Unternehmens angepasst sind. Die Systeme werden beschleunigt und unerwartete Downtimes vermieden. Auf lange Sicht sparen Unternehmen hier mehr Kosten ein, als für die Test-Software anfällt.

1. Geringere Kosten vs. niedrigere Fehlerrate

In Unternehmen, die manuell testen, definieren Mitarbeiter der Quality Assurance gemeinsam mit der jeweiligen Fachabteilung Testfälle. Das Überprüfen liegt dann häufig bei den Kollegen der entsprechenden Abteilungen. Sie testen so zwar individuelle Fälle und sparen Kosten für Testsoftware. Leider ist es aber unmöglich, alle Szenarien durch einen manuellen Test zu prüfen: Die Fehlerrate des ERP-Systems steigt. Werden Business-Nutzer als Tester eingesetzt, ist die Prüfung für sie häufig eine zusätzliche Aufgabe. Dieser Mehraufwand kann eine minimierte Anzahl an Testfällen und eine geringe Testqualität zur Folge haben. Das liegt daran, dass die Prüfer unter Umständen zu lange für die Testläufe benötigen. Automatisierte Tests laufen hingegen auf einer eigens hierfür eingerichteten Quality Assurance-Plattform und können bei jedem Test erneut eingesetzt werden. Das bietet die Möglichkeit, alle möglichen Szenarien abzudecken und sie in einer viel kürzeren Zeit zu überprüfen. Die Test-Automation des ERP-Systems arbeitet so wesentlich genauer, als es manuellen Testern möglich wäre und die Softwarequalität steigt.

2. Mitarbeiterunabhängiges Testen

ERP-Systeme, wie beispielsweise SAP, gelten zudem als sehr agile Lösungen. Modifikationen in der Funktionalität und in der Maintenance werden auf einer wöchentlichen oder monatlichen Basis vorgenommen. Sobald sich eine Anwendung ändert, sollte auch das Testskript angepasst werden. Ist der Entwickler, der das Skript ursprünglich verfasst hat, jedoch aus dem Unternehmen ausgetreten, kann das problematisch werden, denn anderen Mitarbeitern fehlen vielleicht Erfahrung oder Expertise, um das Dokument anzupassen. Dieses Szenario wird häufig unterschätzt. Zwar helfen Systemintegratoren in Unternehmen häufig dabei, Testskript-Bibliotheken zu entwickeln und die Kenntnisse der Testingenieure zu verbessern – verlassen jedoch die Mitarbeiter das Unternehmen, in deren Arbeitsbereich die Verwaltung derartiger Skripte fällt, haben ihre Kollegen vielleicht Defizite bei Kenntnissen

zu Unternehmensprozessen und Test-Codes. Eine Test-Automation aus der Cloud kann hingegen dazulernen und hilft das eigene ERP-System kontinuierlich zu optimieren.

Das ist vor allem dann von Vorteil, wenn nicht immer direkt Mitarbeiter mit ihrer Expertise und ihren Kenntnissen zur Stelle sind. Auch ein automatisiertes Reporting sorgt für Transparenz hinsichtlich der Veränderungen des ERP-Systems. Hierfür werden weder Kenntnisse im Programmieren, noch in der Skripterstellung benötigt. Eine kluge Lösung aus der Cloud ist wie ein zusätzlicher Kollege. Sie erkennt Veränderungen, untersucht diese und entwickelt sich weiter. Alle Schritte im ERP-System werden eigenständig angepasst und sind zu jeder Zeit nachzuvollziehen.

3. Standard-Tests oder Individualität

Schnellere und flexiblere Software-Upgrades, -Entwicklungen und -Implementierungen sind gefragter denn je. Bevor sie jedoch ihren Einsatz in Unternehmen finden, müssen sie erst den Testlauf bestehen. Geschieht dies auf manuellem Weg, gestaltet sich der Prozess jedoch sehr langwierig und häufig auch fehlerhaft. Hinzu kommt, dass Unternehmen die aufkommenden Veränderungen auch verstehen müssen. Große Firmen erwarten ganz andere regulatorische Anforderungen als kleinere. Werden diese nicht beachtet, können die Kosten schnell in die Millionenhöhe gehen. So wollte beispielsweise ein bekannter Schuhhersteller sein ERP-System für 400 Millionen Dollar upgraden. Hauptsächlich sollte das System prüfen, ob das Unternehmen seinen Warenaufträgen gerecht werden konnte, und Aufschluss über zukünftige Bestellungen geben.

Die Umstellung des ERP-Systems erforderte große Mengen an benutzerdefinierten Codes, damit es funktionieren konnte. Es war jedoch so konzipiert, dass es beinahe eine Minute für jeden einzelnen Eintrag benötigte, den die Software einspeiste. In Folge der unzähligen Produkte des Herstellers brach das System schließlich zusammen. Die Aktie sank um 20 Prozent und das Unternehmen wurde mit Sammelklagen überhäuft. Bei großen ERP-Implementierungen, die Tausende von Datenbank-Transaktionen pro Minute leisten müssen, können Unternehmen nicht auf das Prüfen der Systeme verzichten. Mithilfe eines automatisierten Stresstests hätte die besagte Firma die Fehler des Systems frühzeitig erkennen und anders reagieren können – und letztendlich die 400 Millionen Dollar gespart. Automatisierte Test-Simulationen ermöglichen zudem genau zu erkennen, wo sich Fehler einschleichen könnten. Datensätze können so ausgewertet werden, dass Tests priorisiert und Reparaturen vorgeschlagen werden können.

Fazit

Eine ERP-Test-Automation bietet Unternehmen demnach einige Vorzüge, um effizienter zu arbeiten und auf Änderungen des ERP-Systems zu reagieren. Die ERP-Prozesse sind transparent und manuelle Eingaben werden überflüssig, während Kosten gespart und Testzeiten verkürzt werden. Während für kleine Unternehmen eine begrenzte Anzahl an Funktionen ausreicht, haben größere Unternehmen weitaus umfassendere Bedürfnisse: Sie können sich keine Ausfallzeiten erlauben, benötigen einen systematischen Weg, um Änderungen zu implementieren, oder stellen kontinuierlich Integrationsanforderungen – innerhalb ihrer Firma wie auch außerhalb. Unternehmen, die jedoch die eigenen Bedürfnisse erkennen und Systemveränderungen und –implementierungen frühzeitig testen, können sich so vor Downtimes schützen.

**WEB-TIPP:**

www.panaya.com

MARKUS SCHEPP



ERP-Suite oder Best-of-Breed-Lösungen

Steffen Frey ist Geschäftsführer der
AEB Schweiz AG

9 Kriterien zur Auswahl der geeigneten Logistik-Software

In der Logistik haben Unternehmen die Wahl: ERP-Suiten unterstützen mit ihren zahlreichen Funktionen interne Prozesse durchgehend von Auftragseingang über Personalwesen bis hin zur Finanzbuchhaltung. Spezialisierte Best-of-Breed-Lösungen hingegen spielen ihre Stärken in der Zusammenarbeit mit externen Beteiligten in der Lieferkette aus - etwa mit dem Zoll oder Transportpartnern. Mit einer Checkliste von AEB kommen Unternehmen der Antwort näher, welche Option für sie die bessere ist.



ERP-Suiten sind das technologische Rückgrat vieler Unternehmen. Sie unterstützen Prozesse durchgängig und verhelfen Firmen zu einer integrierten Datenbasis. Best-of-Breed-Lösungen haben andere Stärken: Einige besitzen überdurchschnittliche Funktionen gerade für die Logistik. Womit ein Unternehmen in Außenwirtschaft und Logistik besser fährt, lässt sich nicht pauschal beantworten. Zur Entscheidungshilfe hat das Software- und Beratungsunternehmen AEB eine Checkliste mit neun Punkten entwickelt.

1. Sind die Prozesse in der Logistik und im Supply Chain Management wettbewerbsentscheidend?

Lautet die Antwort auf diese Frage „ja“, hat eine Logistikhilfe vom Spezialanbieter in der Regel Vorteile gegenüber dem ERP-System – unter anderem, weil Best-of-Breed-Lösungen durch eine oftmals tiefere Funktionalität eine besser Prozessunterstützung ermöglichen.

2. Sind die aktuellen Logistikprozesse konstant und langfristige Veränderungen nicht zu erwarten?

Veränderungen an Prozessen machen oft Anpassungen notwendig. Hat die IT-Abteilung das dafür nötige Know-how, kann sie diese mit dem ERP-System umsetzen. Andernfalls bietet sich möglicherweise der Einsatz einer Speziallösung an, die neue Anforderungen des Unternehmens erfüllt.

3. Stehen Logistikprozesse unter der eigenen Kontrolle und sind nicht besonders stark von den Anforderungen Dritter, etwa Kunden, beeinflusst?

Für enge Supply Chain Collaboration mit externen Partnern sind viele ERP-Systeme nicht ausgelegt. Und bei Lösungen, die Daten von unterschiedlichen Beteiligten in der Lieferkette zusammenbringen können, ist diese Funktionalität meist als eigenes, abgetrenntes Modul konzipiert. Durchgängigkeit und Implementierungsaufwand sind hier oftmals ähnlich wie beim Einsatz von Best-of-Breed-Software.

4. Spielt IT-Standardisierung eine größere Rolle als Prozessindividualität?

Mit einer umfassenden ERP-Suite lässt sich Standardisierung leichter erreichen als mit mehreren Spezial-Modulen unterschiedlicher Anbieter. Diese bieten sich hingegen an, wenn unternehmensspezifische Anforderungen bis in feinste Verästelungen abgebildet werden sollen.

5. Ist eine einheitliche ERP-Landschaft vorhanden und strategisches Ziel?

Gilt im Unternehmen die Devise, auf Einheitlichkeit in der Software-Landschaft hinzuwirken, werden auch die Logistikprozesse in der Regel im ERP-System abgebildet werden.

6. Sind genügend Ressourcen für individuelle ERP-Software-Anpassungen vorhanden?

Eine IT-Abteilung mit ausreichenden Kompetenzen kann die ERP-Suite für sehr spezielle Logistikaufgaben anpassen. Fehlen hierfür die Ressourcen, ist der Einsatz einer Best-of-Breed-Lösung ein gangbarer Weg. Viele Lösungen sind von Haus aus mit überdurchschnittlichen Funktionalitäten ausgestattet und lassen sich nach den individuellen Anforderungen konfigurieren.

7. Genügt das eigene Know-how und Prozesswissen, um die Logistik-Software nahtlos in die bestehenden Logistikprozesse zu integrieren?

Ist ein Unternehmen nicht selbst in der Lage, eine Logistik-Software an eigene Prozesse anzugleichen, braucht es dafür externe Beratung. Die Dienstleistungs- und Beratungskompetenz rund um Logistik ist bei spezialisierten Anbietern oft größer als beim Hersteller einer umfassenden ERP-Suite.

8. Ist es zwingend notwendig, dass die eingesetzte Software im eigenen Rechenzentrum installiert ist?

Einige Best-of-Breed-Lösungen werden als Software-as-a-Service aus der Cloud angeboten. Kommt der Betrieb von Anwendungen in externen Rechenzentren nicht in Frage, spricht dies für den Einsatz des ERP-Systems auch in der Logistik.

9. Sind Ressourcen und Know-how für eine regelmäßige Wartung und Aktualisierung der Software vorhanden, um rechtliche Anforderungen (z.B. wechselnde Zollvorschriften) und Vorgaben von Supply-Chain-Partnern (z.B. Logistikdienstleister) zu erfüllen?

Gesetzesänderungen oder neue Anforderungen von Transportpartnern (z.B. Routinginformationen) können binnen kurzer Zeit Anpassungen notwendig machen. Wenn die IT-Abteilung die Kompetenz besitzt, die Änderungen selbst umzusetzen, kann sie dies mit der bestehenden ERP-Lösung bewerkstelligen. Fehlt das Wissen, sollte das Unternehmen eher Best-of-Breed-Lösungen einsetzen. Spezialisierte Anbieter halten ihre Software in engen Abständen auf dem Laufenden.

 **WEB-TIPP:**www.aeb.com/de

STEFFEN FREY

Fundamente für die Zukunft

Unterstützung strategischer Geschäftsprozesse

In den letzten 20 Jahren hat sich nicht nur das Internet grundlegend entwickelt, sondern auch die Informationstechnologie hat sich als Motor und Wegbegleiter der Wirtschaft herauskristallisiert. Doch wie trägt die IT zur Unterstützung der strategischen Geschäftsprozesse in deutschen Unternehmen bei? Am Beispiel der Enterprise-Resource-Planning-Software - kurz ERP, soll dies im folgenden Artikel beleuchtet werden.

 **WEB-TIPP:**

www.avista-erp.de



Für Unternehmen lassen sich zwei Trends mit weitreichenden Folgen aufzeigen. Die IT ist seit Jahren einer der dynamischsten Wirtschaftsbereiche. Software und Hardware sind aufgrund laufender Innovationen immer kostengünstiger geworden. Deshalb lohnt sich der Einsatz von Softwaresystemen um Geschäftsprozesse zu definieren und zu optimieren, in immer mehr Bereichen der Unternehmen.

In globalisierten Märkten mit verschärftem internationalem Wettbewerb müssen sich die Unternehmen immer stärker kundenorientiert ausrichten. Die Kunden erwarten individuellere Produkte mit kurzen Lieferzeiten und zu niedrigen Preisen. Nach dem Motto „think global – act local“ werden Menschen verschiedener Kulturen mit individualisierten Produkten angesprochen und Unternehmen folgen Ihren Kunden mit Vertriebsniederlassungen und Produktionsstätten ins Ausland.

Was sind strategische Geschäftsprozesse?

Das strategische Prozessmanagement umfasst die planenden, kontrollierenden und steuernden Aktivitäten, die notwendig sind, um die Geschäftsprozesse eines Unternehmens an der Unternehmensstrategie auszurichten und diese zu unterstützen. Es hat zur Aufgabe, die mittel- bis langfristige Ausrichtung, Ausgestaltung und Ausstattung des Geschäftsprozessmanagements sicher zu stellen. Des Weiteren dient es zur Ermittlung aller strategischen Entscheidungen, die sich an den Erfordernissen des Marktes und der Prozessvision orientieren, die im Idealfall im Dialog zwischen Führungsebene und Mitarbeitern erarbeitet wird. Ziel ist der Auf- und Ausbau von prozessbezogenen Erfolgspotenzialen, die dazu beitragen, die Wettbewerbsfähigkeit und Existenz des Unternehmens zu sichern.

Gestaltung und Abbildung von Geschäftsprozessen

Der Einsatz von ERP-Software kann durch eine funktionale Unterstützung der Reorganisation und permanenten Feinjustierung von Prozessen erheblich an Bedeutung gewinnen. Die Bereitstellung eines fertigen Instrumentariums bezieht sich nicht nur auf die schnelle Abdeckung neugestalteter Unternehmensabläufe, sondern auch auf die Qualität der einzelnen Prozesslösungen. Die von der ERP-Software abgedeckten Unternehmensbereiche erstrecken sich heute in der Regel von den Modulen Finanzen und Controlling, Personal, Warenwirtschaft (Beschaffung, Lagerhaltung, Disposition) über Produktion und Logistik sowie Vertrieb und Marketing.

Jedes Unternehmen ist einzigartig und jedes Unternehmen hat seine ganz speziellen Prozesse, die zur Differenzierung und Vorteilen gegenüber den Wettbewerbern beitragen und durch den effizienten Einsatz der betrieblichen Ressourcen den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens sicherstellen.

Vorhandene Prozesse zu analysieren und mit dem ERP System zu gestalten ist das Ziel. Der bestmögliche Einsatz von Standard- und Branchenbausteine, sowie einzelner individualisierter Komponenten ist der Weg, um dieses Ziel zu erreichen. Die in vielen ERP-Projekten erarbeitete Einführungsmethodik von der Ist-Aufnahme bis zur Going-Live-Unterstützung bietet hierfür ein zielführendes Rahmenwerk an. Durch die Verwendung der Geschäftsprozesse, in die für die Wettbewerbsfähigkeit wichtigen Teilbereiche, erhält die Nutzung von ERP-Software erhöhte strategische Bedeutsamkeit.



„Ohne eine hervorragende Qualität der Stamm- und Bewegungsdaten können die Informationen nicht gewinnbringend genutzt werden. Daher müssen Unternehmen heute mit Ihrer ERP-Strategie das Fundament für die weitere Entwicklung Richtung Industrie 4.0 bauen.“

Ulrich Reinbeck
Geschäftsführer Avista ERP

Am Beispiel der Kostenführerstrategie kann dies belegt werden: Normierung in der Konstruktion bei Einzelteilen und Baugruppen ermöglicht größere Stückzahlen. Mit einer Reduktion der Anzahl der Lieferanten können in vielen Fällen Beschaffungsprozesse automatisiert werden und Einkaufsportalen für genormte Produkte (Stichwort eClass) genutzt werden. Zusammen mit der Einführung einer Bedarfsplanung auf Basis eines Absatz- und Produktionsprogrammplans können Bestände reduziert werden und führen in der Folge zu reduzierten Stück- und Lagerhaltungskosten.

Strategische Nutzung

Die intelligente Analyse und Nutzung von im ERP-System vorhandenen Daten eröffnet weitere Potentiale. Ein Beispiel nennt der VDMA in seiner ERP 2020 Initiative: So können zum Beispiel aus bestehenden Bestell- und Lieferterminen „gleitende“ Beschaffungszeiten von Kaufteilen ermittelt werden, anstatt mit ungenauen festen Zeiten zu disponieren.

Kürzere Lieferzeiten können unter anderem durch die Verringerung der Durchlauf- und Liegezeiten in der Fertigung erreicht werden. Das ERP-System unterstützt dies durch die mit der Produktionsplanung integrierte Auftragsabwicklung und trägt damit zur Verbesserung der serviceorientierten Differenzierungsstrategie bei.

Um dem Kunden die geforderten individuellen Produkte anbieten zu können, muss das ERP System „finish-to-order“ Strategien unterstützen. Wenn Variantenprodukte für die Individualisierung nicht ausreichen, kommen integrierte Produktkonfiguratoren zum Einsatz, die bestenfalls dem Kunden auch über das Internet zugänglich gemacht werden können.

Mehrstufiges Handeln

ERP-Systeme können dazu genutzt werden, das Unternehmen über die Grenzen geographischer Einheiten oder Geschäftseinheiten hinweg zu integrieren und eine einheitlichere Organisationsstruktur zu bilden. Sie zielen auf die Marktarealstrategien ab. Die Arealstrategie bündelt Entscheidungen, welche die Absatzgebiete betreffen. Die Strategie betrifft gleichzeitig die Standortwahl (Nähe zu den Absatzgebieten), die Marktsegmentierung (geographische Segmentierung) und die Logistik (Zahl und Standorte von Auslieferungslagern, Schnelligkeit und Termintreue der Lieferungen). Ein auf unternehmensweit integrierte Anwendungen eingestelltes Unternehmen erledigt alle Geschäftsprozesse weltweit möglichst gleich.

Nicht nur die Automatisierung von Geschäftsprozessen, sondern auch die Bereitstellung von Berichten und Kennzahlen in Echtzeit können die Entscheidungen der Manager verbessern. So können beispielsweise Absatz, Umsatz und Gewinn für verschiedene Produkte und Regionen gemessen werden und entsprechende strategische Entscheidungen getroffen werden.

Mit der Entscheidung ein ERP-System einzuführen, entscheiden sich Unternehmen für eine einheitliche Datenstruktur und damit für die Möglichkeit eines effektiven Stamm- und Bewegungsdatenmanagements. Alle Beteiligten in einem Unternehmen können somit auf verlässliche Daten, die in gleichen Definitionen und Formaten vorliegen, zugreifen. Hierbei entsteht ein entscheidender Vorteil: Das Wissen in einem Unternehmen wird auf viele Schultern verteilt und steht ständig allen am Unternehmensprozess beteiligten Personen zur Verfügung.

Das ERP-System als „Single Source of Information“ ist seit Ende des letzten Jahrtausends die Grundlage für die Erschließung neuer Vertriebskanäle durch das Internet mit der Schaffung von E-Commerce-Verkaufsplattformen. Diese Möglichkeit bietet dem Verbraucher mehr Flexibilität und dient der kundenorientierten Ausrichtung der Unternehmen.

Ausblick

„Derzeit wird überall von Industrie 4.0 gesprochen. Laut einer Studie der Bitkom zusammen mit dem Fraunhofer Institut wird bis zum Jahr 2025 für Deutschland allein durch die Industrie 4.0-Potenziale ein kumuliertes Wertschöpfungspotenzial von bis zu 78 Mrd. € erwartet. Dies entspricht einer jährlichen Steigerung von 1,7 Prozent. Es werden gewaltige Datenmengen entstehen, Unternehmen werden über den Lebenszyklus ihrer Produkte viel mehr Informationen über die Nutzung ihrer Produkte erhalten. Weder die durch Industrie 4.0 möglichen Potenziale in der Herstellung, noch der Potenziale im Service wird ohne ein ERP-System als zentrale Daten- und Prozessplattform möglich sein. Ohne eine hervorragende Qualität der Stamm- und Bewegungsdaten können die Informationen nicht gewinnbringend genutzt werden. Daher müssen Unternehmen heute mit Ihrer ERP-Strategie das Fundament für die weitere Entwicklung Richtung Industrie 4.0 bauen.



Steffi Burgard
Freie Journalistin

STEFFI BURGARD, ULRICH REINBECK

it-daily.net

Das Online-Portal von
itmanagement & itsecurity



ERP-Evaluation

Methoden auf dem Prüfstand

Der ERP-Markt ist im Umbruch. Dabei vollzieht sich der Umbruch auf mehreren Ebenen: einerseits unterliegt die Anbieterlandschaft einem immer deutlicheren Konsolidierungsprozess, andererseits erleben wir im Moment ein wahres Feuerwerk von technologischen Neuerungen, die durchaus das Potential haben, die Koordinatensysteme des ERP-Anbietermarktes deutlich zu verschieben.

Diesen Veränderungen gegenüber scheint sich auf dem Ideen- und Methodenmarkt im Bereich der „ERP-Evaluation“ relativ wenig zu tun. Noch immer werden von vielen Playern lange Lastenhefte, kriterienbasierte Auswahlkataloge mit Datenbank-Recherchen und grafische Prozessmodelle als Mittel der Wahl propagiert. Auch wenn es durchaus nicht falsch ist, bei etablierten Methoden zu verharren, macht ein kritischer Blick darauf Sinn.

Der ERP-Anbietermarkt im Wandel

Um die Situation besser zu beschreiben, macht es Sinn, sich mit den Veränderungen am ERP-Markt ein wenig zu beschäftigen, die seit der Jahr-2000-Ära aufgetreten sind. An erster Stelle steht hier der Markt an sich (Bild 1). Während man früher quasi jede Publikation mit Hinweisen auf einen „unübersichtlichen Anbietermarkt“ und „weit über 100 Systeme“ begonnen hat, muss man heute feststellen, dass sich der Markt massiv konsolidiert hat. Je nach Branche gibt es zwischen einem halben und einem ganzen Dutzend valabler Anbieter. Anbieter mit klingenden Namen, die aber schon lang keine Neukunden mehr gewonnen haben, gibt es natürlich noch immer zu Hauf. Aber hier muss man konsequent sein – ohne Neukunden ist man einfach nicht mehr marktgängig. Basta.

WEB-TIPP:

www.i2s-consulting.com

Einhergegangen sind die letzten Jahre mit einer weitgehenden Reife der funktionalen Entwicklung. Die funktionalen Lücken marktgängiger Systeme sind – gemessen an den Anforderungen der jeweiligen Zielbranche – sehr klein geworden. Für „Mainstream-Branchen“, wie etwa den Maschinen- und Anlagenbau oder die Automobilzulieferindustrie kann man heute Abdeckungsgrade von 95% und mehr im Standard erwarten. Vorbei die Zeiten, wo man ein System nicht nur nach der vorhandenen Funktionalität sondern auch nach den in der Releaseplanung vorgesehenen Funktionalitäten bewerten musste. Vorbei aber auch die Zeiten, wo ein Funktions-Benchmark für die Auswahlentscheidung wirklich wichtig war.

Pseudoübungen

Ein Ranking mit Erfüllungsgraden von 97%, 96.4% und 95.8% ist wenig sinnvoll und eine ziemliche Pseudoübung. Natürlich wird schon bei der Lektüre dieser Zeilen der eine oder andere Leser aufmucken und sagen „wir sind aber ganz besonders!“, bei uns kommt ein System auf maximal 75% - Sie mögen wohl rechthaben, aber hier ist es dringend Zeit, mit der Schere einige alte Zöpfe abzuschneiden und Marotten zu beseitigen. Frisch frisiert stehen Sie dann da und kommen auf 95%+! Eine deutliche Änderung ist bei vielen klassischen Kritikthemen zu beobachten: hält man sich an die Regeln, sind Systeme heute in aller Regel – Ausnahmen gibt es immer – sehr gut releasefähig.

Schnittstellen sind auch kein Problem mehr – sie sind bestenfalls eine Aufgabe. Bleibt eine letzte Änderung: die sogenannten „Branchen-Templates“. Hier kann man klar sagen: ja – die wenigen, eher generalistisch ausgerichteten ERP-Anbieter, die den Markt beherrschen, haben vor vielen Jahren die Branche entdeckt und mittlerweile auch weitgehend verstanden. Während dieser Jahre hat man es Partnern überlassen, Branchentemplates zu entwickeln und damit quasi die „funktionale letzte Meile“ zu schliessen. Für das Marketing war das wichtig, für den Markterfolg auch, und – ein wirklich gutes Branchentemplate vorausgesetzt – auch für den Projekterfolg. Mittlerweile kommen selbst die Branchenlösungen immer mehr unter die Räder der funktionalen Weiterentwicklung. Die grossen ERP-Anbieter haben klare Zielbranchen definiert und kümmern sich zunehmend selbst in diesen Branchen um die funktionale Differenzierung ihrer Systeme.

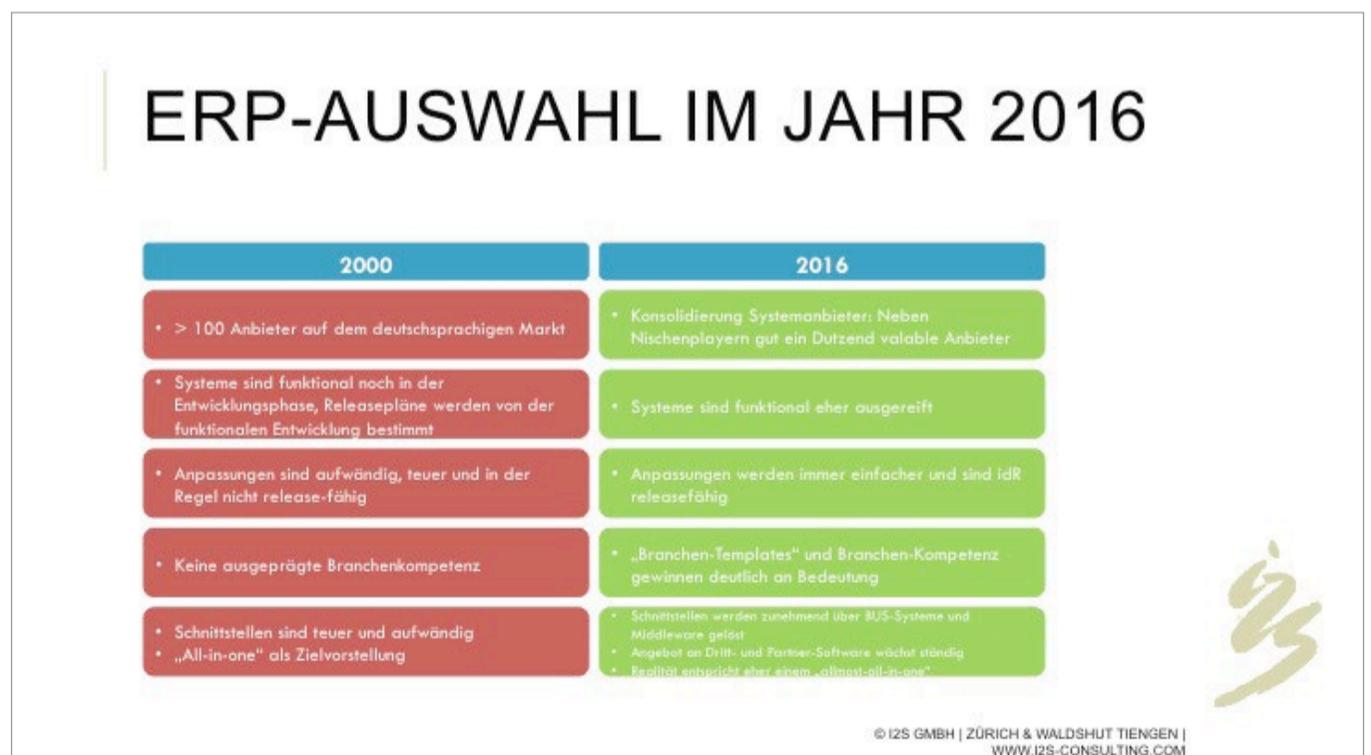


Bild 1: Der ERP-Markt im Wandel – 2000 und 2016 im Vergleich.

ERP-Evaluationsmethoden auf dem Prüfstand

Beschäftigt man sich mit dem Thema „ERP-Evaluation“ steht an erster Stelle die Frage, was den eigentlich die Aufgabe eines solchen Vorhabens ist. Hier werden wohl die meisten Leser und auch viele Berater mit einer gewissen Selbstverständlichkeit antworten: Die Auswahl eines neuen ERP-Systems natürlich! Doch stimmt das? Ein ERP-Evaluationsprojekt ist weit mehr, als die Auswahl des geeigneten ERP-Systems. Die Gründe dafür sind klar: erstens ist die Auswahl eines geeigneten Systems immer weniger ein Hexenwerk sondern in vielen Fällen bereits zu einem sehr frühen Status im Projekt mit wenigen Killerkriterien möglich. Zweitens reicht die Auswahl des „richtigen Systems“ oder des „passenden Systems“ oder des „besten Systems“ heute lange nicht mehr als Basis für den Projekterfolg.

Die Aufgaben und Ergebnisse eines ERP-Evaluations-Projektes sind vielfältig geworden (Bild 2). In aller Kürze kann man sie aber wie folgt zusammenfassen: Ein ERP-Evaluations-Projekt ist quasi das Fitness-Camp für den anstrengenden Marsch auf den „Achttausender“ des „ERP-Erfolgs“. Nach idR über zehn Jahren seit dem letzten ERP-Projekt, Parteien bzw. Fachabteilungen mit divergierenden Interessen und einer Arbeitssituation, die zeitliche Freistellungen für Projektarbeit kaum mehr erlaubt, sind die wenigsten Unternehmen aus dem Stand fit für ein solches Projekt.

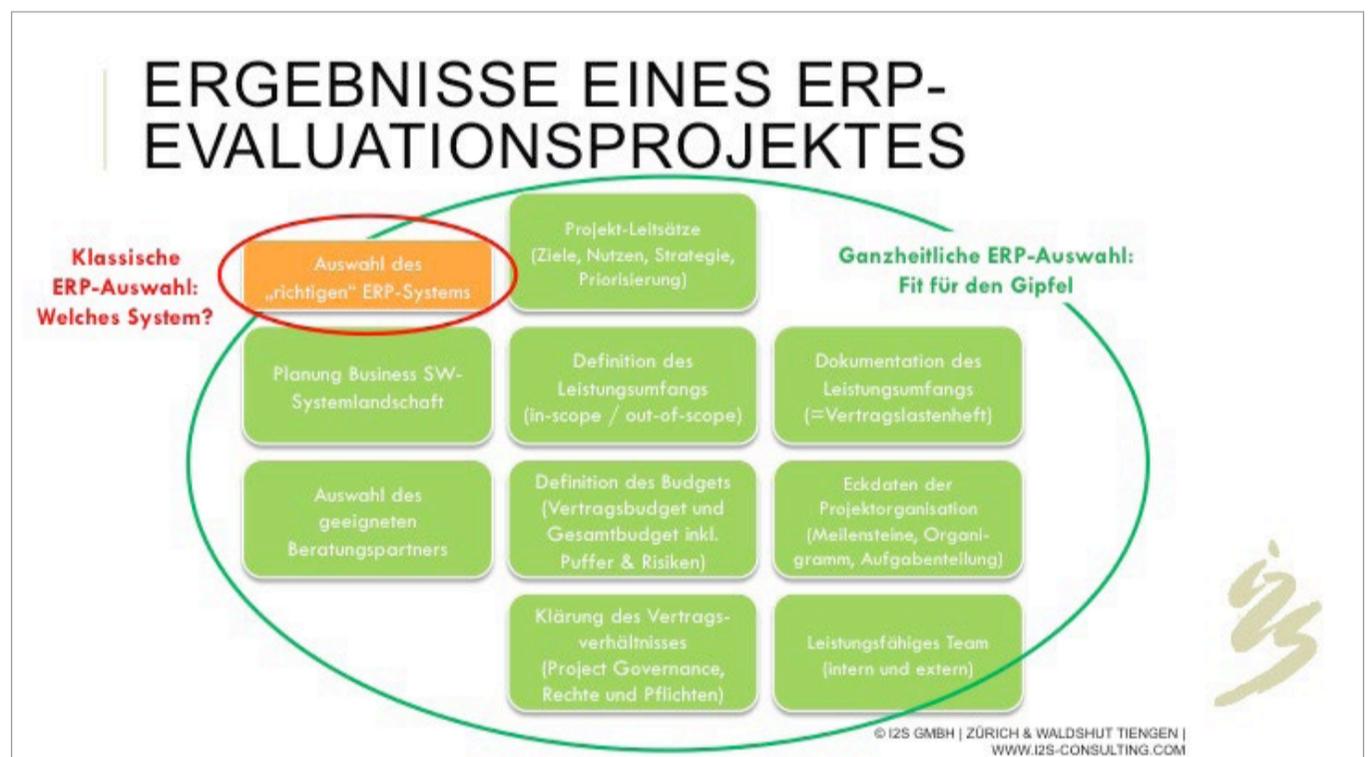


Bild 2: Aufgaben einer ERP-Evaluation.

Verinnerlicht man die vielfältigen Aufgabenstellungen wird schnell klar, wie problematisch viele der heute gängigen ERP-Evaluationsmethoden sind. Da wird mit viel Aufwand der Markt „gescreent“ und Datenbanken mit „mehr als 1‘000 Lösungen“ befragt – wieso heissen die in Deutschland so beliebten Datenbanken nicht gleich nach antiken Oraklen? Etwa nach Delphi? Es werden hunderte Seiten starke Lastenhefte erstellt, ganz nach der Gleichung: SOLL = IST – Probleme + Wünsche! Der Scope kann kaum grösser werden und dabei kann man natürlich problemlos der eigenen „Besonderheit“ und „Einzigartigkeit“ huldigen. Dabei gerät aus den Augen: die meisten Gründe, wieso einem Anbieter im Rahmen der Endauswahl abgesagt wird, sind schon von Anfang an klar, wenn auch nicht jedem Anwender so früh bewusst.

Absagen erfolgen in aller Regel eben nicht wegen Detailfunktionen, die den Erst- vom Zweitplatzierten unterscheiden – also jene Differenz, die zu dem Unterschied von 97% zu 96.4% beim Erfüllungsgrad führt, sondern wegen ganz „grobe“ Gründen. Die häufigsten sind dabei fehlender Investitionsschutz – der Anbieter ist zu klein, fehlende Internationalität, fehlende Referenzen oder eine exotische Technologiebasis. Für den Autor als Auswahlberater sind Absagen mit solchen Begründungen doch sehr schmerzlich – es ist klar, dass ein Anbieter, der mit solchen Gründen eine Absage erhält, sich zu recht einfach nur aufregt.

ERP-Auswahl als vorgezogenes Lernprogramm

Frägt man Projektteammitglieder nach einem erfolgreichen Projekt nach ihrer Bewertung hört man immer wieder „ja – das Projekt ist schon ganz gut gelaufen. Aber hätte ich am Anfang des Projektes gewusst, was ich jetzt weiss, hätte ich alles ganz anders gemacht“. Was hätte man anders gemacht: in aller Regel hätte man mehr auf den Standard vertraut und sich die eine oder andere „Verbiegeaktion“ erspart. Damit wird das grosse Problem jeder ERP-Evaluation und jeder anschliessenden ERP-Einführung klar: die Lernkurve kommt meist viel zu spät. Es ist daher wichtig, die „Lernkurve“ zu forcieren. Im eigentlichen ERP-Projekt heisst das vor allem ran an das System – Rapid Prototyping als Basis für die Konzeptarbeit und Zeit am System verbringen – je mehr umso besser.

Dabei ist es durchaus auch sinnvoll, im Rahmen des ERP-Auswahlprojektes mehr Zeit am System zu verbringen. Problem dabei ist: es sollte nicht irgendein System sein, es sollten nicht viele verschiedene Systeme sein sondern es sollte genau das System sein, dass man später auch einführt. Analysiert man den Zeitaufwand von ERP-Evaluationsprojekten merkt man schnell: in den meisten Projekten verbringt man viel zu viel Zeit mit dem Screenen des Marktes. Da werden ellenlange „Shortlists“ erstellt und Systeme zur Präsentation eingeladen, die man einfach ausscheiden könnte. Eines der Probleme, die hier im Hintergrund wirken, sind die beliebten Auswahldatenbanken: viele von diesen sind bezahlte Marketinginstrumente, bei den für jeden „Lead“ ein Gebühr fällig wird. Viele Anbieter im Rennen bedeutet dann auch viele Rechnungen für den „Lead“ an den Anbieter. Viele Kunden sind sich dieser unglücklichen Verquickung zu wenig bewusst.

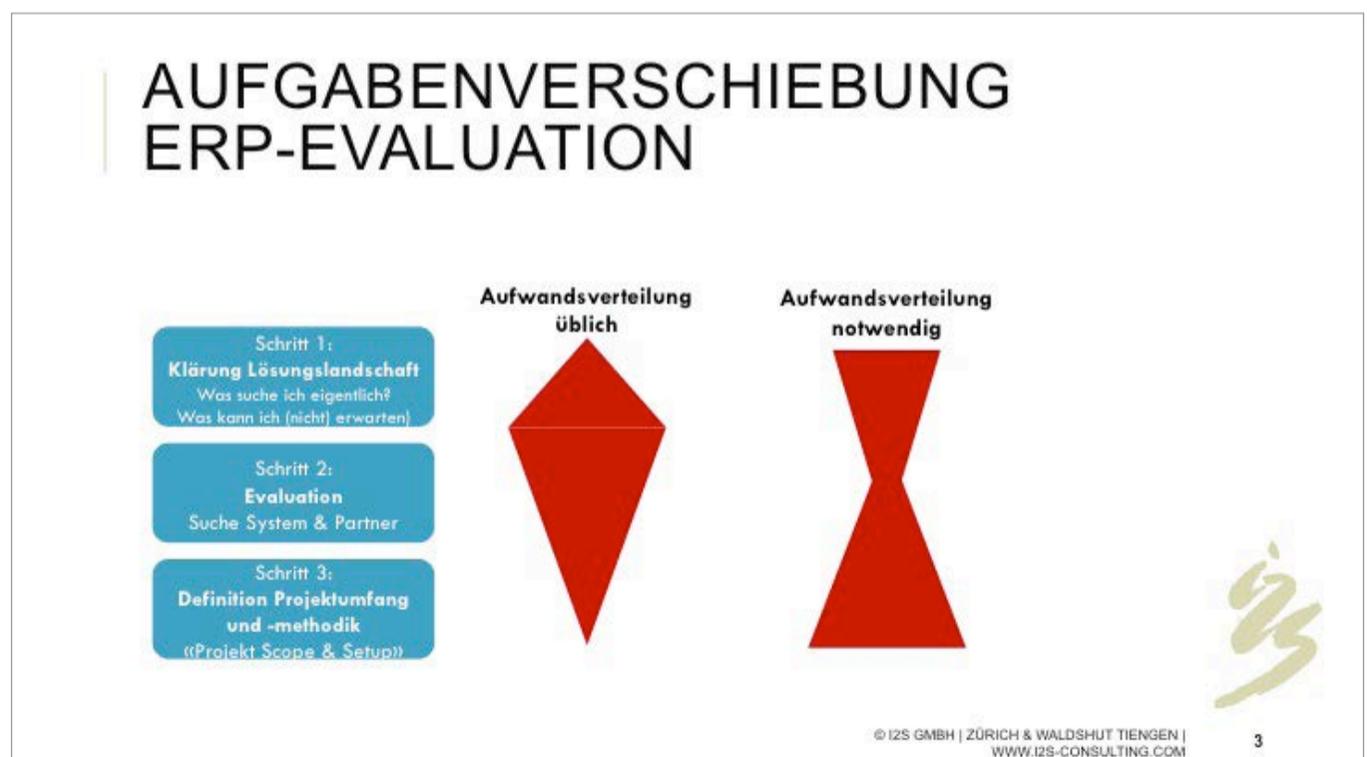


Bild 3: Aufwandsverteilung über die Phasen einer ERP-Evaluation.

Die Kosten

Eines der grossen Probleme von ERP-Evaluationsprojekten ist die Bewertung von Kosten. Die Kosten von ERP-Einführungen sind eine kritische Grösse. Das Unbehagen ist gross, Kostenüberschreitungen sind üblich. Dennoch werden noch immer Offerten und Budgets aus frühen Phasen eines Evaluationsprojektes als Entscheidungsbasis genutzt und Entscheide damit begründet. Dabei zeigt sich immer wieder: zu einem frühen Zeitpunkt lassen sich die Budgets verschiedener ERP-Systeme beziehungsweise ERP-Anbieter nicht bewerten (Bild 4). Schlimmer noch: häufig stimmen die „gefühlten Bewertungen“ – nach dem Motto „ABC ist eh immer das teuerste System“ – einfach nicht. Auch hier zeigt sich – eine saubere Bewertung ist erst zu einer relativ späten Phase des Projektes möglich – wenn überhaupt.



Eric Scherer, Dr. sc. techn. ETH
Geschäftsführer der i2s Consulting
Gruppe, Zürich

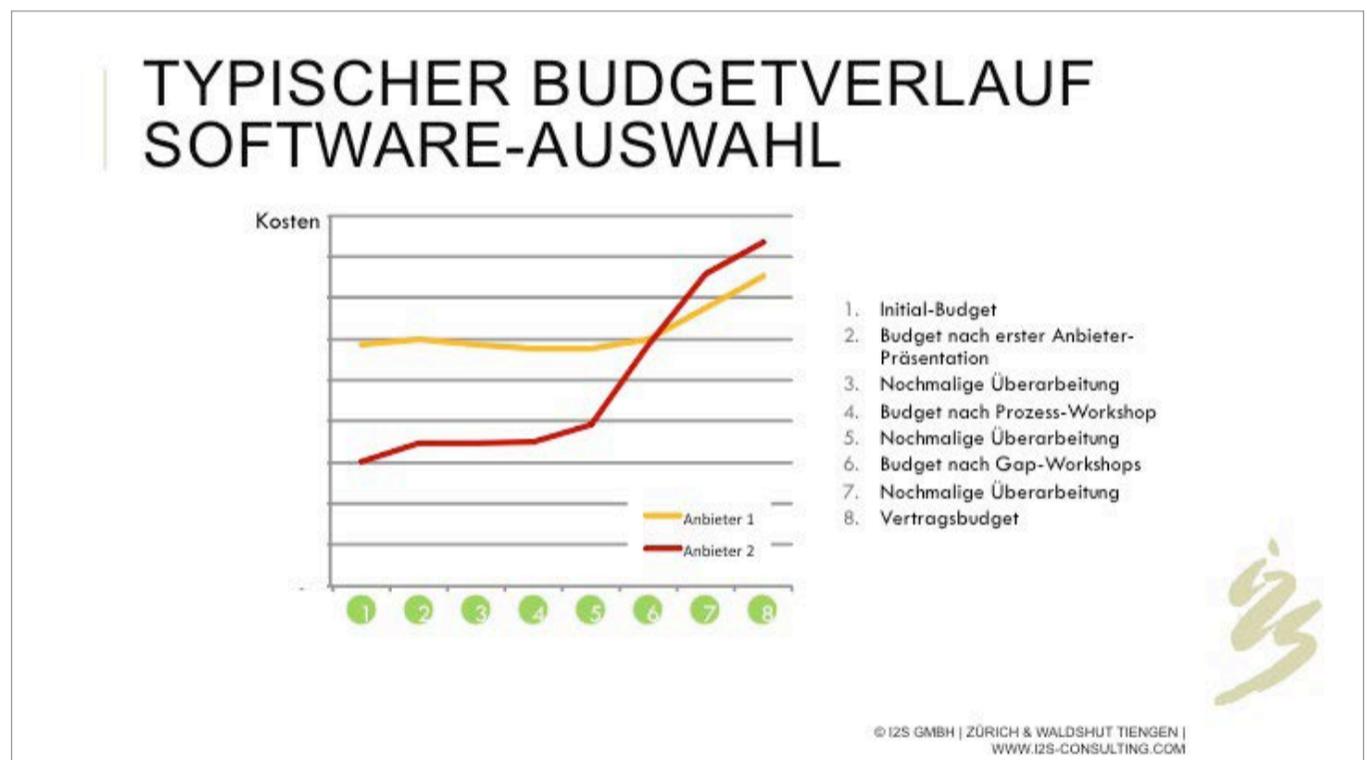


Bild 4: Beispiel eines Kostenverlaufs der angebotenen ERP-Dienstleistungsbudgets im Verlauf eines ERP-Evaluationsprojektes.

ERIC SCHERER

IMPRESSUM

Chefredakteur (V.i.S.d.P.): Ulrich Parthier (-14)

Redaktion: Silvia Parthier (-26), Carina Mitzschke

Redaktionsassistentz und Sonderdrucke: Eva Neff (-15)

Autoren: Volker Vorburg, Steffen Griesel, Ulrich Gauweiler, Beat Wyler, Herbert Feuchtinger, Dr. Thomas Tosse, Rüdiger Gros, Anna Seel, Bernhard Fischer, Tobias Kunzmann, Markus Schepp, Steffen Frey, Steffi Burgard, Ulrich Reinbeck, Eric Scherer

Anschrift von Verlag und Redaktion:

IT Verlag für Informationstechnik GmbH,
 Michael-Kometer-Ring 5,
 D-85653 Aying
 Tel: +49 8104 6494-0,
 Fax: +49 8104 6494-22

E-Mail für Leserbriefe: info@it-verlag.de

Homepage: www.it-daily.net

Alle Autoren erreichen Sie über die Redaktion. Wir reichen Ihre Anfragen gerne an die Autoren weiter.

Manuskripteinsendungen: Für eingesandte Manuskripte wird keine Haftung übernommen. Sie müssen frei sein von Rechten Dritter. Mit der Einsendung erteilt der Verfasser die Genehmigung zum kostenlosen weiteren Abdruck in allen Publikationen des Verlages. Für die mit Namen oder Signatur des Verfassers gekennzeichneten Beiträge haftet der Verlag nicht. Die in dieser Zeitschrift veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Übersetzung, Nachdruck, Vervielfältigung sowie Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages. Für Fehler im Text, in Schaltbildern, Skizzen, Listings und dergleichen, die zum Nichtfunktionieren oder eventuell zur Beschädigung von Bauelementen oder Programmteilen führen, übernimmt der Verlag keine Haftung. Sämtliche Veröffentlichungen erfolgen ohne Berücksichtigung eines eventuellen Patentschutzes. Ferner werden Warennamen ohne Gewährleistung in freier Verwendung benutzt.

Herausgeberin: Dipl.-Volkswirtin Silvia Parthier

Layout: Kreativcode, Manuela Aksu

Illustrationen und Fotos:

Wenn nicht anders angegeben: shutterstock.com

Objektleitung: Ulrich Parthier (-14)

Beteiligungsverhältnisse nach § 8, Absatz 3 des Gesetzes über die Presse vom 8.10.1949: 100% des Gesellschafterkapitals hält Ulrich Parthier, Sauerlach.

