

KMU und ICT

Benutzerfreundlichkeit ist in der Welt der Software der Schlüssel zum Erfolg

Ein ERP-System (Enterprise Resource Planning) muss bei der Planung des Einsatzes der Unternehmensressourcen einiges leisten und ist aus der IT eines mittelständischen Unternehmens nicht mehr wegzudenken. KMU sind mehr denn je auf eine stabile und leistungsfähige Kommunikationsinfrastruktur angewiesen. Um in Sachen Kommunikation und Netzwerke auch in Zukunft gut aufgestellt zu sein, müssen sie einige grundlegende Komponenten und Bedürfnisse beachten.

Rudolf Fehlmann

Für kleine und mittelgrosse Unternehmen ist es nicht einfach, aus der Vielfalt der bestehenden IT-Lösungen im Markt eine aktuell passende und gleichzeitig zukunftssichere auszuwählen. Deshalb ist es wichtig, dass KMU einen IT-Partner finden, der ihre Bedürfnisse kennt, ernst nimmt und gemeinsam mit ihnen die richtigen Services entwickelt.

Systematisch abbilden

Erfolgreiche Business-Software zeichnet sich dadurch aus, dass sie geschäftliche Anforderungen von KMU direkt umsetzt. Doch in der Praxis erweist sich genau dies oft als Stolperstein, denn Hersteller und Kunde sprechen verschiedene Sprachen. Wie also können Kundenbedürfnisse und Funktionalitäten miteinander verknüpft werden? Benutzerfreundlichkeit ist in der Welt der Software der Schlüssel zum Erfolg. Dieses Erkenntnis gilt auch für Business-Software. Benutzerfreundlichkeit bedeutet neben er-

gonomischen Aspekten wie intuitive Benutzeroberflächen oder effiziente Menüführung auch eine möglichst direkte und durchgängige Umsetzung geschäftlicher Anforderungen von KMU in der Lösung. Dank der Prozessorientierung moderner Lösungen wurden diesbezüglich grosse Fortschritte erzielt. Dennoch besteht weiterhin Handlungsbedarf, insbesondere beim möglichst benutzerfreundlichen Zugang zu Business-Software. Um ihren Kunden Business-Software näher zu bringen, verwenden Hersteller un-

terschiedliche Modelle zur systematischen Abbildung von Kundenbedürfnissen. Die konsequente Verknüpfung dieser Modelle mit den Funktionalitäten der Software sind der entscheidende Schritt für eine geschäftsorientierte Beschreibung und führen zu einer direkten Annäherung zwischen Kunden und Herstellern.

ROI richtig abschätzen

Lohnt sich die Investition in eine neue Business-Software? Wie hoch ist der zu erwartende Return on Investment (ROI)? Hilfe bei der Beantwortung dieser Fragen bildet im Vorfeld eine gezielte Analyse des ROI, um abzuklären, ob sich die Investition in eine Business-Software lohnt und welche wirtschaftlichen Vorteile das Unternehmen

Kernprozesse im Griff

Es ist ein feiner Unterschied, ob man mit 80 Prozent Aufwand 20 Prozent Ertrag erwirtschaftet, oder ob man es umgekehrt tut. Konkret heisst das: mit weniger Budget mehr Erfolg. Längerfristig betrachtet ist es also wichtig, knappe und teure Ressourcen an den richtigen Stellen einzusetzen. Entscheidend ist, dass man die Kernprozesse im Griff hat und mit diesen, ergänzend zu den Standardprozessen, den entscheidenden Nutzen und Vorsprung erzielt.

► Moderne Business-Software automatisiert Prozesse, reduziert dadurch operative Kosten und erhöht die Qualität der Zusammenarbeit von Mitarbeitenden.

durch den Einsatz der Lösung gewinnt. Interessierte Unternehmen erhalten bereits in der Evaluationsphase klare Hinweise zum erwartenden ROI. Bei der Berechnung des ROI werden zusätzliche Faktoren berücksichtigt wie etwa die für jedes Projekt typische Lernkurve, welche die Rückflüsse zu Beginn der Einführung schmälert. Die Einführung der Software wird dabei konsequent an den wirtschaftlichen Erkenntnissen der ROI-Analyse ausgerichtet. Die Besonderheit des Lösungsansatzes liegt in der strukturierten Analyse der Bedürfnisse und der Ist-Situation des Kunden anhand erprobter, standardisierter Geschäftsprozesse und Funktionen.

Abbildung von Prozessen

Eine zentrale Anforderung an Business-Software ist die Abbildung vielfältiger Geschäftsprozesse. Kunden fordern eine realitätsnahe Umsetzung individueller Funktionalitäten

bei niedrigen Kosten. Zeitgemäße Business-Software bildet individuelle Prozesse anhand einer überschaubaren Anzahl flexibler Bausteine und vorkonfigurierter Standard-Prozesse ab. Eine benutzerfreundliche Anpassung an weiterführende, spezifische Anforderungen ist aufgrund der besonderen Eigenschaften der Bausteine ohne umständliches Programmieren möglich. Diese Möglichkeiten effizienter Implementierung basieren auf den Methoden moderner objektorientierter Software-Entwicklung wie beispielsweise unter Java (Java EE).

ERP Lifecycle-Management

Die Anschaffung einer neuen ERP Business-Software ist eine langfristige Investition. Geschäftskunden orientieren sich auf der Suche nach Business-Software nicht nur an Funktionsumfang und einmaligen Investitionskosten. Sie suchen eine Lösung mit niedrigen Gesamtkosten, hohem Lebenszyklus

und Zukunftspotenzial. Im Hinblick auf effizientes ERP Lifecycle-Management ist Release-Fähigkeit die zentrale Anforderung. Diese bewirkt eine technologische Erneuerung der Software über einen Lebenszyklus von 10 bis 15 Jahren. Die fortlaufende technologische Erneuerung ist in den Anschaffungskosten inbegriffen und führt damit zu niedrigen Gesamtkosten (TCO). Als Ergebnisse der Realisierung stellen sich weitere Eigenschaften wie Prozessorientierung, Benutzerfreundlichkeit, Integrationsfähigkeit, Internetfähigkeit, Unabhängigkeit und Skalierbarkeit ein.

Heute erfüllen nur wenige Software-Hersteller das Kriterium der vollen Release-Fähigkeit. Ein wesentlicher Grund hierfür ist der hohe Initialaufwand bei der Erstellung einer solchen Lösung. Der Wechsel der Methodik der Software-Entwicklung erfordert erhebliche Anstrengungen beim Know-how-Aufbau. Bison beispielsweise beschreibt diesen Weg und verfügt mit Greenax



IT und ICT

Informationstechnik (IT) steht für die Informations- und Datenverarbeitung in Kombination mit der dafür benötigten Hard- und Software. IT ist das Bindeglied zwischen der klassischen Elektrotechnik und der Informatik. Der teils synonym verwendete Begriff Informationstechnologie bezeichnet die mit diesem Gebiet verbundene Technik und Technologie. Technologien (Techniken) im Bereich der Information und Kommunikation werden unter der Bezeichnung Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) zusammengefasst. Ein IT-Service basiert auf dem Einsatz der Informationstechnologie und unterstützt die Geschäftsprozesse des Kunden.

über eine Business-Software neuester Generation. Bei jedem Update fließen rund zehn Prozent neue Technologien sowie optimierte Funktionalitäten ein. Im Unterschied hierzu ist Business-Software ohne Release-Fähigkeit einfach zu erkennen: Jedes Upgrade führt für Kunden zu hohem Aufwand und erheblichen Zusatzkosten.

Business Process Integration

Moderne Business-Software automatisiert Prozesse, reduziert dadurch operative Kosten und erhöht die Qualität der Zusammenarbeit von Mitarbeitenden. KMU erkennen diese Vorteile, zögern jedoch noch bei der Ablösung ihrer heterogenen Systeme durch eine ganzheitliche Software-Lösung. Für diese Zielgruppe bieten Hersteller eine schlanke Alternative an: Business Process Integration (BPI) verbindet Systeme unterschiedlicher Technologie über standardisierte Dienste. Schlüssel zum Erfolg ist die Internet-Technologie. Bestehende heterogene Systeme werden dabei über webbasierte, automatische Prozesse miteinander lose gekoppelt. Im Vergleich zu einer kompletten Ablösung heterogener Systeme reduziert BPI sowohl Kosten als auch Risiken.

Wandel der Zeit

In der Informatikbranche hat während der vergangenen Jahre ein starker Wandel stattgefunden. Kunden kennen heute die Informatik und deren Möglichkeiten wesentlich besser als noch vor 25 Jahren, als alles seinen Anfang nahm. Kunden wissen heute genau, was und wie sie es wollen. Nachdem der Kunde früher ganze Teile seiner Informatik aufgrund von Innovationsschritten einfach ersetzt hat, wird heute fokussiert in kleineren Schritten und aufgrund von ROI-Überlegungen investiert. Diese Tatsache verlangt von den ICT-Unternehmen eine intensivere Beratungstätigkeit. Höchste Flexibilität ist gefragt, denn nur wer flexibel agieren kann, wird am Markt auch erfolgreich sein. Gerade im aktuellen, bewegten Wirtschaftsumfeld ist es wichtig, flexibel und innovativ zu bleiben: Chancen erkennen – prüfen – umsetzen. Die richtige Technologie bietet Bewegungsfreiheit und wandelt Veränderungen in echte Wettbewerbschancen um.

In- und Outsourcing

Während der vergangenen Jahre hat sich das Auslagern (Outsourcing) von Dienstleistungen stark entwickelt. So können ICT-Dienstleistungen sowohl von externen Anbietern als auch von unternehmenseigenen Abteilungen erbracht werden. Der Vorteil eines externen Anbieters für ein KMU ist, dass dieser hoch qualifiziertes Fachwissen bei Bedarf zur Verfügung stellen kann, ohne dass das Unternehmen selbst das entsprechende Wissen in Eigenleistung erwerben muss. Eine aktuelle Studie zeigt, dass die Schweizer Unternehmen in diesem Jahr rund drei Milliarden Franken für ICT Outsourcing Services ausgeben. Gegenüber 2008 bedeutet dies eine Steigerung von drei Prozent. Wenn sich Unternehmen mit Outsourcing befassen, stehen vor allem Kosteneinsparungen im Vordergrund. Dabei geht es nicht nur um kurzfristige Kostenen-

kungen, sondern längerfristig betrachtet auch um eine nachhaltige Veränderung der Geschäftsprozesse. Ziel ist es, Unternehmen somit optimal auf zukünftige Herausforderungen vorzubereiten. Ob Outsourcing im Endeffekt profitabel ist, hängt von den jeweiligen Einflussfaktoren ab. Allgemein gesehen zeigt sich jedoch, dass Auslagerungen die operativen Kosten des Unternehmens reduzieren können. Höhere Margen und bessere Liquidität sind schliesslich die Resultate daraus.

Entgegen dem allgemein festzustellenden Trend einer Rückkehr von Outsourcing zurück zum Insourcing wird im ICT-Bereich weiter beständig ausgelagert. Insgesamt gesehen jedoch, das bestätigen jüngere Untersuchungen, verlangsamt sich der Trend zum Outsourcing. ■

Porträt



Die Bison-Gruppe unter der Leitung von CEO Rudolf Fehlmann beschäftigt aktuell rund 340 Mitarbeitende und erzielte im Jahr 2008 einen Umsatz von rund 60 Mio. Franken. Das Schweizer IT-Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Sursee sowie weitere Standorte in Sempach Station, Puidoux und Kaarst (Deutschland).

Kontakt



Heinz Ranner
Leiter Marketing und Communication
Bison Schweiz AG
Surentalstrasse 10, 6210 Sursee
Tel. 041 926 02 60
communication@bison-group.com
www.bison-group.com