

Business Software: Kundenbedürfnisse und Benutzerfreundlichkeit im Mittelpunkt

Christian Wiese, Bison Schweiz AG



Dipl.-Ing. Christian Wiese ist Product Marketing Manager bei der Bison Schweiz AG. Seine über 15-jährige Erfahrung sammelte er in der IT Beratung sowie Vermarktung von Software Lösungen.

Erfolgreiche Business Software zeichnet sich dadurch aus, dass sie geschäftliche Anforderungen von Kunden direkt umsetzt. Doch in der Praxis erweist sich genau dies oft als Hindernis, denn Hersteller und Kunde sprechen oft „verschiedene Sprachen“. Wie also können Kundenbedürfnisse und Funktionalitäten miteinander verknüpft werden? Eine Möglichkeit stellt die Bison Schweiz AG zur Verfügung. Deren Methode verbindet ein standardisiertes Modell geschäftlicher Bedürfnisse direkt mit den Funktionen der Business Software Greenax.

Vergleichbarkeit und Hürden von Business Software

Benutzerfreundlichkeit ist in der Welt der Software der Schlüssel zum

In diesem Beitrag lesen Sie:

- welche Hürden zwischen Hersteller und Anwender bestehen,
- welchen Stellenwert eine durchgängige Umsetzung geschäftlicher Anforderungen in der Funktionalität von Business Software hat,
- welche Voraussetzungen für eine zukunftsweisende Architektur bestehen sollten.

Erfolg. Diese Erkenntnis gilt auch für Business Software. Benutzerfreundlichkeit bedeutet neben ergonomischen Aspekten wie intuitive Benutzeroberflächen oder effiziente Menüführung auch eine möglichst direkte und durchgängige Umsetzung geschäftlicher Anforderungen in der Lösung. Mit dieser geschäftsorientierten Definition von Benutzerfreundlichkeit stoßen jedoch sowohl interessierte Kunden als auch Hersteller oft bereits in der Vorevaluation auf gewissen Hürden:

- Kunden beschreiben ihre Anforderungen meist in ihrer eigenen Sprache und sprechen von „Produkte entwickeln“, „Nachfrage generieren“, „Unternehmen führen“, „zusammenarbeiten“ etc. Im Gegensatz dazu arbeiten Hersteller mit einer bereits an der Funktionalität der Software ausgerichteten Sprache. Die Zuordnung „Kundenbedürfnis – Software-Funktionalitäten (Pro-

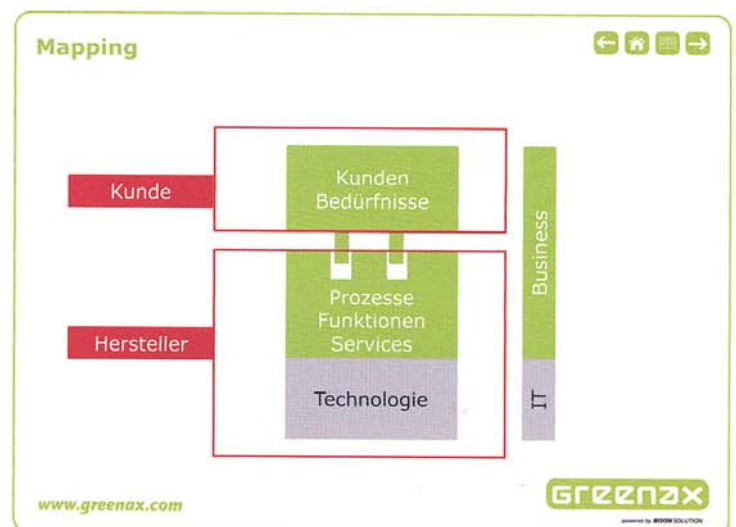
zesse und Funktionen)“ erfordert oft eine aufwendige Abstraktion und kann zu Missverständnissen führen.

- Es gibt bisher keine Standards für die geschäftsorientierte Beschreibung von Business Software; deshalb hängt ein möglichst objektiver Vergleich der Leistungsfähigkeit (Benchmark) von Herstellerlösungen ausschließlich von der Güte des jeweils verwendeten Modells ab.

Gemeinsame Sprache

Um ihren Kunden Business Software näher zu bringen, verwenden Hersteller unterschiedliche Modelle zur systematischen Abbildung von Kundenbedürfnissen. Die konsequente Verknüpfung dieser Modelle mit den Funktionen der Software und der benutzerfreundliche Zugriff auf dieses Modell sind der entscheidende Schritt für eine geschäftsorientierte Beschreibung und führen zu

Bild 1: Annäherung zwischen Kunde und Hersteller durch Modellierung von Bedürfnissen



einer direkten Annäherung zwischen Kunden und Herstellern.

Geschäftliche Aktivitäten bilden auf der untersten Schicht als Dienste (Services) eigenständige funktionale Einheiten. Analog dem Baukastenprinzip ist so eine modulare Wiederverwendung der Services in der darüberliegenden Schicht möglich. So werden aus Services vorkonfigurierte Geschäftsprozesse, Subprozesse und höherstehende Funktionen gebildet. Dieser Aufbau einer Service Orientierte Architektur (SOA) ist die Grundlage für die geforderte durchgängige Zuordnung der in der obersten Schicht dargestellten geschäftlichen Bedürfnisse zu den darunterliegenden Prozessen und Funktionen der Software.

Selbständige Konfiguration

Die Vorteile dieser Methode sind in Bild 2 anhand des verwendeten Modells näher erläutert:

- Informationen per Klick: Ein Kunde bewegt sich frei innerhalb der Ebenen 1 bis 5 und verschafft sich so auf der jeweiligen Ebene entsprechend seinen Bedürfnissen einen schnellen Überblick über die zugehörigen Prozesse und Funktionen der Software. Damit entfällt die aufwendige Übersetzung der Anforderungen des Kunden in die Sprache des Herstellers. Der Kunde verschafft sich gemäß dem Prinzip der Selbstbedienung beispielsweise bereits in der frühen Phase der Vor-evaluation ein detailgetreues Bild des Leistungsumfangs der Business Software.
- Systematische Konfiguration: Die hierarchische Gliederung in fünf Ebenen ermöglicht die systematische Auswahl von Bedürfnissen entsprechend den geschäftlichen Prioritäten. Der Kunde schränkt seine Anforderungen so mit jedem Klick auf die Bedürfnisse der jeweils tieferen Ebene gezielt ein und erhält schliesslich das gesamte Mengengerüst der benötigten Funktionalitäten der Lösung gemäss der Auswahl.

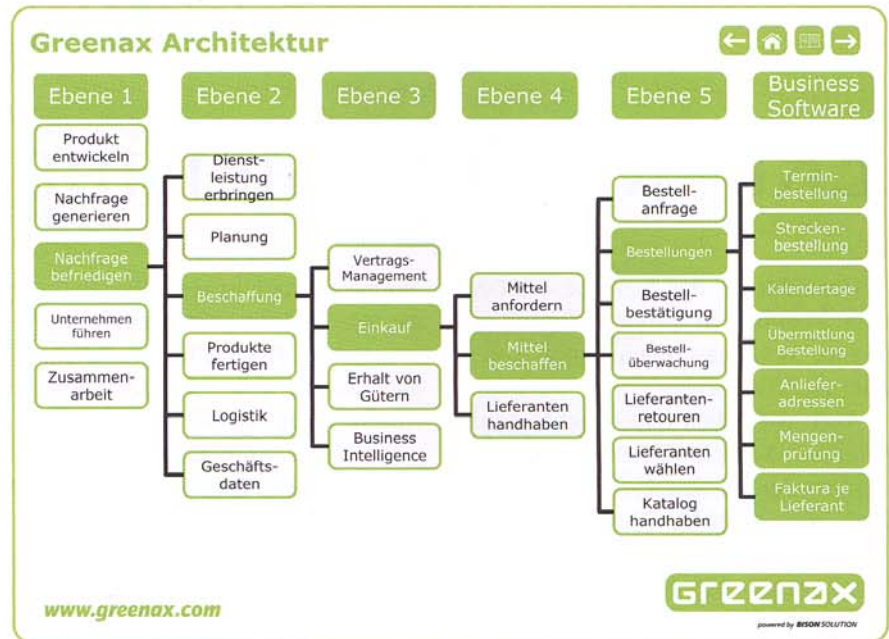


Bild 2: Differenzierte Modellierung von Bedürfnissen und direkte Zuordnung zu den Prozessen und Funktionen der Software.

- Effizienter Benchmark: Ein weiterer Vorteil liegt in der effizienten Beschreibung für den Vergleich der Leistungsfähigkeit (Benchmarking) von Business Software. So verfügt der Kunde bereits mit wenigen Klicks über eine massgeschneiderte Teilmenge zugehöriger Prozesse und Funktionen zu seinen spezifischen Anforderungen und kann diese in einem ersten Schritt selbst evaluieren.

tionalitäten, Benchmark, Benutzerfreundlichkeit, Geschäftsprozesse

Zusammenfassung

Die direkte und durchgängige Umsetzung geschäftlicher Anforderungen in der Funktionalität von Business Software ist heute ein zentrales Auswahlkriterium. Dank der Prozessorientierung moderner Lösungen wurden diesbezüglich große Fortschritte erzielt. Dennoch besteht weiterhin Handlungsbedarf, insbesondere bei dem möglichst benutzerfreundlichen Zugang zu Business Software.

Schlüsselwörter

Business Software, Business Architektur, ERP, Kundenbedürfnisse, Funk-

Customer needs and usability

In the world of business software user-friendliness is the key to success. Today the direct and consistent implementation of business requirements into the functionalities of business software is a key selection criterion. The proposed method by Bison combines a sophisticated model of customers' needs with the functionalities of the Business Software Greenax.

Keywords

Business Software, Business Architecture, ERP, Customer needs, functionality, benchmark, usability, business processes, functions, SOA

Kontakt

Bison Schweiz AG
 Surenalstrasse 10
 CH-6210 Sursee / Schweiz
 Tel.: +41 41 926 04 02
 Fax: +41 41 926 04 30
 Christian.wiese@bison-group.com
 www.bison-group.com
 www.greenax.com