



ERP

M A N A G E M E N T

Big Data

Business Analytics

Data Mining

OLAP

Analysewerkzeuge
im Test

Empfehlungen für
ERP-Rollouts

Workflow-Monitoring

Aktuelle ERP-Trends

retailspecial

ERP-Marktübersicht:
68 Handelslösungen
im Vergleich

Herausforderungen
im Handel

ERP-Gütesiegel
im Bereich Handel

ERP-Event 2013 in Stuttgart

ERP-Trends in der Diskussion und ERP-Anbieterpräsentation



Informieren Sie sich auf der IT & Business 2013 über die aktuellen ERP-Trends und schauen Sie sich die nominierten ERP-Systeme des Wettbewerbs ERP-System des Jahres in der Live-Präsentation an.

Die Themen des ERP-Kongresses erlauben Ihnen einen Einblick in aktuelle Themen rund um die Auswahl und Einführung von ERP-Systemen. Vertreter aus Praxis und Wissenschaft geben Ihnen einen Fahrplan zur erfolgreichen Umsetzung. Das Vortragsprogramm des ERP-Kongresses findet in diesem Jahr unter dem Themenschwerpunkt Auswahl und Einführung von ERP-Systemen statt.

- „ERP-Check - Brauche ich ein neues ERP-System?“
- „ROI-Check - Wie wirtschaftlich ist ein neues ERP-System?“
- „Einführung - Wie müsste meine ERP-Einführung realisiert werden?“

Seien Sie zudem live dabei, wenn die Sieger des Wettbewerbs zum ERP-System des Jahres 2013 (www.system-des-jahres.de) ermittelt werden und erfahren Sie in der öffentlichen Anbieterpräsentation, welches ERP-System in seiner Kategorie punkten kann.

Der ERP-Kongress sowie der Wettbewerb „ERP-System des Jahres“ finden am 24.09.2013 zur IT & Business im ICS Internationalen Congresscenter Stuttgart (Messe Stuttgart) statt.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann melden Sie sich noch heute unter www.erp-kongress.de an.

Ihr Veranstaltungsteam

Veranstaltungsort: Messe Stuttgart

Datum: 24. September 2013

Preise: Teilnahmegebühr 150,- Euro
Frühbucherspezial 120,- Euro
(bis 24.08.2013)

Kontakt: Corinna Fohrholz
Telefon: 0331/977-3380
E-Mail: fohrholz@enterprise-research.de

Hanna Theuer
Telefon: 0331/977-3355
E-Mail: theuer@enterprise-research.de

Big Data - Big Chance

Neulich traf ich einen Vorstand eines Handelsunternehmens, der mir stolz seine neueste Marketingaktion vorstellte. Alle Käufer eines bestimmten Gerätes sollten angeschrieben (!) und auf eine preisgünstige Aufrüstaktion hingewiesen werden. Dazu hätten die Kunden das Gerät allerdings in eine der bundesweit zahlreich vorhandenen Filialen bringen müssen. Schon deswegen schätzten wir die Response-Quote auf eine solche Aktion auf nicht mehr als 1% ein. Zusammen mit der bescheidenen Marge, die durch die Aufrüstung zu erzielen war, wäre die Aktion ein finanzieller Flop geworden. Warum berichte ich das so ausführlich? Weil diese Führungskraft offensichtlich erfahrungsgetriebene Entscheidungen bevorzugt. Würde er datengetrieben entscheiden, so hätte er vermutlich eine derart wenig aussichtsreiche Aktion gar nicht erst gestartet.

Leider gibt es im Handel noch viele erfahrungsbasiert entscheidenden Manager, so das Ergebnis einer großen Studie, die mein Lehrstuhl 2012 mit dem Softwareanbieter SAS Institute in Deutschland, Österreich und der Schweiz durchgeführt hat (www.wettbewerbsfaktor-analytics.de). Für mich ist das

unverständlich. Gerade der Handel erzeugt täglich ein erstklassiges Datenvolumen in durchaus hoher Datenqualität, das sich hervorragend für die Gestaltung des Geschäftes eignen würde. Anstatt die Probleme von gestern zu lösen, kann diese Branche, genau wie einige andere, schneller auf Veränderungen der Kundennachfrage reagieren, damit kostengünstiger anbieten und profitablere Geschäfte machen. Mit analytischen Methoden wie Data-Mining, Vorhersagemodellen, Optimierungsansätzen und Szenariotechniken könnte z.B. die Gewährung von Rabatten auf das notwendige Maß reduziert werden. Jeder Euro, der dadurch zusätzlich in die Kassen kommt, erhöht so den Gewinn des Unternehmens.

Voraussetzung, um aus Big Data eine große Chance zur Steigerung der Profitabilität zu machen, sind neben qualitativ einwandfreien Daten und der Anwendung der oben beschriebenen fortschrittlichen mathematischen Modelle insbesondere die Verfügbarkeit von Expertinnen und Experten für Business Analytics im Unternehmen.

Die Beispiele aus dem Handel lassen sich auf andere Branchen übertragen. Für mich ist es nicht nur merkwürdig, sondern grob fahrlässig, angesichts der immer besseren Datenverfügbarkeit weiterhin überwiegend erfahrungsbasiert Entscheidungen über das Geschäft zu treffen.



Univ.-Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau ist Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik und Electronic Government an der Universität Potsdam und Herausgeber der Zeitschrift ERP Management.

ERP

MANAGEMENT

Impressum

Herausgeber

Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau,
Universität Potsdam

Redaktionsleitung

Dr. Sandy Eggert (SE)
GITO mbH Verlag
Detmolder Str. 62, 10715 Berlin
Tel.: 0331/977-4566
Fax: 0331/977-3406
eggert@erp-management.de

Originalbeiträge werden an die
Redaktion erbeten

Nachrichten

Wiebke Wegener (WW)
Kiefernweg 9
14621 Schönwalde / OT Wansdorf
Tel.: 033231 / 62166
nachrichten@erp-management.de

Anzeigenleitung

Martina Braun (MB)
ERP Management
Anzeigenmarketing
Detmolder Str. 62, 10715 Berlin
Tel.: 030 / 41 93 83 65
Fax: 030 / 41 93 83 67
anzeigen@erp-management.de
Zurzeit gilt Anzeigenpreisliste Nr. 9

Bezugsbedingungen

ERP Management erscheint viermal im
Jahr. Jahresabonnementspreis 2013
EUR 111,- Inland zzgl. Versandkosten.
Inlandspreise inkl. 7% USt.
Für Studierende bei Einsendung
einer Immatrikulationsbescheinigung
50% Ermäßigung. Auslandspreise auf
Anfrage.

Verlag und Vertrieb

GITO mbH Verlag für
Industrielle Informationstechnik
und Organisation
Detmolder Str. 62
10715 Berlin
service@erp-management.de

© 2013 GITO mbH - Verlag für
Industrielle Informationstechnik
und Organisation

9. Jahrgang 2013

Die Zeitschrift und alle in ihr enthal-
tenen Beiträge und Abbildungen sind
urheberrechtlich geschützt. Mit Ausnah-
me der gesetzlich zugelassenen Fälle ist
eine Verwertung ohne Einwilligung des
Verlages strafbar.

Satz: Wiebke Wegener, satz@gito.de
Druck: vierC GmbH & Co. KG
Titelgrafik: David Gerstl

Big Data

Das aktuelle Stichwort: Big Data S. 20

Einer der wichtigsten IT-Trends stellt im-
mense Herausforderungen an Unterneh-
men und Technologien gleichermaßen.

Crossmediale Werbeanalyse mit Data Mining ab S. 21

Vier Analysewerkzeuge bewiesen sich in
einem Media Analytics Testszenario und
überzeugen mit hoher Funktionsdichte.

Analytics und Operations in be- trieblichen Anwendungen ab S. 24

Neue Technologien ermöglichen ein Ver-
einen von ERP und BI. Die Potenziale und
Herausforderungen beschreibt der Bei-
trag u.a. mit Anwendungsbeispielen.

Erweiterung von ERP um Business Analytics ab S. 27

Interview zur Relevanz von
Business Analytics im Bereich ERP.

ERP-Trends

Investitionen in mobiles ERP steigen S. 15

Interessante Einsichten in die Zukunft von
Mobile ERP in Deutschland gibt die Studie
von IFS.

retailspecial

Das ERP-Gütesiegel ab S. 29

Zum ersten Mal vergibt das CER das ERP-
Gütesiegel. Lesen Sie mehr über den Ab-
lauf des Testverfahrens und die Kriterien
für die Handelsbranche.

Auswertung des ERP-Systems Bison Process x-trade der Bison Maxess GmbH S. 33

In dem umfassenden Test zeigte das ERP-
System viele Sonderfunktionen für den
Lebensmittelhandel.

Herausforderungen im Handel S. 34

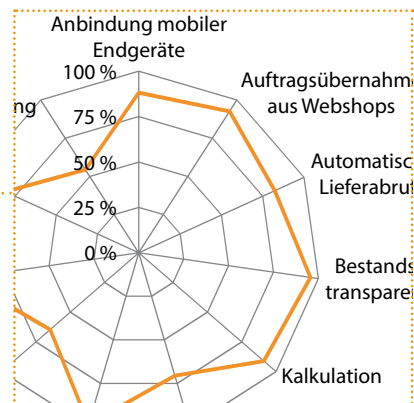
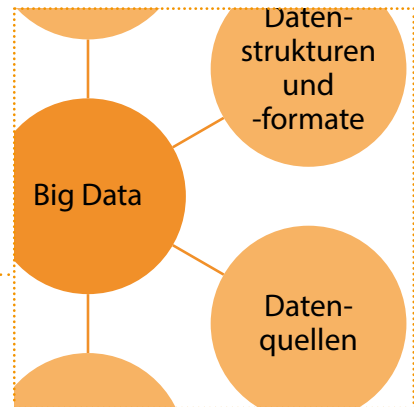
Das Steuern von Handelsunternehmen
stellt derzeit aufgrund vielfältiger Einflüsse
eine große Herausforderung dar. Lesen
Sie, wie ERP-Lösungen dabei unterstützen.

Auswertung des ERP-Systems cierp3 der Allgeier IT Solution GmbH S. 37

Große Funktionsvielfalt und spezielle Fea-
tures für den Außendienst beindruckten
die ERP-Experten des CER.

Marktübersicht: 68 aktuelle ERP-Lösungen mit dem Schwerpunkt Handel ab S. 38

Sieben branchenspezifische Aufga-
benbereiche wie Logistik, Einkauf und
Verkauf wurden mittels einer Online-
Umfrage untersucht.



ERP-Systeme im Vergleich 2x Marktüberblick

GRATIS

Nur im Abo von ERP Management!

Lesen Sie ERP Management zum Preis von 30,25 Euro je Heft (4 Ausgaben im Jahr) und erhalten alle Ausgaben des **ERP-Marktüberblicks gratis** dazu. Sie sparen **58,60 Euro** gegenüber dem Einzelkauf.



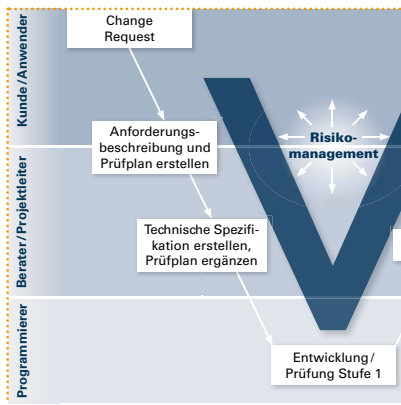
gratis

Senden Sie eine E-Mail an:
service@gito.de

Mit dem Stichwort:

„ERP Management plus Marktüberblick gratis“

Möchte ich ERP Management nicht weiter beziehen, benachrichtige ich einfach bis vier Wochen vor Ablauf des Jahres den GITO Verlag. Ich kann das Abo nach Ablauf des Jahres jederzeit zum jeweils übernächsten Heft kündigen. Das Geld für bezahlte, aber noch nicht gelieferte Ausgaben, erhalte ich zurück.



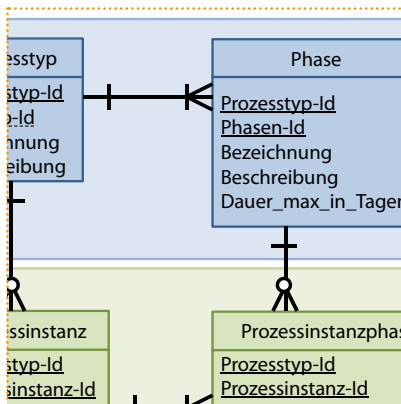
IT-Projekte

Medizintechnik im Spannungsfeld: ERP-Systeme als Lösungsbeitrag ab S. 52
Die Anforderungen an ERP-Lösungen sind allgemein hoch und steigen zusätzlich beim Einsatz in der Medizintechnik.

Leitfaden für ein erfolgreiches CRM-Projekt ab S. 56
Prozessbetrachtungen im eigenen und Kunden-Unternehmen spielen neben der Implementierung des CRM-Systems eine große Rolle.

Prozesstransparenz durch Workflow-Monitoring ab S. 58
Das vorgestellte Add-on für ERP-Systeme erleichtert Prozessverantwortlichen das Überwachen von komplexen Prozessen.

Beschleunigung von komplexen ERP-Rollouts ab S. 61
Sechs hilfreiche Empfehlungen, die tiefergehend beschrieben werden, lesen Sie in einem Beitrag der globale ERP-Rollouts betrachtet.



Success Stories

Erfolgreich im Spitzenfeld – Sport-Böckmann GmbH ab S. 16
Mit Herz und Verstand ab S. 18

ERP für den sicheren Kontakt S. 23
Bio-Speiseeis Spezialist Novescor optimiert Vertrieb und Verwaltungsprozesse mit Web-basierter ERP-Software cierp3 S. 31

Unternehmensportrait

Bison Maxess GmbH S. 13

Produktreport

CVS Ingenieurgesellschaft mbH ab S. 7
UNIT4 Business Software GmbH S. 9

Service

Impressum S. 4
Nachrichten ab S. 6
Kolumne S. 32
Anbieterverzeichnis ab S. 63
Titel: © alphaspirt – fotolia.de

Die nächste Ausgabe von
ERP Management erscheint im
September 2013.



ALPHAPLAN 4 ERP: Mit Teamarbeit auf Erfolgskurs



Am einzelnen Arbeitsplatz entscheidet sich der Nutzen eines ERP-Systems – in dieser Erkenntnis spiegelt sich das langjährige Know-how wider, das dem ALPHAPLAN-Bedienerkonzept zugrunde liegt. Es unterstützt die Prozeßoptimierung, indem es den Prozeßoptimierern – Sachbearbeitern und Entscheidern – Informationen und Funktionen so zur Verfügung stellt, wie sie individuell gebraucht werden.

Bedienerkonzept mit Teamfunktionen

Im aktuellen ALPHAPLAN 4 wurde das Bedienerkonzept um Funktionen erweitert, mit denen die Bildung interdisziplinärer Teams bereits in der Angebotsphase wirksam unterstützt wird. Entsprechend profitiert auch die Auftragsabwicklung von abteilungsübergreifender Zusammenarbeit.

Beispiele:

- Terminkalender zur Planung von Zeiten und Ressourcen mit Ermittlung freier Zeiten für abteilungsübergreifende Teambildungen. Outlook/Exchange-Abgleich und viele weitere Funktionen.
- Newsticker zur unternehmensweiten Information mit farblich gekennzeichneten Prioritätenvergabe.

- Anzeige der in ALPHAPLAN angemeldeten Benutzer und Teams. Status der Teammitglieder, um Verfügbarkeiten beziehungsweise Erreichbarkeiten zu erkennen.
- Vorgangsbearbeitung im Team, Versand von Dialogen (Angebote, Aufträge, Lieferscheine, Rechnungen, Reklamationen, Projekte etc.) zur Weiterbearbeitung an andere Teammitglieder. Notizen zu Vorgängen („gelber Zettel“).
- Aufgaben, Terminerinnerungen, Meetings und empfangene Dialoge, alles farblich differenziert, in einer Übersicht.
- Chat-Funktion zur raschen, informellen Abstimmung im Team.

Kontakt:

CVS Ingenieurgesellschaft mbH
Otto-Lilienthal-Straße 10,
28199 Bremen
Tel.: +49 421 35017-0
E-Mail: vertrieb@cv.de



QR-Code-Link
zur Themenseite
„Teamarbeit und mehr“



sind ab sofort fit für die SEPA-Umstellung. Bereits heute können Collmex-Anwender das SEPA-System mit IBAN und BIC für das Anlegen von Überweisungen und Lastschriften direkt aus der Software heraus nutzen und sich dadurch rechtzeitig auf die SEPA-Einführung Anfang 2014 vorbereiten.
Collmex GmbH
www.collmex.de



GSD Software® bietet mobile Lösung als Komplettpaket.

Office-to-go

GSD Software® bringt unter dem Slogan „office-to-go – Ihr Büro zum Mitnehmen“ eine Lösung zur Geschäftsprozessoptimierung per Smartphone oder Tablet-PC auf den Markt. Durch die Nutzung des Pakets office-to-go hat der Anwender stets Zugriff auf persönliche und globale Ordnerstrukturen und deren Dokumente. Eine integrierte Suchfunktion hilft dabei, Adressen, Dokumente, Vorgänge und Projekte schnell auf dem mobilen Endgerät aufzufinden.
GSD Gesellschaft für Software, Entwicklung und Datentechnik mbH
www.gsd-software.com

ERP-Software für Flächen und Kanten

Die Melaplast GmbH aus Schweinfurt wird künftig mit der ERP-Software XDPPS, die von ADISY Consulting angeboten wird, arbeiten. Die Entschei-

dung für XDPPS fiel in einem aufwändigen Auswahlverfahren unter intensiver Beteiligung einer großen Anzahl von Mitarbeitern. Nach Auswertung der vorab definierten Anforderungskriterien setzte sich ADISY mit der angebotenen Lösung XDPPS letztendlich durch.

ADISY Consulting GmbH & Co. KG
www.adisy.de, www.melaplast.de

eGovernment Kompass weist Weg zur modernen Verwaltung

Deteccon International bietet Verwaltungspraktikern die kostenlose Software „eGovernment Kompass“. Die App zeigt Nutzern, wie ausgereift ihre Maßnahmen im Bereich elektronischer Verwaltung bereits sind und in welchen Bereichen noch Handlungsbedarf besteht. Dienststellenleiter und andere Verwaltungsangestellte bestimmen mit dieser kompakten Anwendung effizient und schnell, welchen Reifegrad ihre Maßnahmen etwa in den Bereichen „elektronischer

Gerüstet für die Cloud

An Absolventen des VMware vSphere Basistrainings VICM (ab Version 5.0) richten sich die VMware Advanced-Kurse von Fast Lane. Als autorisiertes VMware Trainings-Center (VATC) vermittelt der Schulungsanbieter die professionelle Handhabung der Virtualisierungsplattform vSphere. Fast Lane Institute for Knowledge Transfer GmbH
www.flane.de/vmware-advanced

Innovative Abschlussarbeiten zu Lieferketten-Management gesucht

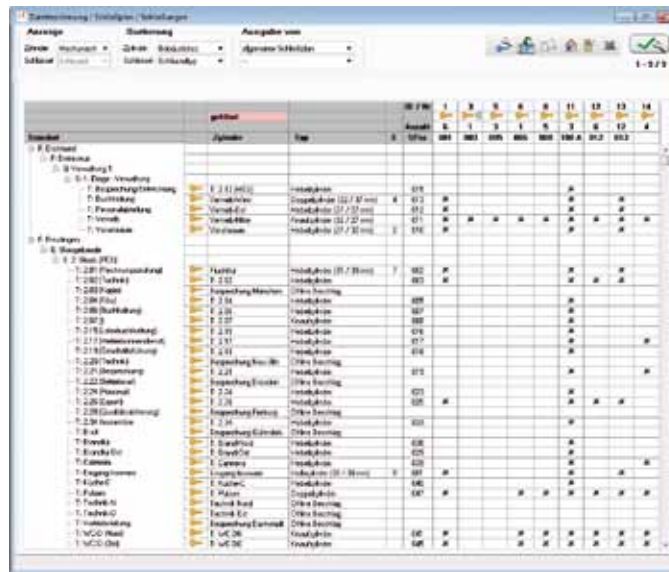
Im dritten Jahr in Folge verleiht die Strategie- und Organisationsberatung Camelot Management Consultants den „CAMELOT Innovation Award“. Die Auszeichnung prämiiert besonders innovative akademische Abschlussarbeiten aus den Bereichen Logistik, Supply Chain Management oder Value Chain Management – von der Bachelorarbeit bis hin zur Dissertation. Die Bewerbungsfrist für den Camelot Innovation Award läuft ab sofort bis Ende Juli. Camelot Management Consultants AG
www.camelot-mc.com

ERP-System für internationale Expansion

Die spanische Manufactura Moderna de Metales, ein führender Zulieferer von Metallröhren für die Automobilindustrie, nutzt künftig IFS Applications. Mit dem neuen ERP-System unterstützt das Unternehmen seine weitere Internationalisierung. IFS Deutschland GmbH & Co. KG
www.IFSWORLD.com

Bester ERP Implementierungspartner

Trovarit hat bereits zum sechsten Mal die Anwenderzufriedenheit, den Nutzen und die Perspektiven von ERP und Business Software auf Basis einer breit angelegten, empirischen Studie untersucht. Aus den kürzlich veröffentlichten Ergebnissen der Zufriedenheitsstudie „ERP in der Praxis“ geht terna eindeutig als bester ERP Implementierungs- und Wartungspartner hervor. Kunden von terna weisen – gemessen an allen in der Studie bewerteten Systemhäusern – die höchste Gesamtzufriedenheit auf. terna GmbH
www.terna.com



tisoware präsentiert Sicherheitslösungen auf der Sicherheitsexpo 2013.

Behördenservice“, „Bürgerbeteiligung“ und „elektronische Signatur“ aufweisen. Im Dialog mit den Anwendern befragt die App Anwender nach dem erreichten Stand aller Bedarfsfelder einer umfassenden eGovernment-Strategie. Detecon International GmbH
www.detecon.com

Neue Produktgeneration

Die Software-Generation Infor 10x vereint eine multifunktionale Middleware-Plattform Social-, Mobile-, Analyse- und Cloud-Funktionen mit den industriespezifischen Software-Suiten von Infor. Alle größeren Anwendungen bieten eine weiterentwickelte HTML5-Nutzeroberfläche, die neue Kollaborationsplattform Infor Ming.le, und durchgehende kontextbezogene Analysen innerhalb von vordefinierten Workflows im Integrations-Framework von Infor ION. Das Release macht die Infor-Lösungen durch eine Kombination aus Innovationen und einer von den Bedienoberflächen aus dem Consumer-Bereich inspirierten Nutzererfahrung flexibel, agil und leicht anwendbar. Infor Deutschland GmbH
www.infor.de

Sicherheitslösungen

tisoware ist Aussteller auf der Sicherheitsexpo in München vom 03. – 04. Juli 2013. Unter dem Motto „Mehr

Sicherheit mit tisoware!“ präsentiert tisoware in Halle 4 auf dem Stand B04 integrierte Sicherheitslösungen aus einer Hand. Zu den Meseschwerpunkten zählen elektronische Zutrittskontrolle, Besucher- und Ausweismanagement, Schließplan, Sicherheitsleitstand mit Videoüberwachung, mechanische und mechanische Zutrittskomponenten sowie der mobile Sicherheitsleitstand für Smartphones. tisoware®Gesellschaft für Zeitwirtschaft mbH
www.tisoware.com

Viele Varianten – eine Lösung

Die Norddeutsche Kunststoff- und Elektrogesellschaft Stäcker mbH & Co. KG, kurz NORKA, hat sich bei der Einführung einer neuen Unternehmenssoftware für proALPHA entschieden. Das Unternehmen bietet Lösungen für technische Beleuchtung unter schwierigen Umgebungsbedingungen. Wegen des riesigen Produktprogramms von ca. 4 000 Standardleuchten sowie des Angebots an weiteren Sonderleuchten für spezielle Anwendungen war der moderne und flexible Produktkonfigurator von proALPHA und dessen tiefe Integration in die Komplettlösung einer der Hauptgründe für die Entscheidung. proALPHA Software AG
www.proalpha.de

In Zukunft mehr möglich mit ERP

Erweiterung um Business Analytics

Die Anforderungen an ERP-Lösungen haben sich in den vergangenen Jahren verändert. Neben wachsenden Ansprüchen an die Flexibilität der Software und der zunehmenden Betrachtung der Gesamtbetriebskosten gewinnt die zielorientierte Analyse von Daten ganz unterschiedlicher operativer Systeme an Bedeutung. Die in vielen ERP-Lösungen vorhandenen Reporting- und Analysefunktionen reichen hierfür nicht aus.

Als Antwort darauf hat UNIT4 Business Software seine ERP-Lösung UNIT4 Agresso um ein nahtlos integriertes Modul für Business Analytics erweitert. Mit dieser erweiterten ERP-Lösung sind Unternehmen in der Lage, ihre Planung zu optimieren sowie Transparenz und Effizienz ihrer Geschäftsprozesse gezielt zu steigern. Dynamische Unternehmen, deren Wandlungsfähigkeit ein wichtiger Faktor für ihre Wettbewerbsfähigkeit ist, können nun ihre Geschäftsdaten besser und flexibler für ihre Geschäftsentwicklung analysieren. Erfahrungsgemäß sind Unternehmen, die die Möglichkeiten der Analyse nutzen, ihren Mitbewerbern eine Nasenlänge voraus.

Vorteile für Unternehmen, die Agresso mit Business Analytics einsetzen:

- Unternehmen haben jederzeit einen Überblick über die aktuelle Situation.
- Entscheidungen können auf allen Unternehmensebenen schneller und zielgerichteter getroffen werden: Mitarbeiter aller Bereiche und Ebenen erhalten durch einfach anzuwendende und sichere Berichts- und Analysefunktionen ortsunabhängig die richtigen Informationen.
- Es werden bessere Ergebnisse erzielt, da Mitarbeiter mit Hilfe eines einzigen Systems alle unternehmensrelevanten Daten nutzen, um daraus aussagekräftige Informationen mit echtem Mehrwert zu gewinnen.

Wachstum braucht flexible ERP-Software

Ergänzend zu den Möglichkeiten der Geschäftsanalyse sind noch weitere Aspekte einer ERP-Lösung für die Wandlungsfähigkeit von Unternehmen und damit den Unternehmenserfolg entscheidend.



- **Anpassbarkeit:** Eine intelligente Software-Architektur spielt eine entscheidende Rolle. Aufgrund der Vita-Architektur von Agresso können Unternehmen schneller auf Veränderungen reagieren und neue Anforderungen einfach in der ERP-Lösung umsetzen. Die Anpassungen können vom Kunden selbst erfolgen, ohne Betriebsunterbrechungen und ohne externe IT-Experten.
- **Skalierbarkeit:** IT-Ressourcen müssen skalierbar genutzt werden können. Je nach geschäftlicher Anforderung bietet Agresso die Möglichkeit, Bereiche ad hoc in die Cloud zu verschieben und bei Bedarf wieder zurück in die klassische IT-Infrastruktur zu übernehmen.
- **Modularität:** Modulare Systeme können auf Veränderungen reagieren. Mit einer modulweisen Einführung von Agresso können Unternehmen je nach Bedarf zusätzliche Funktionalität für weitere Anwendungsbereiche einsetzen.
- **Integrierbarkeit:** Die Fähigkeit zur Zusammenarbeit mit anderen Systemen ist bei der Implementierung für zukünftige Lösungen essentiell.
- **Verfügbarkeit:** Der Zugriff auf Geschäftsdaten ist mit Agresso zeit- und ortsunabhängig möglich.

Weitere Informationen

zu UNIT4 Agresso erhalten Sie unter:
www.unit4software.de/agresso

Handelsbranchen in Deutschland: Der Aufschwung geht ins dritte Jahr

Erste Hochrechnungen aus dem IFH-Branchenbarometer zeigen das dritte positive Ergebnis in Folge für die deutschen Handelsbranchen: 2012 ist das Gesamtvolumen aller 60 Branchen um 1,5 Prozent auf insgesamt 635,4 Milliarden Euro angestiegen. Damit hat sich der Auftrieb des Gesamtvolumens, das sich mit 53 Milliarden Euro über dem des Krisenjahres 2009 auf einem sehr hohen Niveau bewegt, zwar etwas abgeschwächt, die inländische Nachfrage zeigt sich aber in nahezu unverändert robuster Verfassung. Auch die Prognose ist weiterhin positiv: Laut der IFH-Experten dürfte sich das Gesamtvolumen aller Märkte bis 2017 um fast 48 Milliarden Euro auf dann 683 Milliarden Euro erhöhen. IFH Institut für Handelsforschung GmbH
www.ifhkoeln.de

Neue Client-Generation

Für den ECM-Spezialisten d.velop AG hat sich die Teilnahme an der CeBIT 2013 erneut als voller Erfolg erwiesen. So konnte die Zahl der Kundenkontakte gegenüber dem bereits hohen Niveau des Vorjahres noch einmal deutlich gesteigert werden. Die hohe Resonanz resultierte nicht zuletzt aus der Weltpremiere der neuen Client-Generation des d.3-Systems und dem innovativ gestalteten Standkonzept, das die Einfachheitsphilosophie des ECM-Anbieters widerspiegelte.

d.velop AG
www.d-velop.de

Innovationspreis-IT 2013

Die Jury der Initiative Mittelstand zeichnete myfactory als Sieger in der Kategorie ERP aus. Prämiert wurden Firmen, die innovative, mittelstandsgerechte IT-Lösungen mit hohem Nutzwert bieten. myfactory.Business World hat die Jury besonders überzeugt und gehört damit zu den Gewinnern aus über 4 900 eingereichten Bewerbungen. Der Schirmherr des diesjährigen INNOVATIONSPREIS-IT ist das Niedersächsische Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr. myfactory International GmbH
www.myfactory.com

Neue CRM-Generation für den Bedarf von Industrieunternehmen

Die update software AG bietet mit der achten Generation seiner CRM-Software update.CRM eine neue Lösung in einer branchenspezifischen Variante, in der die typischen Prozesse von Industrieunternehmen bereits vordefiniert sind. Entwicklungsziel für das neue Release, das auf Intuition, Flexibilität und Agilität basiert, war eine grundlegend verbesserte User Experience, die den Anwender, seine Prozesse und seine Bedürfnisse bei der Arbeit mit der CRM-Software in den Mittelpunkt stellt.

update software AG
www.update.com

Flexible ERP-Frameworks schützen vor Komplexitätsfalle

Um Geschäftsprozesse effektiv zu steuern und zu optimieren, sind Unternehmen heute auf flexible Business-Software angewiesen. Damit Anwender auf sich ändernde Prozesse in ihrem Geschäft schnell reagieren können, ist es umso wichtiger, entsprechende Applikationen jederzeit individualisieren zu können. Flexibilität ist daher oberstes Gebot. Zudem erfordert zunehmende Mobilität personalisierbare und geräteunabhängige ERP-Benutzeroberflächen. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle, durch den Mainzer ERP-Anbieter godesys in Auftrag gegebene Untersuchung der Marktanalyse- und Strategieberatungsgesellschaft Pierre Audoin Consultants, kurz PAC.

godesys AG
www.godesys.de

Vollautomatisierte Abrechnung

Die united-domains AG bereitet sich durch den Einsatz der ERP-Lösung Sage ERP X3 auf neues Wachstum vor. Die internationale ERP-Software von Sage ersetzt die komplexe Eigenentwicklung für die Finanzbuchhaltung des Domain-Registrars und versetzt das Unternehmen in die Lage, vollautomatisiert



Die update software AG hat für update.CRM unter anderem die Client-Technologie völlig neu gestaltet.

tausende von Domain-Registrierungen aus Europa und den USA mit der internationalen ERP-Lösung abzurechnen. Sage Software GmbH
www.sage.de

UNTERNEHMEN

Heimvorteil weiter ausgebaut

Obwohl selbst nahezu ausschließlich in der D-A-CH-Region tätig, bietet die im deutschsprachigen SAP-Mittelstand positionierte All for One Steeb AG weltweit in über 57 Ländern Service- und Supportleistungen für SAP. Anstatt dazu jedoch selbst global zu expandieren, setzt der SAP Komplettdienstleister vielmehr auf das in 2006 zusammen mit der Seidor S.A., Barcelona, gegründete Netzwerk United VARs. Leitidee ist, mittelständische SAP-Anwender auf der ganzen Welt vor Ort mit lokalen Top Partnern zu betreuen, entlang einheitlicher Qualitätsstandards, in der Landessprache und unter Berücksichtigung der lokalen gesetzlichen Bestimmungen.

All for One Steeb AG
www.all-for-one.com

Helicopter-Betreibern in die Cloud verhelfen

Ramco System erweitert sein Lösungsportfolio um eine Cloud-Version seiner Branchensoftware Ramco

Aviation M&E für kleine und mittelständische Helicopter- und Flotten-Betreiber. Neben den bestehenden Aviation Branchenlösungen für Airlines und MRO-Betriebe (Maintenance, Repair and Overhaul) bietet der Software-Spezialist mit Europa-Sitz in Basel nun ebenfalls eine durchgängige, Cloud-basierte Komplett-Software für sämtliche Prozesse rund um die Wartung und Instandhaltung, Supply Chain, Technische Dokumentation, Lizenzierungen und den Betrieb von Helicopter-Flotten.

Ramco Systems Ltd.

www.ramco.com

Neue Unternehmenssoftware optimiert Prozesse

Das norddeutsche Großhandelsunternehmen Johannes Topf Baubeschlag GmbH hat die Unternehmenssoftware eNventa ERP eingeführt. Die 63 Mitarbeiter profitieren beispielsweise von effektiveren Prozessen im Bestellwesen und dem elektronischen Datenaustausch mit Lieferanten. Im neuen ERP-System entspricht der integrierte Workflow weitgehend der „normalen“ Bestellung und läuft entsprechend reibungslos. So sind bereits im Webshop Datensätze der Lieferanten von Sonderbestellungen hinterlegt.

Nissen & Velten Software GmbH

www.nissen-velten.de



Aviation Branchensoftware: Ramco Systems verhilft Helicopter-Betreibern in die Cloud. © 2013 Ramco Systems Ltd.

Detaillierte Sollablaufanalyse sichert den Erfolg der ERP-Umstellung

MAE, Spezialist für kundenspezifische Richt- und Presstechnologien, hat das Auftragsmanagementsystem *ams.erp* unternehmensweit eingeführt. Auf Basis einer detaillierten Sollablaufanalyse schaffte der Werkzeugmaschinenbauer den Umstieg in nur vier Monaten. Im Rahmen der Geschäftsprozessmodellierung zeichnete MAE gemeinsam mit den Organisationsberatern der *ams.Solution AG* Schritt für Schritt nach, wie die Wertschöpfungssteilnehmer in der Praxis arbeiten, wer wann

welche Informationen für seine Arbeit braucht und wie er die Ergebnisse seiner Arbeit an die vor- und nachgelagerten Stellen im Unternehmen kommuniziert. Mit diesem Prozesswissen bildete das Projektteam die komplexen Abläufe des



Die Firma Topf Baubeschläge arbeitet seit dem 1. Januar 2013 mit der Unternehmenssoftware eNventa ERP von Nissen & Velten.



Ohne abas kommen Sie nicht auf Wolke 7...

Die Toni Kahlbacher GmbH & Co. KG mit Hauptsitz im österreichischen Kitzbühel fertigt Straßenerhaltungs-, Flughafen- und Winterdiensttechnik. Seit 2001 wird Kahlbacher von abas unterstützt. Durch Upgrades immer auf dem neuesten Stand der Technik, managed das ERP-System alle unternehmensinternen und -übergreifenden Prozesse.

Erfahren Sie jetzt mehr:

www.ohne-abas.de

Finden Sie uns auf:



ABAS Software AG · Südenstraße 42
76135 Karlsruhe · Tel. +49(0)721/9 67 23-0
info@abas.de · www.abas.de

Führender Anbieter

Das Marktforschungsunternehmen Forrester Research hat Pegasystems, Anbieter von Software für Business Process Management (BPM) und Customer Relationship Management, in seinem neuesten Report über den BPM-Markt als „Leader“ eingestuft. Die Studie untersuchte zehn Anbieter nach einem umfangreichen Kriterienkatalog, wobei Pegasystems in der Kategorie aktuelles Angebot die höchste Bewertung unter allen Anbietern erhielt.

Pegasystems GmbH
www.pegasystems.com

Neuer Leiter Unternehmenskommunikation

Frederik Betsch (37) ist seit Mai neuer Leiter Unternehmenskommunikation beim Mülheimer Beratungs- und Planungsunternehmen agiplan GmbH. Betsch berichtet direkt an Dr. Christian Jacobi, Geschäftsführender Gesellschafter der agiplan.

agiplan GmbH
www.agiplan.de

Zertifiziert

31 Mitarbeiter der adesso AG legten die Prüfung des IREB zur Zertifizierung als Certified Professional for Requirements Engineering ab. Sie unterstreichen damit den hohen Stellenwert dieser Disziplin für die Softwareentwicklung bei adesso. Das Requirements Engineering nimmt in Softwareprojekten eine zentrale Stellung ein: Es legt den Umfang des Projekts fest und schafft die gemeinsame Kommunikationsbasis für alle Beteiligten. Je besser Requirements Engineering und Management beherrscht werden, desto weniger kostspielige und zeitraubende Fehler treten in der Entwicklung auf.

adesso AG
www.adesso.de

Service-Reporting immer wichtiger

Die regelmäßigen Reports zu den IT-Services in den Unternehmen dienen weniger der Kontrolle, sondern als Instrument zur Qualitätssteuerung. Dies leitet sich nach einer Erhebung der ITSM Consulting AG daraus ab, dass ihr Nutzwert für die Praktiker höher bewertet wird als für die Kunden oder die IT-Leitung.

ITSM Consulting AG
www.itsm-consulting.de

Einzelfertigere vollständig im Standard von ams.erp ab.

ams.Solution AG
www.ams-erp.com

Wachstum auf stabiler Basis

Bei der KUMAVISION AG stehen die Zeichen weiterhin auf Wachstum. Das Unternehmen beschäftigt an 15 Standorten inzwischen 280 Mitarbeiter, rund 50 mehr als im Vergleich zu 2011. Wie bereits in den vergangenen Jahren konnte auch der Umsatz im Vergleich zum Vorjahr weiter gesteigert werden.

KUMAVISION AG
www.kumavision.de



Der Vorstand der KUMAVISION AG: Markus Leuter, Markus Schrade und Kay von Wilcken.

Neuer Leiter

Hans-Jürgen Rose ist neuer Leiter des Geschäftsbereichs Microsoft Dynamics Business Solutions. Als Geschäftsbereichsleiter ist er verantwortlich für die strategische Planung, den Vertrieb sowie das Marketing der ERP-Lösungen Microsoft Dynamics NAV und Microsoft Dynamics AX, ebenso für die CRM-Angebote Microsoft Dynamics CRM und CRM Online.

Microsoft Deutschland GmbH
www.microsoft.de



Hans-Jürgen Rose ist zuständig für den Ausbau des Microsoft Dynamics-Geschäfts mit Großunternehmen und Kunden aus dem Öffentlichen Sektor.

Neues Mitglied

Die Süddeutsche Industrieberatung GmbH (SüdIB) ist ab sofort neues Mitglied im Rahmen des SAP Extended Business-Programm für SAP Business ByDesign der ALPHA Business Solutions. Mit dem Niederstetener Beratungsunternehmen konnte ALPHA Business Solutions einen weiteren Vertriebs- und Implementierungspartner für SAP Business ByDesign gewinnen. Als solcher wird er ALPHA Business Solutions beim Ausbau des On-Demand-Geschäfts unterstützen.

ALPHA Business Solutions AG
www.abs-ag.de

REZENSIONEN

IT-Outsourcing - Neue Herausforderungen im Zeitalter von Cloud Computing

Rickmann, Hagen; Diefenbach, Stefan; Brüning, Kai T. (Hrsg.)
ISBN 978-3-642-31461-2
171 S., EUR 49,95

Das Cloud Computing ist nicht nur ein Schlagwort, sondern setzt sich gerade als neue Form der Leistungserbringung für IT-Dienstleistungen durch. Die jeweiligen Service-Provider arbeiten mit Nachdruck daran, ihre Leistungsportfolios entsprechend anzupassen. Die Etablierung dieses zwar bekannten, aber in dieser Größenordnung im Markt überwiegend neuen Geschäftsmodells, bietet auch die Gelegenheit, über das

Bison Maxess GmbH – Das Unternehmen

Die Firma Bison Maxess GmbH, mit Sitz in Kaiserslautern, wurde 1995 gegründet und beschäftigt heute über 40 Mitarbeitende. Bison Maxess GmbH ist einer der führenden Anbieter von Warenwirtschaftssystemen für den Handel. Ergänzt wird das Produkt-Portfolio durch die BI-Lösung QlikView, die innovativen ePaper Regaletiketten und die mobilen Lösungen von LineaPro für iPhone, iPod und iPad.

Seit 2013 gehört die Firma zur Schweizer Bison Unternehmensgruppe. Bison hat ihren Hauptsitz in Sursee, Luzern. Die Bison Gesellschaften beschäftigen rund 600 Mitarbeitende. Sie bieten Informatik-Gesamtlösungen für verschiedene Branchen an, von der Software bis zur gesamten Infrastruktur-Betreuung vor Ort oder in einem der firmeneigenen Rechenzentren. Bison trägt mit einer Markterfahrung von 30 Jahren zuverlässig und sicher zum Erfolg ihrer Kunden bei.

Bison und Bison Maxess GmbH ergänzen sich ideal – Kunden können im Groß- und Einzelhandel ein Gesamt-Lösungsportfolio von der Warenbeschaffung und Logistik bis in den stationären Handel, Webshop und Mobile Commerce beziehen. Mit dieser Multicrosschannel-Strategie hat der Kunde die Möglichkeit, seine Lösungen gezielt dort zu erweitern, wo er strategische Potenziale sieht.

Endgeräte in mobile Handhelds. Dank verschiedenster Applikationen bieten sie eine Vielzahl von Anwendungsmöglichkeiten sowohl im klassischen Filialbetrieb (z.B. Auftragserfassung, Inventur, Wareneingang) als auch in anderen Bereichen (z.B. als Ticketzentale oder mobiler Helfer für Vertriebs- und Außendienst).



ePaper Electronic Shelf Labels (ESL)

Als Vertriebs- und Projektpartner der iMAGOTAG GmbH bietet Bison Maxess GmbH auch im Bereich der ePaper-Regaletiketten Spitzentechnologie: Die Regaletiketten der Zukunft erlauben Etikettänderungen in Sekunden – ohne manuellen Zugriff und an allen Standorten! Die neuartige und innovative Gesamtlösung für Electronic Labeling basiert auf der brillanten Electronic Paper und electronic Ink Technologie und bietet eine einfache Installation und Handhabung des Gesamtsystems.

Die Produkte



Bison Process x-trade – Die Warenwirtschaft

Bison Process x-trade ist das Komplettpaket für die Warenwirtschaft im Handel. Als Kernstück agiert die zentrale Warenwirtschaft für alle Handelsstufen vom reinen Groß- bis zum filialisierten Handel. Ergänzt wird die Lösung durch verschiedene optionale Module für Filiale, Lager und Data Warehouse, so dass die gesamte Handelskette in einem zentralen System abgebildet werden kann.

Die Lösung zeichnet sich durch eine sehr hohe Zufriedenheit und Annahme bei den Usern aus. Dies wurde im Rahmen der von der Trovarit AG durchgeführten unabhängigen ERP-Zufriedenheitsstudie 2012/2013 erneut bestätigt. Hier erreichte Bison Maxess GmbH bereits zum wiederholten Mal Top-Werte in den Bereichen „Zufriedenheit mit dem System“ und „Zufriedenheit mit dem Partner“. Überzeugt haben insbesondere die ausgewiesene Branchenkompetenz im Handel, der Projekt- und Releasesupport sowie die sehr gute Systemstabilität.

LineaPro – Scanaufsätze

Das Produktportfolio von Bison Maxess GmbH wird durch die mobilen Lösungen von LineaPro für iPhone, iPod und iPad optimal ergänzt. Die innovativen Scanaufsätze mit Barcode-Scanner und Kartenlesegerät verwandeln normale Apple-



QlikView – Business Intelligence

Der Name QlikView steht für das optimale Business Intelligence Tool und bietet eine schnelle, einfache und übersichtliche Unternehmenssteuerung: die gesamten Daten eines Unternehmens aus unterschiedlichsten Quellsystemen können dank QlikView in kürzester Zeit optimiert dargestellt und analysiert werden – Geschäftsanalysen jeder Art werden so um ein Vielfaches vereinfacht.



Bison Maxess GmbH
Europaallee 3-5, 67657 Kaiserslautern
Tel.: +49 631 414641-0
Web: www.bison-maxess.de
E-Mail: maxess@bison-group.com

Anpassungsfähig

Mittelständische Handelsunternehmen schätzen beim ALPHAPLAN ERP-System insbesondere dessen ausgeprägte Anpassungsfähigkeit als Voraussetzung für gewünschte Produktivitätsfortschritte. Die Basis dafür bilden eine leistungsfähige Grundversion, eine durchdachte Auswahl an Modulen und ein ausgefeiltes Bedienerkonzept. Letzteres sieht Anpassungen bis auf die Ebene des einzelnen Bedieners vor. Wichtigstes Werkzeug dafür ist das Modul Design-Kit, mit dem unter anderem Masken angelegt, Funktionen definiert, Datenbankzugriffe gesteuert werden können
CVS Ingenieurgesellschaft mbH
www.alphaplan.de

Vierte online CAD-Messe

Vom 12. bis 14. Juni hat Mensch und Maschine (MuM) wieder zur online CAD-Messe eingeladen. Unter dem Motto „online. zukunftsweisend.“ präsentierte MuM CAD-Lösungen, Tipps und Tricks sowie Erfahrungsberichte aus Industrie und Maschinenbau, Architektur und Bauwesen sowie GIS und Infrastruktur.
Mensch und Maschine GmbH
www.mum.de

Erfahrungsaustausch, Tipps und Livedemos

Auf dem „cormeta forum 2013“ am 12. Juni in der Frankfurt School of Finance & Management haben sich mittelständische SAP-Anwender und Experten zum Erfahrungsaustausch getroffen. Als Kernthema stand u.a. beim SAP Channel Partner in diesem Jahr „SAP Cloud Solutions“ am Beispiel CRM on Demand auf dem Programm. Für Diskussion unter den cormeta-Kunden sorgten auch die Hype-Themen Big Data und Cloud.
cormeta ag
www.cormeta.de

Markenrelaunch

mesonic stellte auf seinem Partnertag Ende April seinen neuen Markenauftritt vor. Vom Logo, über die Webseite und sämtlichen Verkaufsunterlagen bis in die Softwareprogramme zieht sich das junge, moderne und frische neue Auftreten des Herstellers für ERP- & CRM-Programme durch alle Bereiche.
mesonic software gmbh
www.mesonic.com



Outsourcing neu nachzudenken. War die klassische Outsourcing-Entscheidung im wesentlichen durch den Auftrag der Kunden zur Kostensenkung geprägt, so kommen nun weitere Aspekte aus Kundenperspektive zum tragen: Wie kann durch ein (IT-) Outsourcing neben der Kostenersparnis auch ein Mehrwert für das Kerngeschäft der Kunden erreicht werden? Wie hat sich eigentlich der Blick der Kunden und Anbieter auf das IT-Outsourcing als reiner Kostensenker verändert und was muss in der Zukunft von IT-Outsourcing erwartet werden? Das vorliegende Buch zeigt zum ersten Mal diesen beginnenden Trend umfassend auf. Anhand der Beiträge verschiedener Autoren aus Sicht von Anbietern, Beratung und Wissenschaft werden die Veränderungen und Trends des IT-Outsourcing-Umfeldes vor allem durch den Einfluss des Cloud Computings aufgezeigt. Darauf basierend werden Denkanstöße und Praxisbeispiele gegeben, wie sich die Kunden und Service-Provider positionieren können, um auch in Zukunft unter den neuen Bedingungen erfolgreich am Markt zu bestehen.

Prozessmanagement -
Ein Leitfaden zur prozessorientierten
Organisationsgestaltung

**Becker, Jörg; Kugeler, Martin;
Rosemann, Michael (Hrsg.)**
ISBN 978-3-642-33843-4
687 S., EUR 79,95

Prozessmanagement, nunmehr in der siebten Auflage, ist das Standardwerk zur Gestaltung prozessorientierter Unternehmen. Der Leitfaden zur Einführung, Umsetzung und kontinuierlichen Weiterentwicklung des Prozessmanagements ist konsequent praxisorientiert, wird aber zugleich hinsichtlich des State-of-the-Art in den Bereichen Organisationslehre und Informationsmanagement kritisch reflektiert. Das Prozessmanagement folgt den einzelnen Phasen eines Vorgehensmodells, das sich in der Praxis vielfach bewährt hat. Der Projektablauf wird anhand einer durchgehenden Fallstudie, dem Prozessmanagementprojekt eines modernen Dienstleistungsunternehmens, beschrieben. Checklisten fassen die abgeleiteten Handlungsempfehlungen für jede Projektphase zusammen.

Neben den bekannten Anwendungsgebieten der Prozessmodellierung wie Supply Chain Management, Customer Relationship Management, Simulation, ERP-Einführung und Workflowmanagement werden in der vorliegenden Auflage auch Konzepte zur Wirtschaftlichkeitsrechnung, Risikomanagement und Optimierung von Geschäftsprozessen vorgestellt. Verschiedene aktuelle Fallstudien zeigen die vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten der aufgezeigten Konzepte des Prozessmanagements.



Investitionen in mobiles ERP steigen

Die Mehrheit der Unternehmen will künftig stärker in mobile ERP-Lösungen investieren. Größtes Hindernis für den Einsatz von mobilem ERP sind aber momentan noch Sicherheitsbedenken der Unternehmen. Zu diesen Ergebnissen kommt eine aktuelle, von IFS gesponserte Studie des Marktforschungsunternehmens IDC.

Ziel der Studie war es, Trends im Bereich des mobilen ERP aufzuspüren. Dazu wurden IT-Verantwortliche von insgesamt 455 Unternehmen aus sieben europäischen Ländern sowie den USA und Australien befragt. Zentrale Ergebnisse der Studie sind:

Gegenwärtig widmen die befragten Unternehmen ca. 10% ihres IT-Budgets mobilen ERP-Lösungen. Dieser Anteil wird laut Aussage der Befragten in den nächsten drei Jahren auf durchschnittlich 12% steigen.

Deutsche Unternehmen verwenden im Moment lediglich 8% ihres IT-Budgets für mobiles ERP. Allerdings planen sie, diesen Anteil auf 14% zu erhöhen, und damit stärker als der Durchschnitt der befragten Firmen. Als Motiv dafür nennen die deutschen Unternehmen die erhöhte Produktivität der Mitarbeiter und niedrigere Kosten durch mobiles ERP.

Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen verfügt über eine Strategie zum Einsatz mobiler ERP-Lösungen, ca. 46% allerdings noch nicht. 14% der zweiten Gruppe sehen aber bereits finanzielle Mittel für mobile Lösungen vor.

In Deutschland verfügen dagegen schon 58% der Unternehmen über eine Mobility-Strategie. Allerdings enthalten nur 8% der Pläne auch RoI-Kalkulationen, was den niedrigsten Wert aller untersuchten Länder darstellt.

Hinsichtlich der Geräte dominieren Smartphones und Tablet-PCs die Drei-Jahres-Pläne der Unternehmen. Die Mehrheit favorisiert dabei Geräte mit dem Apple-Betriebssystem iOS.

Auch Deutschland ist sehr Smartphone- und Tablet-orientiert: Ca. 34%

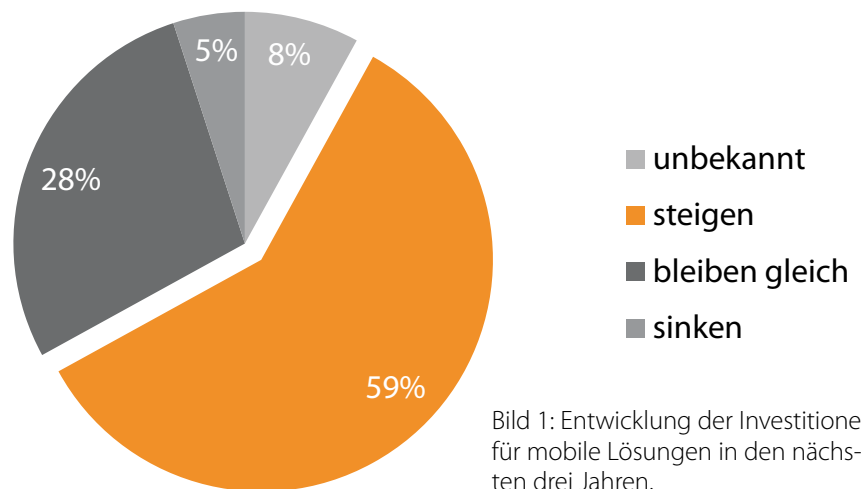


Bild 1: Entwicklung der Investitionen für mobile Lösungen in den nächsten drei Jahren.

der deutschen Unternehmen planen in die Einführung von Tablets zu investieren, 20% in die Einführung von Smartphones, und 15% in die Implementierung von Unternehmens-Apps für beide Gerätetypen. Hinsichtlich des Einsatzes von Tablets scheint Deutschland dabei fast ausschließlich auf Apple zu vertrauen: Als einziges Land der Untersuchung zeigt es eine eindeutige Vorliebe für das iPad.

Als größte Bremse bei der Einführung mobiler ERP-Lösungen nannte die Mehrheit (31%) Sicherheitsbedenken. Nur 7% wollen allerdings im Lauf der nächsten drei Jahre in Mobile-Device-Management-Lösungen investieren, mit denen sich mobile Geräte verwalten, sichern und kontrollieren lassen.

Kundenpflege und Vertrieb sehen die Unternehmen als wichtigste Gebiete für Mobility. Für 31% der Befragten ist Customer Relationship Management (CRM) die mobile Killer-Applikation schlechthin. Sie liegt auch in Deutschland auf Platz eins, gefolgt von einer Produktkatalog-App.

Insgesamt belegt die Untersuchung, dass das Thema Mobility in den Unternehmen eine große Rolle spielt und die Investitionen in entsprechende Lösungen weiter steigen werden. Der Schwerpunkt liegt dabei eindeutig auf geschäftsfördernden Apps wie CRM.

Obwohl Sicherheitsbedenken das größte Hindernis für mobile Lösungen in den Unternehmen darstellen, sind kaum Investitionen in Mobile-Device-Management-Systeme geplant. Das zeigt laut IDC, dass es allgemein noch an Verständnis dafür fehlt, wie sich mobile Geräte absichern lassen.

Bei geplanten Einführungen mobiler Geräte dominieren Smartphones und Tablets mit dem Betriebssystem iOS.

Kontakt:

Annett Obermeyer
IFS Deutschland GmbH & Co. KG
Manager Marketing &
Public Relations
Tel.: +49 9131 7734-105
E-Mail: annett.obermeyer@ifsworld.com

Erfolgreich im Spitzenfeld – Sport Böckmann GmbH

ALPHAPLAN an 30 Arbeitsplätzen im Einsatz für den Sport



Der heutige Firmen-Hauptsitz in Holdorf wurde 1995 errichtet und stetig ausgebaut. (Foto: Sport Böckmann)

Das Gefühl der Zusammengehörigkeit ist sowohl für den Mannschaftssport als auch für die Vereine unverzichtbar. Mit einheitlicher Vereinsbekleidung wird dieses Gefühl nach außen getragen – und dafür sorgt beispielsweise das Traditionsunternehmen Sport Böckmann. Das Familienunternehmen zählt nach eigenen Aussagen zu den fünf größten Vereinsausstattern deutschlandweit. Seit über 80 Jahren lebt Sport Böckmann die Leidenschaft für den Sport und beliefert Vereine, Schulen und Betriebe mit Sportbekleidung und Sportausrüstung.

Von der Geflügelzucht in die Welt des Sports

Diese Leidenschaft nahm 1928 ihren Anfang, als Josef Böckmann, Sohn eines Geflügelzüchters, einen völlig neuen Weg einschlug und neben dem elterlichen Familienhaus ein Geschäft für Textilien, Wäsche und Stoffe aller Art eröffnete. „In den Zeiten nach dem Krieg hatte jede Familie auf dem Land eine kleine Zucht, einen Stall oder, wie mein Opa, ein Textilgeschäft. Es wurde beruflich oft zweigleisig gefahren. Die Geflügelzucht hat sich nicht mehr rentiert und daher hat mein Opa sich entschlossen, auf Textilien zu setzen“, zeichnet Ralf Böckmann die Anfänge des Familienunternehmens nach, dessen Geschäftsführer er seit 1995 ist. Josef Böckmanns Sohn und direkter Nachfolger, Hans Böckmann, spezialisierte sich 1963 auf die Herstellung und den Verkauf von Sportartikeln und Vereinsbekleidung. Der „normale“ textile Bereich wurde aufgegeben. „Mein Vater war selbst Sportler und nutzte seine guten Kontakte zu den Sportvereinen“, erklärt Ralf Böckmann. Fortan gehörten Fußballtrikots und Fußballzubehör zum Kerngeschäft des Unternehmens, und sogar Fußball-Größen

wie Fritz Walter und Uwe Seeler besuchten das Geschäft.

Aufstieg dank Wende

Der Aufstieg kam mit der deutschen Wiedervereinigung, als in den neuen Bundesländern großer Bedarf an moderner Sportbekleidung herrschte. Rasch wurde die Nachfrage mit Importen von Sporttextilien und Abzeichen aus Fernost gestillt. Derzeit umfaßt das Sortiment aus Bekleidung, Sportausrüstung, Ehrenpreisen, Trainingshilfen und Geräten über 75 000 Artikel. Über 30 000 Vereine hat Sport Böckmann ausgestattet. Neben Markenartikeln vertreibt Sport Böckmann auch eigene Kollektionen. Eine eigene Näherei und Veredelungswerkstätte gehören zum Unternehmen. Neben Druck- und Gravur-Service wird auch die Lagerhaltung angeboten. Das heutige Gelände mit Hauptsitz und Lager in Holdorf wurde 1995 errichtet und stetig erweitert, die Lagerfläche beträgt derzeit 7 000 qm. Einzelhandelsfilialen befinden sich in Holdorf, Lohne und Bersenbrück. Neben dem Katalogverkauf – die Auflage beträgt aktuell 200 000 Exemplare – vertreibt Sport Böckmann über diverse Internetshops Markenartikel sowie Eigenproduktionen.

Aufwendiger Datenaustausch und Fremdshop-Lösung

Bei einem großen, überregional operierenden (Versand-) Handel mit diversen Vertriebskanälen und einem breitgefächerten Sortiment, wie im Falle Sport Böckmann, ist im ERP-System darauf zu achten, den Informationsaustausch und die parallele Pflege der Daten einfach und zeitsparend zu halten.

ALPHAPLAN-Consultant Daniel Rädels, der die Einführung von ALPHAPLAN-ERP bei Sport Böckmann begleitete, meint: „Das alte ERP-System wies viele Einschränkungen auf, daher hat sich der Umstieg auf ALPHAPLAN für das Unternehmen sehr gelohnt. Mit dem CRM-Modul werden die Geschäftsprozesse mit Kunden und Lieferanten transparenter, und die Wettbewerbsfähigkeit wird gesteigert.“

Aufwendig und ein wenig heikel sei die Übertragung der Stammdaten bei der Einführung gewesen. „Die Datenübernahme war sehr umfangreich, letztendlich hat es uns einige Nerven gekostet, doch die Übernahme verlief fehlerfrei“, erzählt Rädels.

Auch der Austausch von Daten über Artikel, Preise und Bestand zwischen dem Warenwirtschaftssystem und den

Internet-Shops bedurfte sorgfältiger Vorbereitung – die Webshops werden von einer externen Agentur gepflegt. Für das Einlesen der Aufträge aus dem Online-Shop und die abendliche Datenübergabe an den Online-Shop sind zwei von CVS programmierte Schnittstellen zuständig. „Der Austausch von Artikeldaten, Beständen und Texten funktioniert fehlerfrei“, freut sich EDV-Leiter Stefan Klüenberg aus dem Hause Sport Bockmann.

Organisierter, transparenter, kostensparender

Um wiederum Online-Shops und Einzelhandelsgeschäfte miteinander zu verbinden und eine gemeinsame Bearbeitung der Lager und ihrer Bestände zu ermöglichen, wurden Beleganpassungen und Außenanbindungen durchgeführt und eingerichtet. Jetzt besteht die Möglichkeit, Preise und Artikel parallel anzulegen und darauf zurückzugreifen. „So kann ein Verkaufsbeleg der Firma A als Einkaufsbeleg für Firma B fungie-



Geschäftsführung: Prokurist Richard Zumloh, Hans Bockmann mit Ralf Bockmann (v.l.n.r.) vor einer Skulptur anlässlich der Fußball-Weltmeisterschaft 2010. (Foto: Sport Bockmann)

ren und das Sortiment geteilt werden. Das garantiert hohe Effizienz, Zeit- und Ressourcenersparnisse sowie kurze Lieferzeiten an den Endkunden“, erklärt Daniel Rädcl. „Das Warenwirtschaftssystem im Hause Bockmann arbeitet jetzt wesentlich organisierter und transparenter, dadurch können mehr Aufträge gleichzeitig umgesetzt, und der Gewinn kann gesteigert werden.“

Zum Einsatz komme zudem das Modul Stapelverarbeitung, das die automatische Anlage von Lieferscheinen und Rechnungen ermögliche, erläutert Daniel Rädcl. „Vorher wurde alles manuell angelegt. Jetzt können Packzettel direkt im Lager bearbeitet werden.“

„Mit den Modulen Design-Kit und Formular-Design-Kit können Mitarbeiter sehr flexibel auf Bedürfnisse und Entwicklungen im Tagesgeschäft reagieren und Anpassungen selbst vornehmen – dadurch wurden enorme Anpassungskosten gespart“, weiß Consultant Rädcl. „Die individuellen Einstellungsmöglichkeiten, sogar für jeden einzelnen Mitarbeiter, waren ein wichtiges Entscheidungskriterium“, verrät Stefan Klüenberg.

Darüber hinaus überzeuge die CRM-Funktion, ein Modul, welches im Standard-Paket von ALPHAPLAN enthalten ist. „Überzeugt hat uns die Möglich-

keit, Belege, Fax und E-Mails der Kunden direkt hinterlegen zu können“, so Klüenberg. „Bei ALPHAPLAN können eigene Formen von Statistiken erzeugt werden“, bemerkt Daniel Rädcl. Mit CRM verschaffe sich das Unternehmen die nötige Transparenz und Übersicht, um Investitions- und sonstige Entscheidungen besser planen zu können. Der Fokus für zukünftige Investitionen liege auf der Erschließung von Nischenmärkten, verrät Geschäftsführer Ralf Bockmann abschließend. Die neusten Produkte aus dem Hause stammen aus dem Outdoor- und Tanzsportbereich.



Kontakt:



Andreas Kopischke
(Vertriebsbeauftragter)
CVS Ingenieurgesellschaft mbH
Otto-Lilienthal-Straße 10
28199 Bremen
Tel.: +49 421 35017-0
E-Mail: vertrieb@cvs.de

ALPHAPLAN

Büro Süddeutschland:
An der Karlsburg 2
82319 Starnberg
Tel.: +49 421 35017-640
E-Mail: vertrieb@cvs.de
Web: www.alphaplan.de



Das Handelsunternehmen Sport Bockmann gehört zu Deutschlands erfolgreichsten Großhändlern für Sportausrüstungen und Vereinsbedarf. Das Unternehmen mit Geschäften in Holdorf, Lohne, Bersenbrück und mehreren Online-Präsenzen unterhält ein Sortiment von ca. 75 000 Artikeln. Rund 30 000 aktive Vereinskunden werden von Sport Bockmann beliefert.

Das Familienunternehmen wurde 1928 gegründet und beschäftigt derzeit 55 Mitarbeiter.

User: 27 Warenwirtschaft, 4 Rechnungswesen

Module: Design-Kit, Formular Design-Kit, Tapi, Außendienstanbindung, Datenauslagerung, Stapelverarbeitung, VB-Skript, CRM, Statistik, Versand, Rechnungswesen, Pakete, zweiter Drucker

Besonderheiten: Varianten der Artikel und automatische Verarbeitung von Bankauszügen



Bildquelle: JOTEC

Mit Herz und Verstand

JOTEC und Joline, zwei Hersteller von Medizintechnik-Produkten, vertrauen auf KUMAVISION med

Die im Medical Valley Hechingen beheimateten Medizintechnikfertiger JOTEC und Joline haben sich auf Prothesen für aortale und periphere Gefäßerkrankungen sowie auf Stents und Katheter für minimal-invasive Anwendungen spezialisiert. Mit der ERP-Branchensoftware KUMAVISION med auf Basis von Microsoft Dynamics NAV steuern die Unternehmen die komplette Fertigung und Qualitätssicherung und verfügen gleichzeitig auch über ein leistungsstarkes Controlling-Werkzeug.

Mit innovativen Medizintechnikprodukten haben sich die beiden Medizintechnikfertiger JOTEC und Joline in kurzer Zeit international einen hervorragenden Ruf erarbeitet. Das starke Wachstum, eine weltweite Präsenz und ein Ausbau des Produktportfolios erforderte eine ERP-Lösung, die mit dieser rasanten Entwicklung Schritt halten kann. „Wir haben uns für KUMAVISION med entschieden, da die Branchensoftware auf Basis von Microsoft Dynamics NAV sowohl in der Breite als auch in der Tiefe die Anforderungen der Medizintechnik-Branche voll abdeckt und keine großen Individualanpassungen erfordert“, erklärt Rainer Müller, der als Projektleiter bei JOTEC und Joline die ERP-Einführung verantwortete.

Hohe Fertigungstiefe

Charakteristisch für JOTEC und Joline ist eine hohe Fertigungstiefe, die sich über bis zu sieben Stufen erstreckt. Ob Fertigungsaufträge, Stücklistenverwaltung, Arbeitspläne, Produktionsplanung und -steuerung: KUMAVISION med deckt bereits im Standard die Anforderungen im Bereich Fertigung komplett ab. „Die Branchensoftware ist so flexibel, dass wir die für uns charakteristische Mischung aus Standardprodukten und individuellen Prothesen durchgängig abbilden können“, so Müller. Zu dem stimmigen Gesamtbild trägt auch die Unterstützung durch den Partner bei. „Die Berater der KUMAVISION bringen eine ausgeprägte Fachkompetenz und langjährige Branchenerfahrung mit. Die Zusammenarbeit mit der KUMAVISION verläuft daher reibungslos.“

Exakte Kalkulation

Da die Fertigung bei JOTEC eine sehr hohe manuelle Wertschöpfung umfasst, war die transparente Sicht auf die Fertigung eine zentrale Anforderung an die neue ERP-Software. Mit der

Einführung einer Betriebsdatenerfassung (BDE) lassen sich die einzelnen Arbeitsschritte exakt erfassen. Die Daten stehen anschließend dem Controlling für eine detaillierte Nachkalkulation zur Verfügung. „Die Fertigung ist für uns dank KUMAVISION med keine Black Box. Kalkulation und Preisfindung können wir auf Grundlage belastbarer Daten durchführen. Selbst individuelle Prothesen können wir jetzt zuverlässig kalkulieren“, erklärt Stefan Alber, kaufmännischer Leiter (CFO) bei JOTEC.

Ausgeprägtes Qualitätsmanagement

380 Millionen Mal schlägt ein Herz in zehn Jahren – schon diese Zahl verdeutlicht, dass bei der Qualität von Medizintechnikprodukten keinerlei Kompromisse eingegangen werden dürfen. „KUMAVISION med unterstützt uns durch ein ausgeprägtes QS-Management, das alle branchenspezifischen Anforderungen voll unterstützt“, erklärt Müller. Bei JOTEC und Joline sind quasi alle Produkte chargenpflichtig. Das ERP-System verwaltet nicht nur alle Prüfaufträge und Prüfergebnisse, sondern überwacht auch die entsprechenden Workflows in der Fertigung: Eine Chargenfreigabe wird erst nach



Bildquelle: JOTEC

erfolgter Prüfung erteilt. Nur dann dürfen die Materialien bzw. Produkte als Grundlage für weitere Aufträge verwendet werden. KUMAVISION med verfügt zudem über eine Prüfmittelverwaltung, die die Kalibrierzyklen der Prüf- und Messgeräte verwaltet und die Kalibrierungsergebnisse dokumentiert. Ein weiteres Highlight für die Medizintechnikfertigung ist die Werkzeugverwaltung, die beispielsweise für Spritzgussformen zum Einsatz kommt. Sie protokolliert für jeden Fertigungsauftrag, welches Produkt mit welchem Werkzeug hergestellt wurde.

Lückenlose Rückverfolgbarkeit

Qualitätsmanagement, Serien- und Chargennummernverwaltung sowie die durchgängige, abteilungsübergreifende Datenhaltung in KUMAVISION med ermöglichen eine lückenlose Rückverfolgbarkeit. Diese ist in beiden Richtungen möglich: So lässt sich einerseits feststellen, in welche Endprodukte ein bestimmtes Material eines bestimmten Lieferanten eingeflossen ist, andererseits lassen sich vom Endprodukt her alle Materialien und Arbeitsschritte transparent auflisten.

Effiziente Sammelfremdfertigung

Für die Sterilisation der fertigen Produkte greifen Medizintechniker in der Regel auf externe Dienstleister zurück. Bezugsgröße ist dabei typischerweise nicht das einzelne Produkt, sondern die Palette. „KUMAVISION med

vereinfacht die Abwicklung von Sterilisationsaufträgen erheblich. Wir können Produkte aus unterschiedlichen Fertigungsaufträgen zu einem Sammelauftrag zusammenfassen und sehen sofort, welche Produkte wann zur Sterilisation gegangen sind. Wo früher 30–40

einzelne Aufträge erforderlich waren, reicht heute ein einziger Auftrag“, berichtet Müller aus der Praxis. Ein weiterer Vorteil: Das ERP-System bildet die spezielle Sterilisationspreisfindung ab und erlaubt es, die Kosten der Sterilisation auf die einzelnen Produkte anteilmäßig umzulegen.

Automatische Lieferantenbewertung

Die in KUMAVISION med integrierte Lieferantenbewertung unterstützt nicht nur den Einkauf, sondern vereinfacht auch die Durchführung der gesetzlich vorgeschriebenen Audits. Sämtliche Vorgänge zu einem Lieferanten wie etwa Einkaufslieferungen, Rücksendungen oder Prüfergebnisse werden automatisch gesammelt und lassen sich nach individuellen Kriterien gewichten und übersichtlich aufbereiten. So sieht der Einkäufer auf Knopfdruck, wie es mit der Liefertermintreue eines Lieferanten bestellt ist oder ob hinsichtlich der Qualität der gelieferten Waren Handlungsbedarf besteht.

Durchdachte Konzepte für Lager und Logistik

Allein bei JOTEC werden zwölf Artikelgruppen mit insgesamt 600 unterschiedlichen Produkten ständig auf Lager gehalten. Bei der auf Serienfertigung ausgelegten Joline werden Tag für Tag große Stückzahlen bewegt. KUMAVISION med bietet neben um-



Bildquelle: JOTEC

fangreichen Funktionalitäten für Lager und Logistik inklusive einer Konsignationslagerverwaltung auch eine Anbindung an das in der Branche weit verbreitete Etikettendruckprogramm Nice Label: „Über eine Schnittstelle übermitteln wir die Daten aus einem Fertigungsauftrag direkt an Nice Label und generieren so selbst komplexe Etiketten komfortabel“, sagt Müller. Auch die nationalen Besonderheiten für den Export sind in der Branchenlösung hinterlegt.

Lösung mit Mehrwert

„Die Branchenlösung KUMAVISION med bringt einen für die Medizintechnik-Branche ausgezeichneten Funktionsumfang mit. Sie bildet damit die Basis für eine schnelle und erfolgreiche ERP-Einführung wie bei Joline in sechs Monaten“, resümiert Müller. Eine Partnerschaft mit Zukunft: Die Medizintechnik-Spezialisten haben bereits Folgeprojekte wie die Einführung von KUMAVISION med bei ausländischen Tochterunternehmen und die mobile Anbindung des Außendienstes auf der Agenda stehen.

Eingesetzte Lösung

KUMAVISION med

Herausforderung

Abbildung der hohen Fertigungstiefe in Verbindung mit leistungsstarken Funktionen für Kalkulation und Controlling

Besondere Effizienz

Umfassende branchenspezifische Funktionen für Medizintechnik bereits im Standard der ERP-Software enthalten



Kontakt:

KUMAVISION AG

Oberfischbach 3

88677 Markdorf

Tel.: +49 7544 966-300

Fax: +49 7544 966-101

E-Mail: med@kumavision.com

Web: www.kumavision.com/med

Big Data

Sandy Eggert

Das Schlagwort „Big Data“ gehört derzeit zu den wichtigsten Trends im IT-Bereich. Dies bestätigen Analysten wie Gartner, Experton Group oder auch IDC in ihren Untersuchungen [1]. Hintergrund von Big Data ist der starke Anstieg des weltweiten Datenvolumens. Im Allgemeinen wird unter „Big Data“ ein riesiges, immer größer werdendes Datenvolumen verstanden, welches aufgrund der Vielzahl von Datenquellen einen Mix aus strukturierten und unstrukturierten Daten mit komplexen Beziehungen untereinander darstellt [2].

Der Begriff „Big Data“

Der Ursprung des Begriffs „Big Data“ ist nicht eindeutig geklärt. Im Jahre 2011 wurden erstmals Eigenschaften von Big Data durch Gartner definiert. Das dabei verwendete Modell geht von drei treibenden Faktoren aus: ansteigendes Datenvolumen, ansteigende Geschwindigkeit mit der Daten erzeugt und verarbeitet werden sowie eine steigende Vielfalt der erzeugten Daten [3].

Ziele von Big Data

Das übergeordnete Ziel von Big Data ist es, dieses enorme, stetig wachsende Datenvolumen zweckorientiert

auszuwerten, um dadurch Wettbewerbsvorteile erzielen zu können. Dabei sollen Daten aus unterschiedlichsten Quellen genutzt werden, wie z.B.: aus Web Portalen, Social Media-Anwendungen, Lokalisierungsdaten sowie Daten aus Unternehmensanwendungen wie ERP, DMS etc.

Herausforderungen

Eine wesentliche Herausforderung liegt in der Analyse der Daten aus zunehmend unterschiedlichsten Datenquellen in Echtzeit. Voraussetzung dafür ist die Zusammenführung der Daten, was wiederum eine enorme Schwierigkeit darstellt, da die Daten in ihrer Gesamtheit nicht homogen vorliegen, sondern sich strukturiert und unstrukturiert auf verschiedenen Speichersystemen befinden.

Abgrenzung zu Business Intelligence

Der Hauptunterschied zwischen Big Data und Business Intelligence ist die Ausrichtung auf die zu verarbeitenden Daten. Business Intelligence-Analysen basieren auf strukturierten und konsistenten Datenbeständen. Die Analysen zeichnen sich zudem durch

Daten aus der Vergangenheit aus. Big Data hingegen zielt auf Auswertungen unstrukturierter und möglicherweise nicht konsistenter Echtzeitdaten. Der Fokus liegt dabei auf dem frühzeitigen Erkennen zukünftiger Entwicklungen. Dementsprechend unterschieden sich auch die eingesetzten Technologien [3].

Echtzeittechnologien

Big Data Lösungen nutzen neue Echtzeittechnologien wie z.B. Not Only SQL (NoSQL) Lösungen, die effizienter mit unstrukturierten und großen Datenmengen umgehen können [3]. Dazu gehören beispielsweise spaltenorientierte Datenbanken und In-Memory-Techniken, die Abfragen extrem beschleunigen können. Indem In-Memory-Lösungen (wie z.B. HANA von SAP) Daten im Arbeitsspeicher statt auf externen Speichermedien ablegen, bieten diese Technologien einen enormen Geschwindigkeitsvorsprung gegenüber herkömmlichen Datenbank-Techniken.

Literatur:

- [1] Weber, N.; Eggert, S.: Business Analytics - Ergebnisse einer aktuellen Studie im Branchenvergleich. ERP Management 3/2012, Gito Verlag, 2012.
- [2] Martin, W.: Big Data Strategic Bulletin – Juli 2012 it verlag GmbH, Aying.
- [3] Klein, D.; Tran-Gia, P.; Hartmann, M.: Big Data. www.ai-wuerzburg.de/as 2013.
- [4] Manhart, K.: Technologien für große Datenmengen. Big Data im Griff. http://www.cio.de/dynamicit/management_strategie/2308070/index5.html 2012.
- [5] Gottwald, M.: Big Data - Modewort oder Erfolgsfaktor?, www.softselect.de 2012.

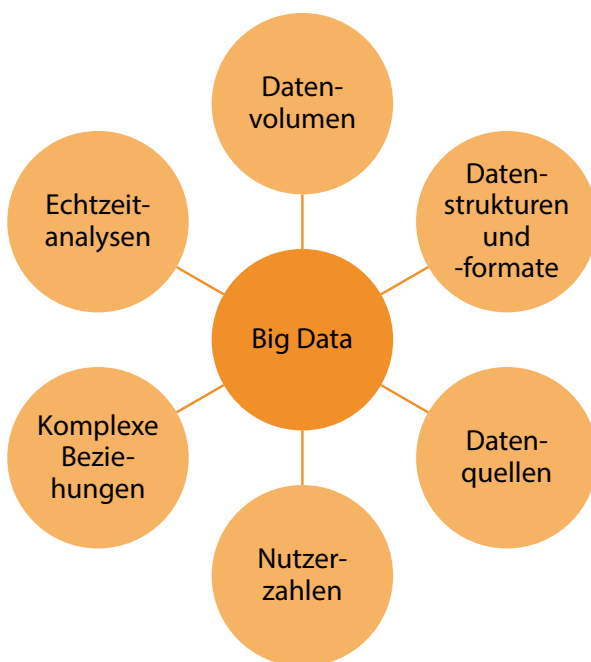


Bild 1: Herausforderungen im Bereich Big Data [5].

Crossmediale Werbeanalyse mit Data-Mining

Peter Neckel

Durch Media Analytics erschließen sich innovative Unternehmen neue Effizienzpotenziale: Welche Tools eignen sich am besten, um Offline- mit Online-Werbedaten zu verknüpfen und Werbewirkungsprognosen zu erstellen? Im Folgenden werden Ergebnisse einer Studie vorgestellt, die hierzu entsprechende Antworten liefert und Potenziale dieser Tools beschreibt.



Peter Neckel ist Lead-Analyst der Studie beim Analytischen- und Beraterhaus mayato.

Nicht nur durch die Menge verfügbarer Daten („Big Data“), sondern auch durch immer neue Anwendungsbereiche ergeben sich beständig weitere lukrative Nutzungsmöglichkeiten von Data-Mining-Analysen (Bild 1). Im Marketing z.B. steht eine steigende Anzahl von Unternehmen angesichts der wachsenden Bedeutung von Online-Werbekäufen vor der Herausforderung

- ein gegebenes Werbebudget effizient einzusetzen und den richtigen Zeitpunkt für zielgerichtete Werbung mittels eines geeigneten Mediums zu wählen,
- unterschiedliche Online- (Banner, Websites, Apps etc.) und Offline-Werbekäufe (Print-Anzeigen, Plakate, TV-Spots etc.) bestmöglich auf die Kernzielgruppe(n) abzustimmen sowie
- den Einfluss der Werbemaßnahmen auf verschiedenen Kanälen auf typische Zielgrößen wie Umsatz, Deckungsbeitrag oder Gewinn zu ermitteln.

Die valide Beantwortung dieser Fragen birgt ein riesiges Potenzial: Allein

in Deutschland werden jährlich etwa vier Milliarden Euro nur für TV-Werbung ausgegeben.

Über 150 Analysetools auf dem Markt

Die Toolhersteller reagieren auf diese steigenden Anforderungen mit einer zunehmenden Spezialisierung: Aktuell sind über 150 Datenanalysetools auf dem Markt verfügbar. Die Tools lassen sich je nach Schwerpunkt in unterschiedliche Typen einteilen (Bild 2).

Die Kategorisierung reicht von Analysetools für spezielle Einsatzzwecke („Data-Mining-Werkzeuge“) über funktional breiter aufgestellte Data-Ming-Suiten bis hin zu Business Intelligence (BI)-Werkzeugen.

In der diesjährigen mayato Data-Mining-Studie treten zum ersten Mal die

eher an Statistikanwender ausgerichtete Analysewerkzeuge gegeneinander an:

- IBM SPSS Statistics Professional 21
- StatSoft: STATISTICA Professionell 12
- SAS Enterprise Guide 5.1
- Rapid-I: RapidMiner 5.3 / R

Testscenario Media Analytics

Folgendes Szenario wurde für den Test entworfen:

Ein App-Anbieter möchte sein Marketingbudget effizient auf unterschiedliche Online- und Offline-Kanäle verteilen. Dazu müssen eine Reihe von Detailentscheidungen getroffen werden, z.B. in welchen Medien, auf welchen Kanälen zu welchen Zeiten in welcher Intensität für die App des Unternehmens geworben werden soll: eine Offline-Kampagne des App-

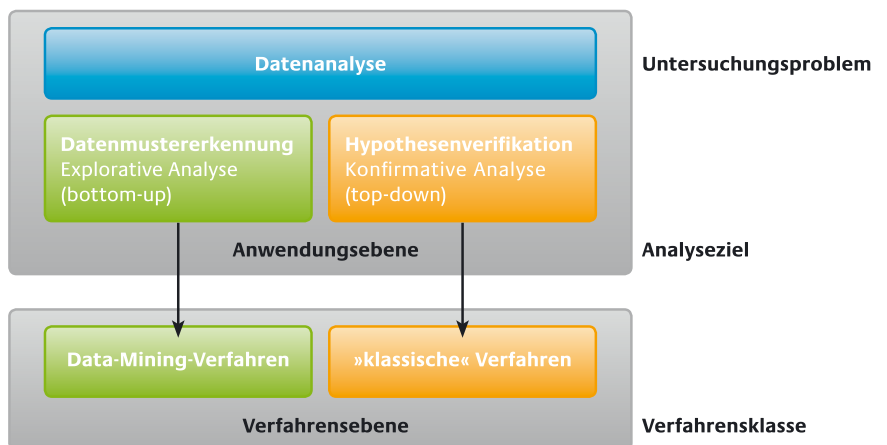


Bild 1: Abgrenzung des Data-Minings zu klassischen Analyseansätzen.

In diesem Beitrag lesen Sie:

- warum Cross-Media-Analysen im Marketing immer wichtiger werden,
- welche Data-Mining-Werkzeuge sich für Media Analytics Szenarien am besten eignen,
- welche Vor- und Nachteile aktuelle Analysetools aufweisen.

Anbieters im TV umfasste z.B. mehrere Hundert Ausstrahlungen. Gleichzeitig wurde intensiv auf den Mobile-Marketingkanälen für die App geworben. Außerdem hat das Ranking im App Store von Apple Einfluss auf die Nachfrage der Nutzer.

Zur Modellierung der beschriebenen Ursache-Wirkungszusammenhänge wurden u.a. mehrere Prognosemodelle erstellt.

Bewertungskriterien

Die Bewertung der Tools stützt sich auf eine breite Anzahl an Einzelkriterien. Sie decken sowohl Funktionsaspekte als auch die Benutzerfreundlichkeit.

Ergebnisse des Praxistests

Die Gesamtbewertungen aller Werkzeuge liegen vergleichsweise nahe beieinander. Die durchweg hohe Funktionsmächtigkeit und die vielfältigen Parametrisierungsmöglichkeiten führen allerdings zu langen Einarbeitungszeiten. Daraus ergeben sich z.B. bei der Benutzerfreundlichkeit deutliche Unterschiede zwischen den Testkandidaten:

Hier führt **STATISTICA Professionell** von StatSoft dank seiner modernen, über alle Analyseaufgaben und -produkte einheitlichen Oberfläche das Testfeld an. Die Funktionalität ist hoch, wird allerdings von der des **Enterprise Guide** von SAS noch übertroffen. Dieser bietet dem Statistikexperten den großen Funktionsumfang von SAS/STAT und überzeugt durch die eingängige grafische Workflow-Oberfläche. Allerdings weicht dieses Bedienkonzept stark von verwandten SAS-Produkten ab.

Insbesondere die Visualisierung der Ergebnisse ist in **Statistics Professional** von IBM SPSS besonders gelungen: Sie überzeugt durch hohe Flexibilität bei der Erstellung von Grafiken und ungewöhnlichen, aber übersichtlichen Ergebnisausgaben. Allerdings ist die Funktionalität des SPSS-Produktes insgesamt geringer als die der weiteren Testkandidaten. Die Bedienung geht

noch gut von der Hand, allerdings wirkt die Oberfläche im Vergleich etwas angestaubt und kann bei intensiver Nutzung unübersichtlich werden.

RapidMiner hat sich – als einziges Open-Source-Tool im Test – den kommerziellen Analyseprodukten vor allem dank der vollständig neu konzipierten, Bedienoberfläche spürbar angenähert. Allerdings gibt es nach wie vor Verbesserungspotenzial: An vielen Stellen im Analyseprozess sind zeitaufwendige, manuelle Eingriffe und Korrekturen erforderlich. Und die beworbene Bereitstellung von Metadaten erwies sich im Test als noch nicht ausgereift. Die fehlende automatische Erzeugung von Grafiken zur Ergebnisvisualisierung kann zumindest zum Teil durch die Verwendung von R kompensiert werden.

Komplexität erfordert innovative Bedienkonzepte

Durch die Möglichkeit, immer größere Datenmengen auszuwerten, gewinnen auch die zugrunde liegenden analytischen Fragestellungen an Komplexität. Dadurch entsteht zunehmend der Bedarf, neben unterschiedlichen Verfahren auch mehrere Analyseansätze (konfirmative und explorative) parallel zu nutzen. Dies bedeutet z.B., Teile eines Analyseszenarios im Verbund durch Auswertung von Reports, mit klassischen statistischen Methoden sowie durch Einsatz von Data-Mining-Techniken zu beantworten. Softwareprodukte, die derartige Funktionalität unter einer einfach bedienbaren Oberfläche anbieten, sind derzeit leider noch rare Ausnahmen.



Bild 2: Taxonomie aktueller Data-Mining-Produkte.

Schlüsselwörter:

Data-Mining, Media Analytics, Datenanalyse, Business Intelligence

Cross-media analytics for marketing with data mining

The data mining software market showed a step-change in development during the latest years. The mayato data mining study 2013 focuses on cross-media analytics for marketing and compares four data mining tools, showing the strengths and weaknesses of the leading suites from SAS, STATISTICA, and IBM SPSS.

Keywords:

data mining, media analytics, data analysis, business intelligence

Kontakt:

Peter Neckel
mayato® GmbH
Am Borsigturm 9
13507 Berlin

E-Mail: peter.neckel@mayato.com
Web: www.mayato.com

ERP für den sicheren Kontakt

Elektroindustrie-Zulieferer Adels-Contact plant und produziert mit dem ERP-Komplettpaket von abas

Zehn Jahre lang arbeitete der Zulieferer der Elektroindustrie, Adels-Contact, mit der betriebswirtschaftlichen ERP-Standardsoftware von abas. Trotz des problemlosen Betriebs und eines beachtlichen Umsatzwachstums bei gleicher Personalstärke entschloss sich das Unternehmen zu einem außergewöhnlichen Schritt: Wie bei einer ERP-Einführung wurden alle Geschäftsprozesse, der Umgang mit der Software, die Datenqualität und vieles mehr auf den Prüfstand gestellt.

Es ist nach deutschen Maßstäben ein klassischer Mittelständler: Das 1930 gegründete und in Bergisch Gladbach ansässige Unternehmen Adels-Contact hat sich einen guten Namen und Marktposition als Hersteller von Anschluss- und Verbindungstechnologie erarbeitet. Am Hauptstandort in Bergisch Gladbach sind rund 100 Mitarbeiter beschäftigt. Das Produktportfolio ist mit rund 3 000 gelisteten Artikeln groß, täglich verlassen mehr als eine halbe Million Klemmen und Steckverbinder das Stammhaus in Bergisch Gladbach.

ERP-System wird zum Dauerläufer

Um die Organisation des Unternehmens zu unterstützen wurde 1998 ein ERP-System des Karlsruher Herstellers abas eingeführt. Da Adels-Contact keine große IT-Abteilung aufbauen wollte, entschied man sich für das deutschlandweit vertretene IT-Beratungs- und Systemhaus ComputerKomplett, das die Einführung von abas begleitete. „Uns war damals wichtig, dass wir eine Standardlösung möglichst schnell und problemlos einführen, die unsere Bedürfnisse als Elektrofertiger möglichst gut abdeckte“, erinnert sich die Leiterin Controlling/IT, Anja Hochköppler. Das Unternehmen wuchs seit der ERP-Einführung kontinuierlich und konnte im

Umsatz 45 Prozent zulegen – bei gleicher Personalstärke. Bewährt hat sich abas-ERP über die Jahre hinweg auch im Hinblick auf seine Stabilität – „bis heute hatten wir nicht einen Ausfall“, so Anja Hochköppler.

Die zweite Hochzeit

„Eine gute Organisation ist die Basis für wirtschaftlichen Erfolg. Wir können nur zulegen, wenn wir möglichst effektive Geschäftsprozesse definieren und tagtäglich umsetzen. Daran hat das ERP-System einen bedeutenden Anteil. Uns war klar, dass wir sowohl in unserer Organisation als auch beim zweifellos vorhandenen Potenzial, das dieses System bietet, nicht alles ausgeschöpft hatten“, sagt Geschäftsführer Andre Rumpff. Das bergische Unternehmen startete aus diesem Grund 2008 ein Reengineering-Projekt. Rund zehn Jahre nach der ERP-Einführung sollte der Einsatz des ERP-Systems, inklusive aller Prozesse, auf den Prüfstand. Dazu holte sich das Unternehmen seinen bewährten Partner ComputerKomplett vom Standort Mettmann wieder mit ins Boot.

Verbesserungen – nicht nur im Detail

„Wir müssen einen guten Mittelweg finden zwischen einem sinnvollen Lagerbestand, um Kunden schnell zu



Täglich verlassen mehr als eine halbe Million Klemmen und Steckverbinder das Adels-Contact Stammhaus in Bergisch Gladbach.

bedienen, einer vernünftigen Auslastung der Produktion, kürzere Durchlaufzeiten und einer geringeren Kapitalbindung. Hier unterstützt uns die ERP-Software sehr gut und wir konnten da mit unserem Reengineering noch an einigen „Stellschraubchen“ drehen und noch positivere Ergebnisse erzielen“, sagt Geschäftsführer Andre Rumpff.

Optimierungen wurden unter anderem auch bei der Mengenreservierung im Einkauf mit optimalen Bestellmengen, verbesserter Produktionsauslastung der Fertigungsmaschinen sowie einer deutlich verbesserten Lieferbereitschaft erreicht. Den Verantwortlichen im Unternehmen stehen heute außerdem aussagekräftige und aktuelle Kennzahlen zur Verfügung, die für einen guten Überblick sorgen und als Entscheidungsgrundlage dienen.



Kontakt:

ABAS Software AG
Südendstraße 42
76135 Karlsruhe
Tel.: +49 721 96723-0
E-Mail: presse@abas.de
Web: www.abas.de

Analytics und Operations in betrieblichen Anwendungen

Dirk Schmalzried

Analytische Datenverarbeitung (OLAP) und transaktionsorientierte Datenverarbeitung (OLTP) unterscheiden sich bisher technisch und inhaltlich. Durch neue Technologien, wie das In-Memory-Computing, können beide Bereiche in künftigen betrieblichen Anwendungssystemen verwoben und dadurch betriebliche Prozesse transformiert werden. Der Artikel zeigt die nötigen Voraussetzungen und mögliche Wirkungen auf, wenn ERP und BI verschmelzen.



Dirk Schmalzried verantwortet in der Geschäftsführung der OR Soft Jänicke GmbH Softwareentwicklung, Support und Marketing. Während seiner Promotion forschte er zusammen mit den Universitäten Leipzig, Halle-Wittenberg und Dresden.

Häufig wird unter Business Intelligence (BI) oder Business Analytics die retrospektive Auswertung historischer Daten verstanden. In den letzten Jahren ergänzt die „Operational BI“ dieses Begriffsverständnis durch auf konkrete Prozesse bezogene real-time-Auswertungen, welche dem Nutzer noch ein Einwirken auf den laufenden Prozess ermöglichen. Dies steht im Gegensatz zur statistischen Auswertung von Vergangenheitsdaten abgeschlossener Prozesse, die zumeist nur Rückschlüsse auf folgende neu beginnende Prozesse zulassen (Bild 1). Während Operational BI heute noch immer auf Teilbereiche und -prozesse abzielt, soll in diesem Artikel die Wirkung künftiger betrieblicher Anwendungssysteme betrachtet werden, in denen transaktionale und analytische Funktionen grundsätzlich verschmelzen, und die mit „ERP+BI“ bezeichnet werden sollen.

In diesem Beitrag lesen Sie:

- wie sich analytische und transaktionale Datenverarbeitung inhaltlich und technisch unterscheiden,
- wie sie in künftigen Systemen miteinander verwoben werden können,
- welche Vorteile und Potenziale daraus resultieren sowie welche Herausforderungen dabei gemeistert werden müssen.

Eigenschaften künftiger Lösungen

In-Memory-Komponenten werden in Advanced Planning and Scheduling (APS) Systemen seit den 1980er Jahren erfolgreich genutzt. Während eine stark wachsende Quellenlage ebenfalls auf die zunehmende Nutzung von In-Memory-Computing für analytische BI-Anwendungen hinweist, ist die operationale BI weniger weit entwickelt. Systemweite Verschmelzungen von ERP- und BI-Funktionen gibt es bisher noch gar nicht. Dies hat verschiedene Ursachen, die im Folgenden untersucht werden sollen.

Strategische Ebene

Häufig sind strategische Ziele in Unternehmen nicht durch über alle Unternehmensebenen einheitlich verwendete Kennzahlen definiert. Verschiedene Autoren wie [1] führen zudem als eines der wichtigsten Defizite des gegenwärtigen planerischen Konzepts bestehender betrieblicher Systeme die mangelnde Präsenz und Berücksichtigung der strategischen Ziele des Unternehmens in der operativen Planung an. Es werden auf den jeweiligen Ebenen unterschiedlich definierte Kennzahlen verwendet. Diese Defizite verbunden mit mangelnder Datenverfügbarkeit und -qualität führen zu einer schlechten Unternehmensperformance [2].

Auch wenn auf der strategischen Ebene die Erfüllung der definierten Ziele mit anderen Kennzahlen gemessen wird als auf der operativen Ebene, ist die Zielerreichung gefährdet. Soll z.B. das strategische Ziel der Kundenbindung in Form der Kundenzufriedenheit gemessen werden, so führt eine Metrik „Anzahl Wiederholungskunden“ zu anderen operativen Maßnahmen als die Metrik „Anzahl Reklamationen“. Diese unterschiedlichen operativen Maßnahmen, die auf eine möglichst treue Erfüllung der Metrik zielen, können wiederum zu veränderten Kundensegmenten führen, welche im ungünstigen Fall konträr zu weiteren strategischen Zielen stehen. Das Defizit kann behoben werden, wenn alle Prozesse unternehmensweit auf einem einheitlichen Datenmodell in der Genauigkeit des operativen Modells mit gleichen Kennzahlen gegründet sind [3].

Prozessebene

Prozesse in betrieblichen Anwendungssystemen laufen oft isoliert von anderen Prozessen ab. Im Bereich der Planung ist z.B. häufig die Produktionsplanung nicht mit der Qualitätskontroll- oder der Instandhaltungsplanung verwoben. Zudem ist die Zeit zur Datengewinnung und -aufbereitung verhältnismäßig groß im Vergleich mit der Zeit des zu beeinflussenden Prozesses. Notwendige Eingangsgrößen,

wie Preise, Kurse oder Bedarfe liegen nicht aktuell vor. Viele Prozesse sind als Stapelverarbeitung (Batch) und nicht interaktiv organisiert. Eine kennzahlenbasierte Entscheidungsunterstützung ist nur selten in den Prozessen verankert. Sollen analytische Auswertungen typischen transaktionalen Prozessen nicht nur passiv konsumierend zugefügt werden, sondern dem Nutzer entscheidungsunterstützend alternative Aktionen anbieten und diese sofort auch durchführen, so ist eine Verzahnung sowohl der funktionalen Planungsbereiche als auch von „Operations“- und „Analytics“-Prozesse nötig. Dadurch verschieben sich auf Systemebene typischerweise bisher eher lesende Prozesse in Richtung häufigerer Schreibzugriffe, wie im Folgenden erörtert wird.

Systemebene

Eine Verknüpfung operationaler und analytischer Prozesse ist typischerweise gekennzeichnet durch häufigere Schreibzugriffe, einen höheren Aktualisierungsbedarf und eine aufwendigere Konsistenzsicherung. Während real-time-analytics mit häufigen Leseprozessen keine hohen Anforderungen an die Konsistenzsicherung auf Datenebene stellt, ist dies bei real-time-operations Prozessen der Fall. Künftige ERP+BI-Systeme müssen sich dieser Herausforderung stellen [4].

Konsistenzsicherung ist in betrieblichen Anwendungssystemen nötig, weil falsche Entscheidungen auf inkonsistenten Informationen stark negative Auswirkungen haben können, wie z.B. unnötige Bestellungen. Konsistenzsicherung ist bei vielen Schreibzugriffen jedoch zeitaufwendig und steht damit möglicherweise im Widerspruch zur real-time-Eigenschaft. Die Information über eine potenzielle Inkonsistenz oder ein potenzielles Veralten ist dagegen deutlich schneller zu ermitteln, als eine Konsistenzherstellung dauert. Weil die für die Konsistenzsicherung nötige Zeit dem real-time-Gedanken einer sofortigen Bewertung der Aktion entgegenstehen kann, scheint in dieser Domäne

Bild 1: Analytische und Operative Business Intelligence im Vergleich.

Verwendungszweck der Ergebnisse	Controlling (retrospektive Auswertung)		Kennzahlenbasierte Planung (prospektive sofortige Handlungsunterstützung)
Bezeichnung	Analytische BI		Operative BI
Sicht	Daten-zentriert		Prozess-zentriert
Datenbasis	Historische Daten		Aktuelle und historische Daten
	Strategische BI	Taktische BI	Operative BI
Zielt auf...	Strategische Ziele, Märkte, Synergien, Betriebsmittel	Taktische Maßnahmen innerhalb gegebener Betriebsmittel	“real-time Entscheidungsunterstützung”, “in-line analytics”
Anwendungsebene	Management, Analysten	Prozessverantwortliche	Manager, Meister, alle Mitarbeiter-Ebenen
Zeitraum	langfristig	mittelfristig	kurzfristig

ein Konzept der „Konsistenzbestimmtheit“ besser geeignet zu sein. Dies bedeutet, dass zu jedem Zeitpunkt eine – ggf. falsch negative – Aussage über die Konsistenz einer Information sehr schnell gewonnen und für die Entscheidungsunterstützung genutzt werden kann, während die aktuelle, konsistente Information später nachgeliefert wird.

Während bei analytischer BI ein Report-artiges Vorgehen für die meisten Anwendungsfälle ausreicht, müssen in einer ERP+BI-Umgebung zudem veraltete Informationen auf Nutzerebene unbedingt vermieden werden, weil daraus sonst falsche betriebliche Entscheidungen resultieren können.

In APS-Systemen ist das „Pushen“ aller aktualisierten Informationen zum Anwender ein übliches Vorgehen. Bei ERP+BI-Systemen und der dort üblichen großen Datenmenge könnte dies wieder im Widerspruch zur geforderten real-time-Eigenschaft stehen. Daher wird hier in Analogie zum Konsistenzsicherungskonzept für ERP+BI-Systeme ein Aktualisierungskonzept vorgeschlagen, welches den Aktualisierungsbedarf in Echtzeit übermittelt, die eigentliche aktuelle Information jedoch später oder erst auf Anforderung. Für das Vermeiden einer falschen Entscheidung ist dies ausreichend.

Kommender Stand der Technik und Anwendungsbeispiele

Die vorgenannten Ideen sind basierend auf heute verfügbarer Hard-

ware technisch möglich. Server mit 32 CPU-Kernen und 1 TB Hauptspeicher sind für etwa 30.000 Euro erhältlich. Der Reifegrad von SAP HANA bezüglich der Anwendung in betrieblichen Systemen ist sehr hoch.

Durch die In-Memory-Technologie können Anwender in Echtzeit kennzahlenbasiert in ihren Entscheidungen unterstützt werden. Zwei konkrete Anwendungsbeispiele für Echtzeit-Entscheidungsunterstützung auf Basis der unternehmensweit gleichen Kennzahlen sollen dies illustrieren.

Die anfangs genannte Trennung der prozessualen Verantwortungsbereiche kann im ersten Anwendungsfall aufgehoben werden. Während normalerweise auf der Meisterebene die Konsequenzen eines verspäteten Produktionsauftrags auf den am Ende der logistischen Kette stehenden Kundenauftrag nicht sichtbar werden, können diese Informationen in einem ERP+BI-System auf allen Ebenen genutzt werden. So wird der Meister darin unterstützt, bei Verzögerungen sofort den „richtigen“ Auftrag aus der Warteschlange vorzuziehen, ohne noch einmal über die Planungsebene gehen zu müssen. „Richtig“ orientiert sich dabei wieder an den unternehmerischen Zielen, deren Kennzahlen bis auf die Meisterebene hinunter vererbt werden, und kann z.B. der Auftrag mit dem kritischsten Kundentermin oder dem größten gefährdeten Umsatz sein [5].

Im zweiten Anwendungsfall erfordern komplexe Montageprozesse die Verknüpfung von Prozessen der



Bild 2: Logistische Ketten werden bei jeder Änderung sofort in Echtzeit aktualisiert. © ORSOFT Manufacturing Workbench

Produktionsplanung mit Prozessen der Projektplanung. Projektplanungsprozesse sind u.a. Genehmigungsverfahren, Patentanmeldungen oder Prozesse der Erstellung von Konstruktionszeichnungen. Zudem werden gerade bei aus vielen Komponenten bestehenden Zielprodukten die logistischen Netzwerke äußerst komplex. Bei der Fertigung von Flugzeugen, Schiffen, Lokomotiven oder Zementwerken sind Fertigungsnetze mit Zehntausenden Knoten gleichzeitig zu betrachten. In den sich aus der Rückwärtsauflösung von Stücklisten und Arbeitsplänen ergebenden Bäumen müssen viele Lieferanten im Netzwerk und viele Abhängigkeiten von Teilprozessen berücksichtigt werden. Eine einzige fehlende (sehr preiswerte) Komponente kann Auswirkungen auf den Liefertermin des komplexen (teuren) Produktes haben, wenn das Problem zu spät erkannt wird [6]. Damit sind häufig erhebliche Konventionalstrafen verbunden. Nicht genügend berücksichtigte Anforderungen aus virtuellen Prozessen, wie Genehmigungsprüfungen oder Brandschutzaufgaben, bewirken u.U. erhebliche Verzögerungen in der Lieferung. Darüber hinaus treffen sich die Fertigungsschritte als Knoten ausgehend von verschiedenen Bäumen unterschiedlicher Zielprodukte konkurrierend auf gemeinsamen Fertigungsressourcen. Abhängig davon, welche Schritte in einem komplexen Baum zuerst geplant bzw. auf diesen Ressourcen auch ausgeführt werden, sind unterschiedliche Aufträge be-

troffen. Wegen der Komplexität ist bereits die Transparenzgewinnung, d.h. die Auflösung aller Fertigungsbäume, deren Darstellung und das Aufzeigen der Konflikte in den logistischen Netzwerken sowie ihrer möglichen Konsequenzen, ein aufwendiger, rechen- und datenintensiver Prozess. Von einem einzigen Fahrzeugtyp ausgehend sind in einem Beispiel mehr als 9 000 Fertigungsaufträge auf 235 Arbeitsplätzen zu betrachten. Mithilfe der In-Memory-basierten sofortigen Auflösung dieser Netze wird nicht nur eine höhere Transparenz geschaffen, sondern der Nutzer kann die Auswirkungen seiner Planung als auch von Verzögerungen im Prozess sofort anhand der unternehmerischen Kennzahlen bewerten (Bild 2).

Schlüsselwörter:

Operative Business Intelligence, Hauptspeicherresidente Datenverarbeitung, Echtzeit-Prozesse, ERP, BI

Literatur:

- [1] Zelewski, S.; Hohmann, S.; Hügens, T.: Produktionsplanungs- und -steuerungssysteme. Oldenbourg Wissenschaftsverlag München, 2008.
- [2] Alt, R.: Überbetriebliches Prozessmanagement - Gestaltungsalternativen und Vorgehen am Beispiel integrierter Prozessportale. Logos-Verlag Berlin, 2008.
- [3] Schmalzried, D.; Alt, R.; Jänicke, W.: Paradigmenwechsel bei Sales and Operations Planung. In: Productivity Management Nr. 14 / 2009, Gito mbH Verlag für Industrielle Informationstechnik und Organisation Berlin, S. 58-61.
- [4] Schmalzried, D.; Cundius, C.; Franke, R.; Lambeck, C.; Alt, R.; Zimmermann, W.; Groh, R.: In-Memory basierte Real-Time Supply

Chain Planning Systeme für die Industrie. WI2013 - 11. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik, Leipzig. 27.02.-01.03.2013, S. 197-212.

- [5] Schmalzried, D.: Informationen für die „Linie“. In: SAPPOR 09 / 2010, Markt Communication GmbH München, S. 24-25.
- [6] Schneeweiß, B.: Montageprozesse planen – Planungssysteme als Add-On zum SAP-ERP-System. In: E-3 Magazin 05 / 2011, E-3 Verlag München, S. 63-64.

Analytics and operations in future business application systems

Yet online analytical processing (OLAP) and online transaction-oriented data processing (OLTP) differ technically and in terms of content and users. Thanks to new technologies, such as in-memory computing, both areas can merge in upcoming business application systems and make operational business intelligence available to all users. Thus, operational processes can be transformed and improved. This article presents the preconditions and possible effects when ERP and BI systems merge.

Keywords:

operational business intelligence, in-memory technology, real-time processes, ERP, BI

Kontakt:

Dirk Schmalzried
OR Soft Jänicke GmbH
Martin-Luther-Ring 13
04109 Leipzig
Tel.: +49 341 23089-00
E-Mail: dirk.schmalzried@orsoft.de

ERP und Business Analytics

Interview der Redaktion ERP Management mit Markus Gallenberger und Hans Krefeld

Zum aktuellen Thema Business Analytics stehen die beiden Experten der Redaktion der Zeitschrift ERP Management in einem Interview zur Verfügung.

Hans Krefeld ist Director Business Intelligence der UNIT4 Business Software GmbH.

Markus Gallenberger ist Director Business Development & Marketing der UNIT4 Business Software GmbH.

Das Thema Business Analytics (BA) ist in aller Munde und verspricht neuartige Analysemöglichkeiten. Was genau verstehen Sie unter Business Analytics und wie grenzen Sie Business Analytics vom herkömmlichen Business Intelligence ab?

Hans Krefeld: „Business Intelligence (BI) ist der Sammelbegriff für das IT-gestützte Zugreifen, Analysieren und Aufbereiten von Informationen. Das Ziel dabei ist es, neue Erkenntnisse aus dem im Unternehmen vorhandenen Wissen zu gewinnen und das Management bestmöglich bei der Steuerung des Unternehmens zu unterstützen. Es soll sich also stets um relevante und handlungsorientierte Informationen handeln.“

BA ist eine konsequente Weiterentwicklung aus analytischen Gesichtspunkten und bietet als Form der Datenauswertung den eigentlichen Mehrwert von BI: die integrierte Unternehmenssteuerung. Die Technologie wird als strategisches Werkzeug in Unternehmen aller Branchen vorwiegend von Entscheidungsträgern genutzt. In Ergänzung zu klassischen BI-Technologien ermöglichen Analytics-Lösungen eine Datenveredelung, sprich neben dem einfachen Sammeln auch das Aufbereiten und Auswerten der Daten. Dabei steht nicht die Frage ‚Was war?‘ im Mittelpunkt. Vielmehr liegt der Fokus darauf, Antworten auf die Frage ‚Was wird sein?‘ zu finden. Technologisch gesehen sind die tragenden

Säulen von Business Analytics also die Analyse- und Prognosefunktionen.

Bei BA-Systemen spielt die Vorhersage künftiger Trends und die Visualisierung von Performance eine Hauptrolle. Der Fokus liegt darauf, die Entscheidungsfindung zu erleichtern und die Effizienz der analysierten Systeme zu erhöhen. Das ist insbesondere für jene Unternehmen und Abteilungen hilfreich, die unter ständigem Effizienz- und Optimierungsdruck stehen. Neue Technologien, verbesserte Visualisierungsmöglichkeiten und effizientere Algorithmen kommen ihnen gerade recht, um den wachsenden Ansprüchen gerecht zu werden. In den Daten steckt nämlich oft großes Potenzial, das sich mit Business Analytics oft besser ausschöpfen lässt. Die Lösungen führen die Daten aus allen Quellen zu einer verlässlichen Basis zusammen und machen sie als übersichtliche Kennzahlen-Berichte für Fachabteilungen sowie als Grundlage für Analysen, Prognosen und Simulationen greif- und nutzbar.“

Welche wesentlichen Ziele verfolgen anwendende Unternehmen mit dem Business Analytics-Ansatz?

Markus Gallenberger: „Unternehmen aller Branchen stehen vor der Herausforderung, ständig wachsende Aufgaben mit immer weniger Mitteln bewältigen zu müssen. So werden Projekte beispielsweise zunehmend globaler, immer komplexer und somit schwieriger zu planen und zu steuern.“

Gleichzeitig steigen die Anforderungen der Kunden und Partner unvermindert an. Einzelne Entscheidungen fallen daher zunehmend ins Gewicht. Natürlich gibt es Beschlüsse, die von größerer Tragweite sind als andere. Doch kommt es auch auf die alltägliche Entscheidungen an – etwa welchen Anreiz man einem unzufriedenen Kunden geben kann oder ob es sich lohnt, ein neues Projekt durchzuführen. Im Laufe der Zeit können die Folgen Tausender kleiner Entscheidungen genauso schwerwiegend sein, wie größere Weichenstellungen, beispielsweise die Fusion mit einem Unternehmen.

Doch egal wie groß oder klein die Entscheidung: Sie sollte stets auf Fakten basieren. Diese sind jedoch häufig in den großen Datenmengen und zahlreichen strukturierten und unstrukturierten Quellen des Unternehmens versteckt. Business Analytics verschafft Unternehmen den notwendigen Durchblick durch diesen Datenschlingel. Die Technologie liefert Unternehmen die nötigen Erkenntnisse, um sie agiler zu machen: Entscheider können schneller auf Entwicklungen reagieren, Änderungen vorhersehen und ihre Prozesse besser an der Nachfrage auf dem Markt ausrichten.

Ziel ist es, bessere operative oder strategische Entscheidungen zu ermöglichen. Analytische Software kann nicht nur eigenen Unternehmensdaten, sondern auch die der Mit-



bewerber analysieren und die Marktentwicklung unter die Lupe nehmen. Das trägt dazu bei, die eigenen Geschäftsabläufe, sowie Kunden- und Lieferantenbeziehungen profitabler zu machen, Kosten zu senken, Risiken zu minimieren, die Wertschöpfung zu vergrößern und den Mitbewerbern eine Nasenlänge voraus zu bleiben. Wenden Unternehmen Analyse- und Business-Intelligence-Tools auf alle Bereiche ihres Geschäfts an, fällt es ihnen leichter zu wachsen und zufriedene Kunden zu binden. Sie können ihre Finanzprozesse besser umstrukturieren, Risiken, Betrug und gesetzliche Vorschriften unter Kontrolle halten und die betriebliche Effizienz langfristig steigern – ohne zusätzlichen Support oder Einsatz des IT-Teams.“

Warum hat das Thema Business Analytics gerade im ERP-Umfeld eine so hohe Relevanz?

Hans Krefeld: „ERP- Systeme stoßen an ihre Grenzen, wenn es um Performance, aussagekräftige Berichte und exakte Analysen geht. Im Zeitalter von Facebook und Twitter kann eine Tabelle im ERP-System heute durchaus 50 bis 200 Millionen Datensätze enthalten. Solche Datenmengen lassen sich im Data Warehouse nicht nur deutlich besser und schneller verarbeiten, sondern auch bequem darstellen, ergänzen und harmonisieren. Zudem stehen

für die teilweise anspruchsvollen mathematischen Methoden von Business Analytics in einer ERP-Lösung meist weder geeignete Verfahren noch interne Experten bei den Anwendern zur Verfügung.

Den wesentlichen Unterschied zwischen ERP

und BA macht die dahinter liegende Technologie. Zwar lassen sich im ERP einfache Berichte in Listenform, wie zum Beispiel alle offenen Posten, durchaus leicht generieren. Doch wenn es um das Erstellen einer Balanced Scorecard, um Szenario-Technik, umfassendes Berichtswesen oder Kennzahlensysteme geht, fällt auf, dass ein ERP an seine Grenzen stößt. Das Datenbanksystem ist auf effiziente Datenspeicherung und schnelle Datenzugriffe ausgelegt. Aufgrund seiner Transaktionsorientierung eignet es sich für operative und sich wiederholende Tätigkeiten.

Über das ERP lässt sich zum Beispiel schnell ermitteln, welche Belege vorliegen und welche Buchungen erfolgt sind. Ein Aggregieren von Buchungsbelegen zu Kontengruppen ist im ERP nicht möglich. Und es ist nicht ablesbar, warum sich die Umsätze nicht so wie geplant entwickelt haben. Hier ist BA gefordert – aus der operativen Darstellung geht es in die Analyse. Eine klassische BA-Aussage ist zum Beispiel, dass der Umsatz eingebrochen ist, weil ein Großkunde weggefallen ist. In BA werden die Leistungskennzahlen geprüft und daraus wird ersichtlich, dass der Kunde unzufrieden war.

Kommt es also auf weit zurückliegende oder projizierte Informationen an, so geht dies nur im Zusammenhang

mit BA-Systemen. Sie strukturieren die Daten in einer multidimensionalen Matrix, was es möglich macht, Finanz-, Controlling- oder Budgetierungsdaten aus unterschiedlichen Perspektiven zu betrachten. Darüber hinaus sind die Daten nicht mehr im Detail, sondern in vorverdichteter, konsolidierter Form abgebildet, um operative und strategische Entscheidungen zu unterstützen. Datensätze lassen sich nicht mehr verändern und erhalten einen eindeutigen Datumsbezug.“

Wie lassen sich ERP- und BA-Funktionen systemweit verschmelzen und welches Potenzial sehen Sie dabei in der In-Memory-Technologie?

Markus Gallenberger: „Aktuell vollzieht sich im Business Software-Umfeld ein Wandel: Statt sich auf das Beschaffen von Daten zu fokussieren, richten Unternehmensverantwortliche ihr Augenmerk immer stärker auf das Analysieren von Daten. Zwar werden immer mehr BI-Funktionen in ERP-Lösungen integriert. Doch für die teilweise anspruchsvollen mathematischen Methoden von BA stehen weder geeignete Verfahren noch interne Experten bei den Anwendern zur Verfügung. Die Herausforderung besteht folglich darin, die ERP-Systeme in Unternehmen so zu gestalten, dass sich Veränderungen möglichst effizient adaptieren lassen.

Ein wichtiger Schritt hierzu ist die Integration der BA-Funktionalität in das ERP-System. Unternehmen, die dies frühzeitig erkannt haben, profitieren bereits von agilen und flexiblen Analysemöglichkeiten, mit denen sie sich von den Mitbewerbern absetzen können. Um mit dem schnelllebigem Umfeld mithalten zu können, setzen wir für Geschäftsanalysen auf In-Memory-Technologie, die den Arbeitsspeicher des Servers als Datenspeicher nutzt. Der große Vorteil dieser Technologie ist, dass Unternehmen viel schneller als bisher Analysen erstellen können, da die zu analysierenden Daten vollständig in den Arbeitsspeicher geladen und sich dort mit oftmals beeindruckender Geschwindigkeit bearbeiten lassen.“

Das ERP-Gütesiegel

Ablauf und Kriterien

Center for Enterprise Research der Universität Potsdam

Das Center for Enterprise Research (CER) vergibt erstmalig das Qualitätsurteil „branchentauglich“ für ERP-Systeme mit dem Branchenschwerpunkt Handel. Dieses Gütesiegel wird an besonders leistungsfähige Enterprise Resource Planning Systeme für den Bereich Handel vergeben.



Ablauf der Untersuchung

Das Verfahren zur Beurteilung der Güte ist zweistufig aufgebaut. Der Anbieter des Systems präsentiert in der ersten Phase das teilnehmende System den ERP-Experten des CER. Innerhalb dieser ersten Demonstration werden neben dem allgemeinen Aufbau des Systems, die speziellen Funktionen für den Handel präsentiert. Während der Präsentation musste sich der Anbieter den kritischen Fragen der Spezialisten stellen. In der zweiten Phase wird die ERP-Lösung im Rahmen einer Teststellung tiefergehend auf Handelsspezifika überprüft.

Im Vorfeld wurden aus typischen Handelsgeschäftsprozessen durch das Expertenteam funktionale Anforderungen erarbeitet, die anschließend geprüft werden konnten. Zu den Testkriterien gehören die Bereiche Stammdaten, Kundenkommunikation, Einkauf und Logistik sowie Verkauf

In diesem Beitrag lesen Sie:

- für welchen Bereich das ERP-Gütesiegel vergeben wird,
- welche Kriterien von den ERP-Lösungen zu erfüllen sind,
- wie sich der Testablauf hin zum Qualitätsurteil „branchentauglich“ für ERP-Systeme gestaltet.

(Point-of-Sale), Service, Reporting und Systemarchitektur.

Stammdatenverwaltung

Die Verwaltung der Stammdaten und deren korrekte Abbildung ist für große Handelsunternehmen mit mehreren Tausend Artikeln im Sortiment eine geschäftskritische Aufgabe. Demzufolge stellen Handelsunternehmen besondere Anforderungen an die Stammdatenverwaltung. Je nach Produktportfolio und Wirtschaftsstufe (Einzelhandel, Großhandel) variieren diese. Für Handelsunternehmen aus dem Textilbereich ist die Beschreibung von Artikeln anhand unterschiedlicher Merkmalsausprägungen eine grundlegende Anforderung. Zudem müssen diese einzelnen Artikelausprägungen mit eigenen Preisen und Dispositionsmengen versehen werden können. Neben einer Sortimentsverwaltung müssen hier auch Ersatz- oder Alternativartikel abgebildet werden. Für den Lebensmittelhändler sind dagegen eine durchgängige Serien- und Chargennummernverwaltung sowie Mindesthaltbarkeitsdaten eine Kernanforderung. Da Handelsunternehmen eine Vielzahl von Kunden und Lieferanten haben können, muss das ERP-System entsprechende Mechanismen zur Gruppierung, Klassifizierung und Auswahl zur Verfügung stellen.

Einkauf und Logistik

Für eine optimale Beschaffung spielen u.a. Wiederbeschaffungszeiten, Preisstaffeln oder saisonale Beschaffenheiten eine Rolle. Das ERP-System muss die Unterschiedlichkeit der einzelnen Prozesse abbilden können. Handelsunternehmen bewegen mitunter riesige Mengen an Waren auf unterschiedlichen Wegen. Dabei muss die rechtzeitige und wirtschaftliche Versorgung von Endkunden, Lagern und Verkaufspunkten sichergestellt werden. Neben der Koordination der Beschaffung von Lieferanten spielt die innerbetriebliche Versorgung von einzelnen Filialen für viele Handelsunternehmen eine große Rolle. Jedes Handelsunternehmen stellt hier eigene Anforderungen an die Versorgung. Mitunter werden zusätzlich Streckengeschäfte abgewickelt oder Onlinekunden aus regionalen Lagern beliefert.

Verkauf und Service

ERP-Systeme für den Handel müssen in der Lage sein unterschiedliche Verkaufswege abzubilden. Neben dem klassischen Auftragsgeschäft im Großhandel und dem Filialgeschäft im Einzelhandel nimmt der Onlinehandel eine immer größere Stellung ein. Viele Filialhändler sind heutzutage

tage zusätzlich mit einem Onlineversand und Aktivitäten auf größeren Verkaufsplattformen präsent. Dabei können sich Preise und Verkaufsfaktionen von denen im Filialgeschäft unterscheiden. Im Web setzen sich zunehmend Konfiguratoren durch mit denen sich der Kunde sein Produkt individuell zusammenstellen kann. Hierfür müssen Realisierbarkeit, Verfügbarkeit und der Preis ermittelt werden.

Ist der Kunde unzufrieden mit seinem Produkt, müssen Reklamationen, Rücknahmen und Gutschriften abgewickelt werden. Viele Händler aus dem technischen Bereich bieten ihren Kunden Reparaturen an und stellen dem Kunden während der Zeit ein Austauschgerät zur Verfügung. Insbesondere im Lebensmittelbereich müssen anhand der Seri-

en- und Chargennummern Rückrufe bei fehlerhafter Ware durchgeführt werden.

Reporting

Auswertungen und Analysen sind im Handel das Werkzeug um das eigene Produktportfolio zu bewerten und wenn notwendig an die Erfordernisse des Marktes anzupassen. Daher sollten ERP-Systeme für Handelsunternehmen unterschiedliche Möglichkeiten für das Reporting zur Verfügung stellen. Hierzu gehören Verkaufsanalysen, Kundenratings, Verkaufs- und Absatzprognosen. Unterschiedliche Aufgliederungsmöglichkeiten, bspw. nach Artikeln, Sortiments- und Warengruppen, Regionen, Kundengruppen oder Aktionen erleichtern die Analyse.

Insgesamt kann festgestellt werden das Handelsunternehmen flexible ERP-Systeme benötigen, um die Unterschiedlichkeit in den Anforderungen und Prozessen abbilden zu können.

Weiterführende Informationen zur Vergabe des ERP-Gütesiegels finden Sie auf der folgenden Website: www.retailspecial.de.

Kontakt:

Corinna Fohrholz
Center for Enterprise Research
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
und Electronic Government
August-Bebel-Straße 89
14482 Potsdam
E-Mail: corinna.fohrholz@wi.uni-potsdam.de



www.enterprise-research.de

ERP-Gütesiegel

Qualitätsurteil „branchentauglich“

Lassen Sie Ihr ERP-System testen!

Das Center for Enterprise Research vergibt erstmalig das Qualitätsurteil „branchentauglich“ für ERP-Systeme mit dem Branchenschwerpunkt Handel. Dieses Gütesiegel wird an besonders leistungsfähige ERP-Systeme vergeben. Weitere Informationen zum Ablauf des Verfahrens finden Sie unter: www.retailspecial.de

Ihr Center for Enterprise Research-Team



<http://www.retailspecial.de>



Bio-Speiseeis Spezialist Novescor optimiert Vertrieb und Verwaltungsprozesse mit Web-basierter ERP-Software cierp3



Speiseeis ohne künstliche Aromastoffe in Bio-Qualität – dafür steht die Novescor GmbH mit ihrer deutschlandweit vertriebenen Premium-Eislinie Melicena. Erst 2008 gegründet, ist das Mainzer Unternehmen um Geschäftsführer Roger Wilhelm auf stetigem Erfolgs- und Expansionskurs. Bereits nach einem Jahr konnte das bestehende Warenwirtschaftssystem den wachsenden Anforderungen nicht mehr standhalten und wurde durch die Web-basierte ERP-Lösung cierp3 von Allgeier IT Solutions abgelöst.

Mit dem zunehmenden Geschäft stieß das bis dato eingesetzte Warenwirtschaftssystem in vielen Bereichen an seine Leistungsgrenzen. Die Warenrückverfolgung war im Praxiseinsatz zudem nur eingeschränkt möglich. Geschäftsführer und Gründer Roger Wilhelm entschloss sich daher zur Ablösung der Einzelplatzlösung durch ein modernes und zukunftssicheres ERP-System, das mit den eigenen Anforderungen mitwächst.

Neues System sollte Web-basiert sein und Spezifika des Nahrungsmittel Einzelhandels erfüllen

Die Online-Fähigkeit des zukünftigen Systems war ein ebenso wichtiges Kriterium im Softwareauswahlprozess wie die Abbildung der branchenspezifischen Abläufe. So musste es eine Stammdatenpflege erlauben, die den Anforderungen des Lebensmitteleinzelhandels genügt, etwa im Hinblick auf die Unterstützung von EAN-Nummern, verschiedene Gebindegrößen, die Chargenrückverfolgbarkeit oder die Hinterlegung von Artikelspezifikationen. Auf der Suche nach einer Web-basierten Unternehmenssoftware stieß Novescor bei der Online-Recherche erstmals auf Allgeier IT Solutions. „Überzeugt hatte uns neben dem immensen Funktionsumfang schlicht und ergreifend die Lösungskompetenz des Entwicklungsleiters Ditmar Tybussek und die partnerschaftliche Herangehensweise in

der Präsentations-, Workshop- und der anschließenden Projektphase“, erinnert sich Roger Wilhelm. „Bei cierp3 konnten wir bereits nach kurzer Zeit den Reife- und Funktionsgrad der Lösung trotz der noch jungen Web- und SOA-basierten Softwarearchitektur erkennen, mit dem sich die Anforderungen von Unternehmen im Lebensmitteleinzelhandel schon im Standard umfassend abbilden lassen.“

Unternehmensindividuelle Anpassungen und Reorganisation der Verwaltungsprozesse

Im Zuge der Implementierung mussten einige wenige unternehmensindividuelle Anpassungen vorgenommen werden. Roger Wilhelm: „Im Einzelnen waren kleinere Anpassungen u.a. bei der Rechnungsstellung notwendig, um die Anforderungen des Lebensmitteleinzelhandels bzw. der jeweiligen Einkaufsgemeinschaften und deren Abrechnungsstellen zu erfüllen.“

Die Auftragsverwaltung wurde mit cierp3 neu organisiert – von der Hinterlegung der Artikel bis zur Erstellung der Rechnung. Mit dem alten Warenwirtschaftssystem war es bislang nicht möglich, eine Losnummer oder eine Charge geschweige denn Laborberichte zu den einzelnen Eisvariationen zu hinterlegen. Mit cierp3 ist Novescor in der Lage, wesentlich mehr relevante Details wie Texte zu den jeweiligen Ausführungen, Größe des Artikels, Abläufe, Prüfberichte der Qualitätskon-

trolle, Dokumente, Lagerplätze, Varianten, Alternativartikel, Konkurrenzprodukte, Spezifikationen, verschiedene Preise usw. in den Artikelstammdaten zu hinterlegen. Kommen heute von den Einzelhändlern oder Einkaufsgemeinschaften Anfragen, wo welches Eis und welche Rohstoffe herkommen, kann Novescor dies heute über nur einen Klick ausweisen.

cierp3 wächst mit eigenen Anforderungen

Um die Investitions- und Betriebskosten für die Unternehmens-IT zu reduzieren, lässt der Speiseeis-Spezialist die Lösung im gesicherten Rechenzentrum von Allgeier IT Solutions hosten und betreuen. „Allerdings nutzen wir bislang auch nur einen kleinen Funktionsbereich von cierp3. Das Potenzial der Lösung haben wir aber bei Weitem noch nicht ausgeschöpft, für unser zukünftiges Unternehmenswachstum bleibt da im Gegensatz zu unserem Altsystem noch viel Luft nach oben“, so Wilhelm.

➔ **Kontakt:**

ALLGEIER
IT SOLUTIONS

Allgeier IT Solutions GmbH
Hans-Bredow-Straße 60
28307 Bremen
Tel.: +49 421 438410
E-Mail: info@allgeier-it.de
Web: www.allgeier-it.de

Ein Gütesiegel sagt auch etwas über den, der es ausstellt...



Dr. ERPel ist auf den sehr rührigen Bundesverband IT-Mittelstand aufmerksam geworden, dem sich auch einige ERP-Zulieferer angeschlossen haben. Dieser Verband verspricht die Vergabe eines Gütesiegels „Software Made in Germany“.

Gütesiegel Made in Germany

Dieses Gütesiegel soll sich zu einem einzigartigen Qualitätssiegel entwickeln, verspricht der Vorstand Herr Hubschnei-

der auf einem Werbe-zettel. In einem extra eingerichteten Beirat seien renommierte Experten, eine Mitgliedschaft sei für das Gütesiegel nicht erforderlich, und es fielen Kosten von knapp 400 € je Produkt und Jahr an, so heißt es.

Dr. ERPel kennt den sehr aufwendigen Prozess, bis ein ERP-System die Auszeichnung ERP-System des Jahres erhält und war neugierig, wie die Zertifizierung zum Gütesiegel „Software Made-in-Germany“ erfolgen würde. So fragte er einen der stolzen Siegelträger.

Die schnellste Zertifizierung der Welt

Das Siegel gibt es noch preiswerter als auf dem Werbe-zettel, nämlich für 0,00 €. Der Zertifizierungsprozess besteht im Ausfüllen eines Formulars durch denjenigen, der das

Siegel haben möchte. Die Kosten können so klein gehalten werden, weil schlichtweg nichts überprüft wird. Wer behauptet, Software in Deutschland zu entwickeln erhält das Zertifikat. So einfach ist das. Dr. ERPel findet das eine Lösung von fast chinesischer Brillanz.

Irgendwas wird ja von den Angaben des Anbieters schon stimmen.

Von renommierten Experten keine Spur

Um ganz sicher zu gehen wollte Dr. ERPel noch einen der „renommierten Experten im Beirat“ kontaktieren. Doch eine Internetrecherche auf den Webseiten des Bundesverbandes IT-Mittelstand ergab, dass der angepriesene Beirat gar nicht existiert.

Dr. ERPel fragt: Wo ist jetzt noch der Unterschied zu den chinesischen Herstellern von Kinderspielzeug, die auf ihren hochgiftigen Chemiebomben auch alle Prüfzeichen (CE, spiel gut etc.) bedenkenlos fälschen, Herr Aufschneider?

Bison Process x-trade der Bison Maxess GmbH

Ergebnisbericht zum Qualitätsurteil „branchentauglich“

Das System hält viele Möglichkeiten vor, um einen **Artikel** mit Eigenschaften zu versehen. Für den Lebensmittelhandel ist eine Vielzahl von Feldern bereits verfügbar. So können Nährwertangaben, Mindesthaltbarkeitsdatum, Gewicht- und Größenangaben (z.B. Füllmenge/ Abtropfgewicht) hinterlegt werden. Zusätzlich können saisonale Besonderheiten im Artikel angelegt und damit auch verwaltet werden. Die für Handelsunternehmen sehr wichtigen verkaufsunterstützenden Funktionen wie Abbildung von Alternativ- oder Ersatzartikeln, Zubehörartikel und Artikel, die Auslaufen und dann aus dem Verkauf genommen werden, können ebenfalls entsprechend im System verwaltet werden.

Mit dem System Bison Process x-trade können **Aktionen und Kampagnen** geplant und durchgeführt werden. Dabei berücksichtigt es auch geplante Mengen für Bestellungen. Für die Einkaufsdisposition stehen weitere umfangreiche Funktionen zur Verfügung. Beispielsweise können für Lieferanten feste Lieferzeiten die bei der Ermittlung von Bestellvorschlägen einbezogen werden, im System hinterlegt werden. Filialen können Bestellungen in Form von Aufträgen platzieren, wobei Wiederbeschaffungszeiten, aktuelle Lagerbestände und Aufträge beachtet werden. Das System plant im Rahmen der Disposition mit Haltbarkeits- und Verfallsdaten sowie Chargennummern. Haltbarkeits- und Verfallsdaten können in der Disposition ebenfalls lieferantenspezifisch hinterlegt werden. Insbesondere für Unternehmen aus dem Lebensmittelhandel ist diese Funktion notwendig,

damit auslaufende Waren nachbestellt werden. Das System unterstützt den Anwender bei der Auswahl der passenden Lieferanten für einen zu bestellenden Artikel. Ein Lieferantenvergleich ist anhand von hinterlegten Preisen möglich. Das System wählt dann automatisch den für diese Bestellung günstigsten Lieferanten aus.

Für viele Handelsunternehmen ist die Verteilung der knappen Ware auf einzelne Lager oder Standorte problematisch. Das System Bison Process x-trade hält für diese Herausforderung eine Lösung bereit: Bereits in der Auslieferungsplanung kann für die Belieferung ein fester Auftragsplan definiert werden, der eine optimale Artikeldistribution ermittelt.

Im Bereich **Außendienst und Service** können Rückgaben der Kunden, Reklamationen und Gutschriften abgewickelt werden. Diese Funktionen reichen kleineren Unternehmen im Alltagsbetrieb aus. Für weitergehende Servicefunktionen, die eventuell benötigt werden, wird ein extra Modul benötigt. Durch dessen Einsatz können dann je nach Bedarf Service- und Wartungsverträge aber auch Reparaturen abgewickelt werden. Ebenfalls als extra Modul werden Funktionen für den Außendienst angeboten. Hierzu gehört die Erstellung von Besuchsberichten oder die Abrechnung.

Die **Navigation** im System wird durch Filter unterstützt. Der Benutzer kann feste Filter in den einzelnen Systemfunktionen definieren und die-



Bild 1: Mobile Datenerfassung bei Bison Process x-trade.

se dann je nach Bedarf verwenden. In jedem Funktionsbereich stehen Standardberichte zur Verfügung und reichen vielen Unternehmen als Auswertung aus. Für weitergehende Analysen und dynamische Auswertungen kann über ein Zusatzmodul ein Data Warehouse angebunden werden.

Besonders überzeugend in der Teststellung sind die vielen bereits im Standard enthaltenen Funktionen und Optionen speziell für den Lebensmittelhandel. Für Filialen gibt es eine individuelle, auf die notwendigen Funktionen reduzierte Oberfläche mit denen die Mitarbeiter arbeiten können. Das System ist daher aus Sicht des CER für diesen Handelszweig besonders gut geeignet.

Kontakt:

Center for Enterprise Research
Web: www.retailspecial.de

Herausforderungen im Handel

Sandy Eggert

Der Handel unterliegt besonderen Herausforderungen, die sich auch in ERP-Projekten dieser Branche widerspiegeln. Dieser Beitrag zeigt zunächst die Besonderheit der Handelsbranche auf und geht zudem auf Basis der Angaben von insgesamt 170 ERP-Projekten auf Projektgründe, Module und Auswahlkriterien ein.



Dr. Sandy Eggert begleitet seit vielen Jahren ERP-Auswahlprojekte und ist u.a. die leitende Redakteurin der Zeitschrift ERP Management.

Das erfolgreiche Steuern von Handelsunternehmen stellt derzeit aufgrund vielfältiger Einflüsse eine große Herausforderung dar. Neben einem enormen Preisdruck und hoher Konkurrenz erschweren hybrides Kaufverhalten und eine schnelle Marktdynamik das Geschäft [1]. Um diesen Herausforderungen entgegen zu wirken, setzen Unternehmen vermehrt auf eine Änderung ihrer Informationspolitik.

Der Handel definiert sich über den Verkauf von Waren ohne jegliche Weiterverarbeitung [2]. Für Unternehmen aus der Handelsbranche ist vor allem die Abbildung der Prozesskette vom Lieferanten bis zum Kunden von hoher Bedeutung. Daher ist auch das Customer Relationship Management eine essenzielle Funktionalität. Zudem hat der Handel innerhalb der letzten beiden Jahrzehnte einen stetigen Wandel zu verzeichnen. Beispielsweise sind aus der Nutzung des Internets als Verkaufsplattform neue Anforderungen an die ERP-Systeme entstanden. Der Einsatz von Online-Shops,

In diesem Beitrag lesen Sie:

- welche Herausforderungen der Handel aktuell zu bewältigen hat,
- welche Gründe zur Entscheidung zu einer ERP-Einführung führen,
- welche Ziele Handelsunternehmen mit ERP-Projekten verbinden.

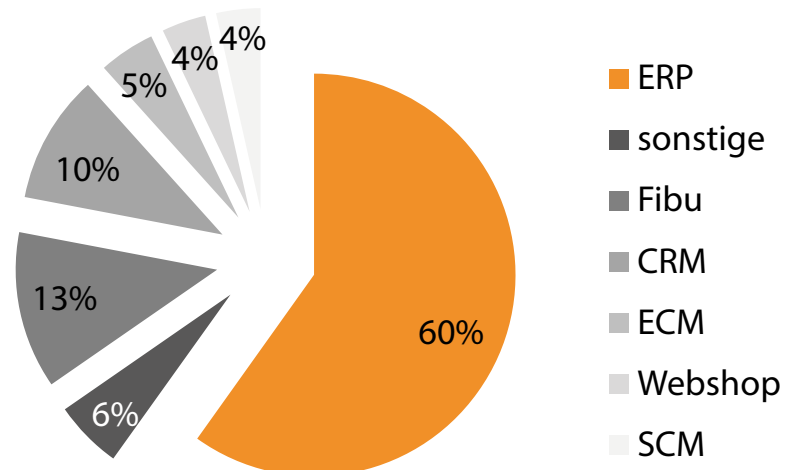
Bieterplattformen oder Lieferantenportalen erfordert zudem konsistente und sichere Daten, die idealerweise zentral gepflegt werden müssen.

ERP-Systeme im Handel

In der Handelsbranche haben ERP-Lösungen als Basis der Informationskette eine herausragende Bedeutung. Die Hauptaufgabe der ERP-Systeme in Handelsunternehmen ist die mengen- und wertmäßige Steuerung des Güter- bzw. Warenflusses im Rahmen der Supply-Chain. [1] Der Markt für ERP-Systeme im Handel lässt sich

allgemein in die Gruppen: Systeme für den Großhandel, Einzelhandel und Versandhandel klassifizieren. Im Großhandel müssen ERP-Lösungen vor allem die umfangreichen Lieferketten effizient abbilden können. Der Einzelhandel zeichnet sich vor allem durch schwankende Nachfragen und flexible Sortimentswechsel aus. In besonderem Maße aber unterliegt der elektronische Handel (Electronic Commerce, E-Commerce) starken dynamischen Marktanforderungen. Dies erfordert eine effiziente Abbildung der Unternehmensprozesse, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Da sich das

Bild 1: Prozentualer Überblick der eingesetzten Module in ERP-Handels-Projekten (n = 170).



Internet mittlerweile als Plattform für die unterschiedlichen Handelsformen etabliert hat, stellt E-Commerce eine zunehmende Konkurrenz zum traditionellen Handel, besonders dem Einzelhandel dar [3]. Um Angaben zu konkreten Projektgründen, Moduleinsatz und Zielstellungen von ERP-Projekten im Handel zu ermitteln, wird eine umfangreiche Datenbasis benötigt.

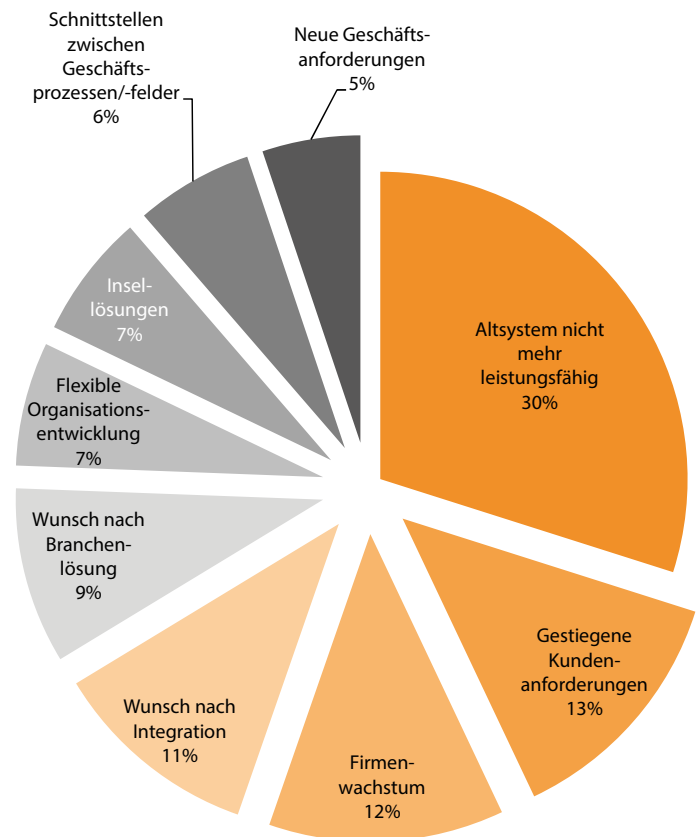
ERP Wissen

ERP Wissen ist eine Projektdatenbank, die durch den Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Electronic Government der Universität Potsdam entwickelt wurde. In dieser Datenbank werden unterschiedliche Angaben zu ERP-Projekten systematisch gesammelt und sukzessive ergänzt. Die Datensammlung startete Anfang 2008 und weist derzeit einen Stand von über 1 300 ERP-Projekten auf. Die Informationen umfassen sowohl Angaben über die Hersteller, die einzelnen Systeme und Anwender als auch detaillierte, benutzer- bzw. verbraucherrelevante Auskünfte zu laufenden und abgeschlossenen ERP-Projekten. Ziel ist es, verlässliche Informationen über ERP-Einführungsprojekte zu sammeln, um differenzierte Analysen durchführen zu können und schließlich bei einer repräsentativen Anzahl an Projekten, Trendaussagen ableiten zu können. In der Datenbank sind aktuell 170 ERP-Projekte enthalten, die der Branche Handel zuzuordnen sind. Die folgenden Auswertungen basieren auf den Angaben dieser Projektdaten.

Wichtige Module im Handel

Im Rahmen der Projektangaben wurden die Module, die in einem ERP-Projekt eingeführt wurden, aufgenommen. Neben dem ERP-Kern sind in der Handelsbranche entsprechend der betrachteten Projekte, vor allem die Finanzbuchhaltung (Fibu), das Customer Relationship Management (CRM), Webshops, Enterprise Con-

Bild 2: Prozentualer Überblick über Gründe für ein ERP-Projekt (n = 170, Mehrfachantworten möglich).



tent Management sowie das Supply-Chain-Management (SCM) als ergänzende Module von hoher Relevanz (Bild 1).

Projektgründe

Zu den Hauptgründen ein ERP-Projekt zu initiieren gehören entsprechend der Projektangaben nicht mehr leistungsfähige Altsysteme, die zum Teil aus heterogenen Anwendungen ohne Schnittstellen bestehen. Weitere wichtige Gründe sind die gestiegenen Kundenanforderungen (wie z.B. schnelle Geschäftsabwicklungen, automatisierte Prüfungen von Zahlungseingängen oder maschinell generierte Bestellvorschläge bei geringem Bestand), die nur mit einem durchgängigen System effizient möglich sind. Damit einher geht auch der Wunsch nach einem integrierten System, welches die gesamte Prozesskette vom Lieferanten bis hin zum Kunden abdeckt. Ein anderer Grund ist das Unternehmenswachstum (Bild 2). Oft

werden Altsysteme den gestiegenen Anforderungen durch das Hinzukommen neuer Bereiche und Strukturen nicht mehr gerecht. Teilweise basieren diese Altsysteme auch aus mehreren Excel-Anwendungen, die den Gesamtüberblick nicht mehr gewährleisten können.

Projektziele in der Branche Handel

In der Datenbank ERP Wissen wurden weiterhin die Ziele der ERP-Projekte aufgenommen, welche den erwarteten Mehrwert der anwendenden Unternehmen durch die Einführung der ERP-Lösung darstellen. Über die Hälfte der erhobenen Handelsprojekte hatte die Verbesserung bzw. Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse als Zielstellung (Bild 3). Ein weiteres wichtiges Ziel ist die Transparenz über die Daten und den daraus resultierenden Informationen innerhalb des Unternehmens. Auch die effiziente Auftragsabwicklung über die

gesamte Supply-Chain ist ein häufig genanntes Ziel. Die Hauptströme der Supply-Chain sind die Warenströme, die Informationsströme und die Finanzströme. Bei der informatischen Unterstützung der Supply-Chain stehen die Organisation und Koordination der Informationsflüsse zur Steuerung der Güter- und Finanzflüsse durch Planungs-, Koordinations- und Transaktionsinformationen im Vordergrund. [1] Weiterhin wurden allgemeine Ziele benannt, wie z.B. die Erhöhung der Flexibilität, Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit und Zukunftsorientierung, da die Fähigkeit zur Anpassung an sich ändernde Umweltbedingungen für den Handel ein wesentlicher Erfolgsfaktor darstellt.

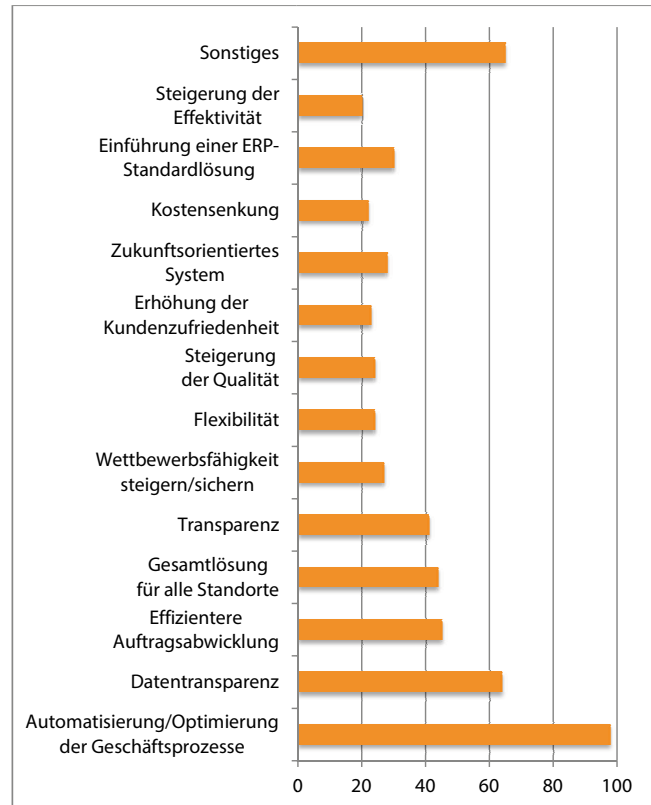
BI-Potenziale im Handel

Die wichtigste Aufgabe von Handelsunternehmen ist es, die richtige Ware zum richtigen Preis am richtigen Ort zum richtigen Zeitpunkt anzubieten. Zudem müssen diese Angebote auch immer wieder an die Wünsche und Bedürfnisse der Abnehmer und Konsumenten angepasst werden. Dafür sind viele detaillierte Kundeninformationen sowie Informationen zu Zielgruppen und Kaufgewohnheiten von hoher Relevanz. Business Intelligence (BI) kann dabei Tendenzen zum Kaufverhalten ermitteln, indem es Möglichkeiten zur Datenerhebung und -auswertung bietet. Im Allgemeinen bietet BI verschiedene Techniken zur Konsolidierung, Analyse und Bereitstellung von Daten zur Unterstützung von Entscheidungsfindungsprozessen in Unternehmen [3].

Ausblick

In der heutigen Zeit wird der Verkauf über das Internet immer relevanter und stellt zunehmend eine Konkurrenz gerade für den Einzelhandel dar. Die betrachteten Projekte zeigen in ihren Ergebnissen, dass ERP-Projekte häufig initiiert werden, da Altsysteme nicht mehr den Unternehmensan-

Bild 3: Nennungen der Projektziele (n = 170, Mehrfachantworten möglich).



forderungen entsprechen. Dies resultiert in einigen Projekten aus einem starken Unternehmenswachstum, dem die bestehenden Lösungen (Altsysteme) nicht gewachsen sind. Die Absicht hinter der ERP-Einführung von Handelsunternehmen ist eine Verbesserung der Geschäftsprozesse verbunden mit automatisierten Abläufen. Zukünftig werden Handelsunternehmen verstärkt auf Flexibilität in ihren Prozessen setzen, um sich schnell an geändertes Kaufverhalten und Produktnachfragen reagieren zu können.

Literatur:

- [1] J. Hertel et al., Supply-Chain-Management und Warenwirtschaftssysteme im Handel, 2. Aufl., Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2011.
- [2] Statistisches Bundesamt (2008) Klassifikation der Wirtschaftszweige – Mit Erläuterungen http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Content/Klassifikationen/Gueter-Wirtschaftsklassifikationen/klassifikation-wz2008__erl,property=file.pdf, Abruf am 14.09.2009.

- [3] Laudon, Kenneth C.; Laudon, Jane P.; Schoder, Detlef (2006): Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung, 2. dt. Aufl., München 2010.

Schlüsselwörter:

Handel, ERP Wissen, Einführung, Gründe, Ziele

Challenges in trade

The trade is subjecting to a lot of challenges, which are also reflected in the ERP projects of this sector. This paper shows the specific characteristic of the trade and analyses special requirements based on 170 ERP projects.

Keywords:

trade, ERP Wissen, implementation, reasons, objectives

Kontakt:

ERP Management
 Dr. Sandy Eggert
 Leitende Redakteurin
 Tel. +49 331 977-4566, Fax -3406
 E-Mail: eggert@erp-management.de

cierp3 der Allgeier IT Solutions GmbH

Ergebnisbericht zum Qualitätsurteil „branchentauglich“

Das System cierp3 verfügt über sehr umfassende Funktionen für die Verwaltung der Stammdaten. Den Anforderungen von Handelsunternehmen wird hier in vielfältiger Weise entsprochen.

Cierp3 bietet eine umfangreiche **Variantenverwaltung**, in der zusätzliche Artikelmerkmale definiert und Artikel einem Sortiment sowie Bundles zugeordnet werden können. Für diese Bundles wird die Verfügbarkeit automatisch aus dem Lagerbestand der Einzelteile berechnet. Zusatz- und Alternativartikel lassen sich ebenfalls zuordnen. Für Werbeaktionen können Promotionsartikel erstellt werden, welche sich mit Zeiträumen, Richtwerten und Mengen versehen lassen. Standardberichte für die Auswertung der Aktion sind ebenfalls vorhanden.

Für die **Beschaffung** kann standardmäßig nach dem Mindestbestand und dem Bedarf disponiert werden. Zusätzlich können weitere Logiken hinterlegt werden. Für die Versorgung verschiedener Standorte mit Waren stehen die notwendigen Funktionen zur Verfügung. Es besteht die Möglichkeit über Mindest-, Melde- und Maximalbestände zu disponieren. Einzelne Artikel können mit der Option Streckengeschäft versehen werden.

Für die Wiederbeschaffung der nicht verfügbaren Artikel bietet das System eine automatisierte Bestelldisposition. Dabei sucht das System für den gewählten Artikel den Lieferanten mit den günstigsten Konditionen für die jeweilige Bestellung heraus. Um die Wiederbeschaffungszeit für die Bestellung zu berücksichtigen, können dem Artikel die Lieferzeit oder die Beschaffungsdauer hinterlegt werden. Bestehen mit einem Lieferanten Rahmenverträge, so werden die vereinbarten Abrufmengen auto-

matisch durch das System berücksichtigt. Die Abrufe können turnusmäßig eingestellt werden, je nachdem ob nach Tagen, Wochen oder unregelmäßigen Zyklen abgerufen wird. Viele Handelsunternehmen verkaufen saisonale Artikel die Schwankungen in der Beschaffung aufweisen. Artikel können als Saisonartikel gekennzeichnet werden und werden dann entsprechend in der Bestelldisposition berücksichtigt. Sind Artikel mit Mindesthaltbarkeitsdaten versehen so können diese individuell definiert werden. So wird bei der Bestellung berücksichtigt, wenn die Artikel auf Lager das Verfallsdatum erreicht haben.

Für die **Belieferung** des Kunden können unterschiedliche Versandarten definiert werden. Die unterschiedlichen Komponenten, aus denen sich die Verpackungs- und Versandkosten zusammensetzen werden berücksichtigt. Standardmäßig kann die Versandart gewählt sowie Zusatzkosten wie Verpackungs-, Transport-, Versicherungs-, Entfernungspauschale hinzugerechnet werden. Zudem gibt es die Möglichkeit einen Wert für frachtfrei und Frachtkonditionen oder einen Mindestbestellwert zu hinterlegen bzw. direkt eine Versandpauschale einzurichten.

Für das **Reporting** wird dem Benutzer eine Auswahl an Standardberichten zur Verfügung gestellt. Für kleinere Unternehmen sind diese vorgefertigten Berichte ausreichend. Weitergehende Auswertungen und alternative Möglichkeiten der Aufgliederung und Strukturierung nach verschiedenen Kriterien sind lediglich über ein zusätzliches Auswertungsmodul möglich.



Bild 1: Kassenverwaltung mit dem POS-Modul von cierp3.

Das System cierp3 ist ein ERP-System, das sowohl für den Groß- als auch den Einzelhandel geeignet ist. Eine Filialstruktur kann mit den jeweiligen zur Verfügung stehenden Flächen, wie Verkaufs- und Lagerflächen, angelegt werden. Auch für den Onlinehandel bietet das System eine Vielzahl an nützlichen Funktionen wie die PayPal-, Amazon- und eBay-Anbindung. Die Shop-Software der Firma Magento ist bereits über eine implementierte Schnittstelle in das System integriert. Besonders überzeugend fanden die Experten allerdings die integrierten Funktionen zur Kassenverwaltung und die Vielzahl an Konfigurationsmöglichkeiten.

Die **webbasierte Oberfläche** ermöglicht einen schnellen Zugriff auf das System. Während der Teststellung konnten keine Mängel an der Performance festgestellt werden. Selbst über eine schwache WLAN-Verbindung konnte ohne Probleme mit dem System gearbeitet werden.

Kontakt:

Center for Enterprise Research
Web: www.retailspecial.de

68 aktuelle ERP-Lösungen mit dem Schwerpunkt Handel

Sandy Eggert und Martha Stritzel

Die vorliegende Marktübersicht wurde zum *retailspecial* der aktuellen Ausgabe der *ERP Management* erstellt. Vorgestellt werden 68 ERP-Systeme, deren Zielgruppe der Handel ist. Spezielle Leistungsmerkmale für den Kauf und Verkauf von Waren zeigen die Anpassung an diesen anspruchsvollen Sektor. Wichtigste Aufgabenbereiche, wie Einkauf, Kundenkommunikation und Logistik, wurden erfragt und in der ergänzenden Aufstellung zusammengefasst.



Dr. Sandy Eggert ist leitende Redakteurin der Zeitschrift *ERP Management*.



Martha Stritzel ist Redaktionsassistentin der Zeitschrift *ERP Management*.

Branchenspezifische ERP-Lösungen von kleinen und mittelständischen Anbietern sind für den deutschsprachigen Raum keine Seltenheit. Der Handel ist dabei schon seit längerem mehr als andere Branchen auf individuelle Informationssysteme angewiesen. Der hohe Wettbewerbsdruck und die geringen Gewinnmargen erfordern eine effiziente Verarbeitung von Kunden- und Verkaufsdaten [1]. Ein unternehmensweit implementiertes System für Enterprise Resource Planning (ERP) bietet daher Potenzial zur Leistungssteigerung. Die hohe Teilnehmerzahl der Marktübersicht zeigt die Vielfalt der Systeme für den drittgrößten Wirtschaftszweig in Deutschland [2]. Insgesamt 66 Anbieter gaben

Auskunft über den Funktionsumfang ihrer 68 Systeme.

Logistik

Aufgaben im Bereich Logistik spielen bei der Lagerhaltung die wichtigste Rolle. Die allgemeine Verwaltung des Lagers wird dementsprechend von allen Systemen angeboten. Ebenso verarbeiten alle Systeme das Scannen von Barcodes für den vereinfachten Wareneingang. Zu den weniger häufig genannten Features gehören RMA (Return Merchandise Authorisation bzw. Return Material Authorisation), Tourenverwaltung und die Umlagerung zwischen Filialen. Ersteres erleichtert die Warenrücksendung für Kunde und Lieferant gleichermaßen. Die verbleibenden Funktionen werden von über 90% der ERP-Systeme angeboten (Bild 1).

Systeme warten mit einem breiten Angebot an Optionen für die Stammdatenverwaltung auf: Administration von Kunden, Lieferanten, Produkte und Lager/Liegenschaften bieten über 95% der ERP-Systeme. Zum allgemeinen Standard zählt auch die Abbildung von Preisstaffelungen. Ein Defizit zeigt sich lediglich in der Klassifizierung von Filialen. Die vollständige Abdeckung dieser unternehmensweiten Datensammlung zeigt Bild 2.

Verkauf/Point-of-Sale

Verkaufsaktivitäten beschränken sich nicht auf Aktivitäten am Point-of-Sale. Anschließende Handlungen wie das Erstellen der Rechnung sowie des Lieferscheins umfassen den Prozess ebenso. Lediglich eins der untersuchten Systeme kann diese Funktionen nicht bieten. Die Mehrheit der Systeme übernimmt Aufträge aus angebundenen Webshops. Ebenfalls automatisch erfolgen der Abruf von Lieferungen und die Aktualisierung des Bestands bei mehr als 55 der 68 Systeme. Für individuelle Produktzusammenstellungen kann ein Produkt-Konfigurator verwendet werden. Einen solchen haben 44 Systeme. Weitere Ausstattungsmerkmale fasst Bild 3 zusammen.

Stammdaten

Weisen Stammdaten eines Informationssystems Lücken oder Fehler auf, wirken sich diese Mängel abteilungsübergreifend aus. Die befragten ERP-

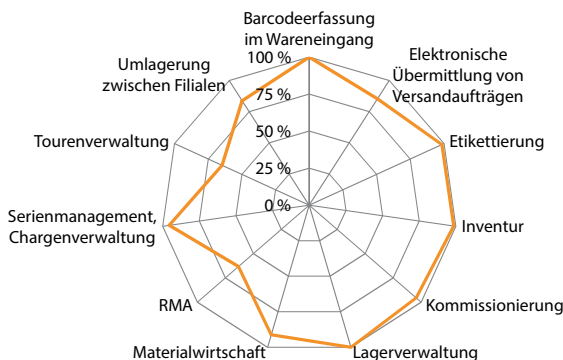


Bild 1: Funktionsabdeckung im Bereich Logistik.

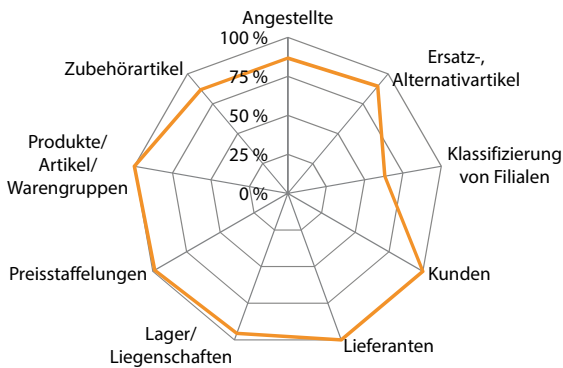


Bild 2: Umfassende Funktionsabdeckung bei der Stammdatenverwaltung.

Einkauf

Die abgefragten Funktionen im Bereich Einkauf unterscheiden sich nur wenig voneinander. Bestellungen via ERP-System, Rechnungsverarbeitung, das Beachten von Rabatten, das Bearbeiten von Lieferscheinen und Bestellvorschläge sind weitestgehend vorhanden. Etwa 80% vergleichen Lieferanten und rufen bei Lieferanten oder Herstellern vorbestellte Lieferungen automatisch ab.

Kundenkommunikation

Für die Pflege von Kundenbeziehungen bietet sich zusätzlich zum ERP-System ein Customer Relationship Management System an. Hier können diese Beziehungen ganzheitlich abgebildet werden. Ein solches Modul wird für die Handelsbranche wichtig sobald Dienstleistungen im Rahmen von Pre- und After-Sale-Services das bisherige Produkt-Angebot vervollständigen sollen [3] und ist bei 93% der Systeme vorhanden. Zur Kundenkommunikation zählen auch E-Mail-Kampagnen (87%) und das Kampagnenmanagement (78%). Analytische Aufgaben wie Potenzial-, Wettbewerbs- und Zielgruppenanalysen (54%) und das Verwenden eines

Verkaufstrichters (49%) wurden weniger häufig genannt.

Reporting

Ein Unternehmen kann standardisierte Funktionen zum Erstellen von Auswertungen und Statistiken einsetzen, um schnell Analysen und Grafiken zu erhalten, die bei gewinnorientierten Entscheidungen Einfluss nehmen können. Die Reporting-Werkzeuge dieser Übersicht beschränken sich jedoch auf allgemeine Features: über 80% der Systeme bieten Geschäftsberichte, individualisierte Reports, Verkaufsanalysen und Statistiken an. Detailanalysen zur Verkaufsprognose und Revision werden weniger häufig (ca. 65%) und Revisionsanalysen nur von etwa einem Drittel der befragten Systeme bereitgestellt.

Schnittstellen

Die Möglichkeit externe Datenbanken über Schnittstellen mit dem ERP-System zu verknüpfen erlaubt schnelle Datenintegration von verschiedenen Softwareanwendungen [3]. Die Mehrheit der Systeme hat Schnittstellen für Web-Shops, EDIFACT (Electronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport) und Intrastat (Innergemeinschaftliche Handelsstatistik).

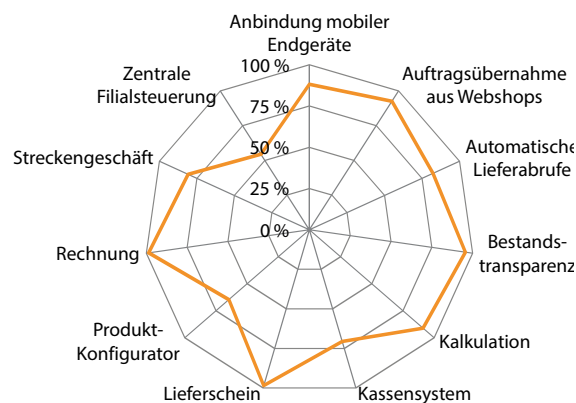


Bild 3: Funktionen im Aufgabenkreis Verkauf.

Wohingegen nur ca. 75% die Filialanbindung und die Anbindung an ein Lieferantenportal bereitstellen.

Fazit

ERP-Systeme für Handels-Unternehmen sollten hochgradig flexibel sein und an die individuellen Bedürfnisse angepasst werden. Genau 45 von 58 abgefragten Funktionen werden von mehr als 75% der Systeme angeboten. Dies zeugt von einer relativ hohen Ähnlichkeit zwischen den Systemen. Die Tabellen auf den folgenden Seiten umfassen die Antworten aller vorgestellten Aufgabenbereiche.

Literatur

- [1] Gronau, N.: Industrielle Standardsoftware: Auswahl und Einführung. Oldenbourg Verlag (München), 2001, S. 24.
- [2] Handelsverband Deutschland: Der deutsche Einzelhandel, www.einzelhandel.de/index.php/presse/zahlenfaktengrafiken/item/download/5133_e6af50605ac9198aaab3b0a1da81fd2f.html, 2013 (Abruf am 15.05.2013).
- [3] Gronau, N. (Hrsg.): Enterprise Resource Planning. Architektur, Funktionen und Management von ERP-Systemen, 2. erweiterte Auflage. Oldenbourg Verlag (München), 2010, S. 295.

Schlüsselwörter:

Marktübersicht, ERP, Handel, branchenspezifisch

68 ERP systems with a focus on the retail sector





The market review at hand accompanies a special in the current issue of ERP Management. 67 ERP systems with a focus on the retail sector are compared. Special functions for trading goods show their customisation to this branch. Important tasks like purchase, customer communication and logistics were examined and collected in the enhanced chart.

Keywords:





market survey, ERP, retail, sector-specific

Kontakt:






Dr. Sandy Eggert
Zeitschrift ERP Management
Tel.: +49 330 977-4566
E-Mail: eggert@erp-management.de

Anbieter	System	Logistik										Stammdaten							Verkauf/ Point-of-Sale					
		Barcodefassung im Wareneingang	Elektronische Übermittlung von Versandaufträgen	Etikettierung	Inventur	Kommissionierung	Lagerverwaltung	Materialwirtschaft	RMA	Serienmanagement und Chargenverwaltung	Tourenverwaltung	Umlagerung zwischen Filialen	Angestellte	Ersatz- und Alternativartikel	Klassifizierung von Filialen	Kunden	Lieferanten	Lager/Liegenschaften	Preisstaffelungen	Produkte/Artikel/Warengruppen	Zubehörartikel	Anbindung mobiler Endgeräte	Auftragsübernahme aus Webshops	Automatische Lieferabrufe
A+L AG	A+L BusinessMaker	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 abas Software AG	abas Business Suite für Handelsunternehmen V 2013	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 Allgeier IT Solutions GmbH	cierp3, Version 4.0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ALPHA Business Solutions AG	proALPHA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
amball business-software	amDrink für Getränkebranche Microsoft Dynamics NAV	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
amball business-software	Microsoft Dynamics NAV Handel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Apexnova GmbH	erpquadrat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Asseco Germany AG	APplus Vers. 5.2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AXAVIA Software GmbH	AXAVIAseries 6.6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 Bison Maxess GmbH	Bison Process x-trade, Version 6.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 Bison Schweiz AG	Bison Process	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



	Verkauf/ Point-of-Sale	Kunden- kommunikation	Einkauf	Reporting	Schnittstellen
Bestandstransparenz	✓				
Kalkulation	✓				
Kassensystem	✓				
Lieferschein	✓				
Produkt-Konfigurator	✓				
Rechnung	✓				
Streckengeschäft					
Zentrale Filialsteuerung	✓				
Beschwerdemanagement	✓				
Customer Relationship Management	✓				
E-Mail-Kampagnen	✓				
Kampagnenmanagement	✓				
Potenzial-, Wettbewerbs- und Zielgruppenanalysen	✓				
Verkaufstrichter	✓				
Automatisierte Lieferabrufe	✓				
Bestellung	✓				
Bestellvorschlüge/effiziente Wiederbeschaffung	✓				
Bevorratungsplanung	✓				
Lieferantenvergleiche	✓				
Lieferschein/Wareneingang	✓				
Rabatte/Konditionen	✓				
Rechnung	✓				
Budgetierung und Planung	✓				
Geschäftsberichte	✓				
Individuelle Reports	✓				
Profitabilitätsanalysen	✓				
Revisionsanalyse					
Statistiken	✓				
Verkaufsanalysen	✓				
Verkaufsprognosen	✓				
Anbindung Lieferantenportal	✓				
Anbindung von Filialen	✓				
Anbindung Web-Shop	✓				
Intrastat	✓				
EDIFACT	✓				
Sonstige	✓				

Anbieter	System	Logistik										Stammdaten							Verkauf/ Point-of-Sale					
		Barcodefassung im Wareneingang	Elektronische Übermittlung von Versandaufträgen	Etikettierung	Inventur	Kommissionierung	Lagerverwaltung	Materialwirtschaft	RMA	Serienmanagement und Chargenverwaltung	Tourenverwaltung	Umlagerung zwischen Filialen	Angestellte	Ersatz- und Alternativartikel	Klassifizierung von Filialen	Kunden	Lieferanten	Lager/Liegenschaften	Preisstaffelungen	Produkte/Artikel/Warengruppen	Zubehörartikel	Anbindung mobiler Endgeräte	Auftragsübernahme aus Webshops	Automatische Lieferabrufe
BLS Integration GmbH & Co. KG	JONYX 1.4	✓	✓	✓	✓	✓					✓		✓	✓	✓	✓	✓							
Comarch Software und Beratung AG	Comarch ERP Enterprise 5.1.1 (CEE)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
COSMO CONSULT AG 	Microsoft Dynamics AX2012R2	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
CSB-System AG 	CSB-System ERP-Branchenlösung Handel, Version 5.2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CVS Ingenieurgesellschaft mbH 	ALPHA PLAN ERP 4.3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DELTA BARTH Systemhaus GmbH	DELECO® ERP 6.22	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Demand Software Solutions GmbH	GENESIS4Web 3.0	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓			✓	
dynasoft AG 	tosca 4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
e.bootis ag	e.bootis-ERP II 2.3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
eEvolution GmbH	eEvolution version 8.1.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EVO Informationssysteme GmbH	EVOcompetition EVOLUTION 1-2013	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



	Verkauf/ Point-of-Sale	Kunden- kommunikation	Einkauf	Reporting	Schnittstellen
Bestandstransparenz					
Kalkulation					
Kassensystem	✓				
Lieferschein	✓				
Produkt-Konfigurator	✓				
Rechnung	✓				
Streckengeschäft	✓				
Zentrale Filialsteuerung	✓				
Beschwerdemanagement		✓			
Customer Relationship Management		✓			
E-Mail-Kampagnen		✓			
Kampagnenmanagement		✓			
Potenzial-, Wettbewerbs- und Zielgruppenanalysen					
Verkaufstrichter					
Automatisierte Lieferabrufe			✓		
Bestellung			✓		
Bestellvorschläge/effiziente Wiederbeschaffung			✓		
Bevorratungsplanung			✓		
Lieferantenvergleiche			✓		
Lieferschein/Wareneingang			✓		
Rabatte/Konditionen			✓		
Rechnung			✓		
Budgetierung und Planung			✓		
Geschäftsberichte			✓		
Individuelle Reports			✓		
Profitabilitätsanalysen			✓		
Revisionsanalyse				✓	
Statistiken				✓	
Verkaufsanalysen				✓	
Verkaufsprognosen				✓	
Anbindung Lieferantenportal				✓	
Anbindung von Filialen				✓	
Anbindung Web-Shop				✓	
Intrastat				✓	
EDIFACT				✓	
Sonstige					✓

Anbieter	System	Logistik										Stammdaten							Verkauf/ Point-of-Sale					
		Barcodeerfassung im Wareneingang	Elektronische Übermittlung von Versandaufträgen	Etikettierung	Inventur	Kommissionierung	Lagerverwaltung	Materialwirtschaft	RMA	Serienmanagement und Chargenverwaltung	Tourenverwaltung	Umlagerung zwischen Filialen	Angestellte	Ersatz- und Alternativartikel	Klassifizierung von Filialen	Kunden	Lieferanten	Lager/Liegenschaften	Preisstaffelungen	Produkte/Artikel/Warengruppen	Zubehörartikel	Anbindung mobiler Endgeräte	Auftragsübernahme aus Webshops	Automatische Lieferabrufe
FAUSER AG	JOBDISPO V6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
FIS Informationssysteme und Consulting GmbH	SAP ERP ECC 6.6/7 FIS/ wws®	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
FWI Information Technology GmbH 	Microsoft Dynamics AX 2012 R2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GDI mbH 	GDI Business-Line 3.x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Geovision GmbH & Co. KG	BIOS2000 V10.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
godesys AG	godesys ERP Retail	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GSd Software®	ERPframe®6.4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GWS Gesellschaft für Warenwirtschafts-Systeme mbH 	gevis 8.0 auf Basis Microsoft Dynamics NAV	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hilmer Business IT GmbH	FERIX JSuite2011	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG 	HS Betriebswirtschaftliche Lösungen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IBeeS GmbH 	IBeeS.ERP Version 5.2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	Verkauf/ Point-of-Sale	Kunden- kommunikation	Einkauf	Reporting	Schnittstellen
Bestandstransparenz	✓		✓	✓	✓
Kalkulation	✓		✓	✓	✓
Kassensystem	✓		✓	✓	✓
Lieferschein	✓		✓	✓	✓
Produkt-Konfigurator	✓		✓	✓	✓
Rechnung	✓		✓	✓	✓
Streckengeschäft	✓		✓	✓	✓
Zentrale Filialsteuerung		✓	✓	✓	✓
Beschwerdemanagement		✓	✓	✓	✓
Customer Relationship Management		✓	✓	✓	✓
E-Mail-Kampagnen		✓	✓	✓	✓
Kampagnenmanagement		✓	✓	✓	✓
Potenzial-, Wettbewerbs- und Zielgruppenanalysen		✓	✓	✓	✓
Verkaufstrichter		✓	✓	✓	✓
Automatisierte Lieferabrufe		✓	✓	✓	✓
Bestellung		✓	✓	✓	✓
Bestellvorschläge/effiziente Wiederbeschaffung		✓	✓	✓	✓
Bevorratungsplanung		✓	✓	✓	✓
Lieferantenvergleiche		✓	✓	✓	✓
Lieferschein/Wareneingang		✓	✓	✓	✓
Rabatte/Konditionen		✓	✓	✓	✓
Rechnung		✓	✓	✓	✓
Budgetierung und Planung		✓	✓	✓	✓
Geschäftsberichte		✓	✓	✓	✓
Individuelle Reports		✓	✓	✓	✓
Profitabilitätsanalysen		✓	✓	✓	✓
Revisionsanalyse		✓	✓	✓	✓
Statistiken		✓	✓	✓	✓
Verkaufsanalysen		✓	✓	✓	✓
Verkaufsprognosen		✓	✓	✓	✓
Anbindung Lieferantenportal		✓	✓	✓	✓
Anbindung von Filialen		✓	✓	✓	✓
Anbindung Web-Shop		✓	✓	✓	✓
Intrastat		✓	✓	✓	✓
EDIFACT		✓	✓	✓	✓
Sonstige		✓	✓	✓	✓

Anbieter	System	Logistik											Stammdaten							Verkauf/ Point-of-Sale				
		Barcodefassung im Wareneingang	Elektronische Übermittlung von Versandaufträgen	Etikettierung	Inventur	Kommissionierung	Lagerverwaltung	Materialwirtschaft	RMA	Serienmanagement und Chargenverwaltung	Tourenverwaltung	Umlagerung zwischen Filialen	Angestellte	Ersatz- und Alternativartikel	Klassifizierung von Filialen	Kunden	Lieferanten	Lager/Liegenschaften	Preisstaffelungen	Produkte/Artikel/Warengruppen	Zubehörartikel	Anbindung mobiler Endgeräte	Auftragsübernahme aus Webshops	Automatische Lieferbrufe
IFS Deutschland GmbH & Co. KG	IFS Applications 8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Infor (Deutschland) GmbH	Infor Distribution	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Informing AG	IN:ERP 2013.01	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Innovabee Group GmbH & Co. KG 	Innovatrade, basierend auf SAP ERP 6.0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IntarS Unternehmenssoftware GmbH	IntarS 6.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
integral systemtechnik GmbH	proALPHA 6.1	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IPResarch GmbH	tricoma	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
itelligence AG	it.trade on SAP ERP 6.0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
JENTECH Datensysteme AG	ZEPHIR Avenue Version 3.0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
JET ERP Betriebsgesellschaft mbH	JET Orbit ERP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
KUMAVISION AG 	KUMAVISION trade 7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	Verkauf/ Point-of-Sale				Kunden- kommunikation				Einkauf				Reporting				Schnittstellen			
Bestandstransparenz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kalkulation	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kassensystem	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lieferschein	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Produkt-Konfigurator	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rechnung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Streckengeschäft	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zentrale Filialsteuerung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Beschwerdemanagement	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Customer Relationship Management	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E-Mail-Kampagnen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kampagnenmanagement	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Potenzial-, Wettbewerbs- und Zielgruppenanalysen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Verkaufstrichter	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Automatisierte Lieferabrufe	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bestellung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bestellvorschläge/effiziente Wiederbeschaffung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bevorratungsplanung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lieferantenvergleiche	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lieferschein/Wareneingang	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rabatte/Konditionen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rechnung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Budgetierung und Planung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Geschäftsberichte	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Individuelle Reports	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Profitabilitätsanalysen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Revisionsanalyse	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Statistiken	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Verkaufsanalysen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Verkaufsprognosen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Anbindung Lieferantenportal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Anbindung von Filialen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Anbindung Web-Shop	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Intrastat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EDIFACT	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sonstige	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Anbieter	System	Logistik											Stammdaten							Verkauf/ Point-of-Sale				
		Barcodefassung im Wareneingang	Elektronische Übermittlung von Versandaufträgen	Etikettierung	Inventur	Kommissionierung	Lagerverwaltung	Materialwirtschaft	RMA	Serienmanagement und Chargenverwaltung	Tourenverwaltung	Umlagerung zwischen Filialen	Angestellte	Ersatz- und Alternativartikel	Klassifizierung von Filialen	Kunden	Lieferanten	Lager/Liegenschaften	Preisstaffelungen	Produkte/Artikel/Warengruppen	Zubehörartikel	Anbindung mobiler Endgeräte	Auftragsübernahme aus Webshops	Automatische Lieferabrufe
prisma informatik GmbH	Mail-Order-IT	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ramsauer & Stürmer Software GmbH 	rs2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sage Software GmbH	Sage ERP b7 7.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sage Software GmbH	Sage GS-Office 2013	✓		✓	✓	✓		✓				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
schrempp edv GmbH	POS-WWS V3	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		
SE Padersoft GmbH & Co KG	UniTrade 6.x	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SYSTEM4 GmbH	SYSTEM4 ERP Rel. 8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
VARIO Software AG	VARIO 7 Version 7,42	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vepos GmbH & Co. KG	v.Soft 2.37	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
W+P Solutions GmbH & Co. KG	Fashion-AX auf Basis von MS Dynamics AX 2012 R2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
WEGASOFT GmbH 	Camplus V7	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Wühler & Gebauer EDV-Consulting GmbH	W&G effective company	✓		✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
YAVEON AG	YAVEON PoBatch 4.00 for Trade	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Medizintechnik im Spannungsfeld: ERP-Systeme als Lösungsbeitrag

Thomas Brauchle und Norbert Gronau

Kein zweiter Markt ist so anspruchsvoll und dynamisch wie das Gesundheitswesen. Ständig fallende Margen erhöhen den Wettbewerbsdruck bei Händlern und Herstellern; Preisdruck durch Krankenkassen, veränderte gesetzliche Rahmenbedingungen und Unsicherheit über kommende Reformprojekte belasten Hersteller von Medizintechnik, Sanitätshäuser und Unternehmen in den Bereichen Homecare, Orthopädie- und Reha-Technik. Wer Patientenrezepte abzurechnen hat, steht vor einer besonderen Herausforderung: Nur mit hocheffizienten Geschäftsabläufen ist ein Unternehmen in der Lage, die Kosten signifikant zu senken und die Zukunft dauerhaft zu sichern.



Thomas Brauchle ist Bereichsleiter Healthcare Solutions bei der KUMAVISION AG.



Univ.-Prof. Dr.-Ing Norbert Gronau ist Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik der Universität Potsdam und Wissenschaftlicher Direktor des Center for Enterprise Research.

Anbieter von Medizingeräten möchten, dass ihre vorhandenen, bewährten und teilweise sogar validierten Prozesse im neuen ERP-System abgebildet werden können. FDA-Konformität (Food and Drug Administration) ist für die Bearbeitung des amerikanischen Marktes zwingend. In der Medizintechnik muss häufig mit Serien- und Chargennummern, Herstell- und Verfalldatum auf mehreren Ebenen umgegangen werden, ebenso mit Produktversionen. Eine große Rolle spielen Rückverfolgbarkeit, Reklamationsabwicklung und Einhaltung der übrigen marktrelevanten Compliance-Anforderungen.

Anforderungen an ERP-Systeme in der Medizintechnik

Ein ERP-System für die Medizintechnik muss die Anforderungen des Medizinproduktgesetzes (MPG) erfüllen. Eine lückenlose Verfolgung von Seriennummern, Chargennummern und Verfalldaten ist erforderlich – auch über einen mehrstufigen Fertigungsprozess hinweg. Sollte es einmal nötig sein, müssen Rückrufaktionen ohne manuelles Recherchieren in Lieferpapieren abgewickelt werden. Wartungszyklen und -verträge, eingewiesene Anwender, Hersteller, Garantielaufzeiten sind in geeigneter Form, z.B. in Geräteakten zu dokumentieren, ebenso Gerätebewegungen und eingebaute Ersatzteile.

Eine Nachkalkulation weist die Rentabilität eines Gerätes auch unter Berücksichtigung von Reparaturen und Serviceaufwänden aus. Notwendige Geräteprüfungen müssen von

der Branchenlösung vorgeschlagen werden und bilden so die Grundlage für die Technikerplanung oder zur Erstellung von Kundeninformationen.

Zur gesetzlich vorgeschriebenen, korrekten Behandlung von Gefahrgütern sollten im Medizintechnik-ERP Gefahrgutinformationen wie Gefahrgutklassen, ADR-Mengen (Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße), Risikogruppen, Gefahrgutpunkte usw. verwaltet und Tourengefahrgutlisten erstellt werden.

Projektentwicklung

Das Projektmanagement im ERP-System muss die flexible Abwicklung von Langzeitprojekten sowie Beratungs- und Serviceaufgaben sicherstellen. Budgetierungen und die fortlaufende Aufzeichnung der Projekt- und Kostenentwicklung sichern ein effektives, aktuelles Management von

In diesem Beitrag lesen Sie:

- mit welchen Herausforderungen ERP-Systeme in der Praxis konfrontiert werden,
- welche Anforderungen an ERP-Lösungen daraus resultieren,
- wie neue ERP-Systeme eingeführt werden.

Material-, Zeit-, Ressourcenverbrauch und anderen Kosten sowie die transparente Einbindung von Mitarbeitern. Die Abwicklung eines Großauftrags wie z.B. die Einrichtung einer Praxis oder eines Krankenhauses wird somit budgetierbar und kontrollierbar und bleibt dennoch logistisch effizient.

Disposition

Die Bestell-Disposition soll dem Disponenten fundierte und aussagekräftige Informationen liefern und bei der zeitsparenden Auslösung der Bestellungen helfen. So werden Lagerbestände reduziert, Mindermengenzuschläge bzw. Gebühren gespart. Schwankende Absatzzahlen sollten automatisch berücksichtigt werden – auf Basis von Absatzplänen oder der Historie. Dadurch wird eine hohe Lieferverfügbarkeit sichergestellt.

Rahmenaufträge und -bestellungen

Zur Verfolgung von Mengenvereinbarungen mit Kunden und Lieferanten müssen Rahmenaufträge und -bestellungen verwaltet werden können. Bei der Auftragserfassung sollte direkt auf vorhandene Vereinbarungen hingewiesen und Rahmenbestellungen mit Lieferanten direkt im Bestellvorschlag angezeigt werden. Die Abwicklung von Auftrag und Bestellung auch außerhalb der Rahmenvereinbarung muss möglich bleiben.

Auslandsgeschäft

Für Im- und Exportvorgänge sind zusammenfassende Meldungen, die systemgestützte Intrastat-Anmeldung, die Sanktionsprüfungen, Mehrwährungsfähigkeit, Auslandszahlungsverkehr, die Bewertung schwimmender Ware und mehrsprachige Belege erforderlich.

Auftragsarten und Preisfindung

Zum Beispiel durch variabel parametrisierbare Auftragsarten sollte



Bild 1: Die Anforderungen für ERP-Systeme im Gesundheitswesen sind vielfältig.

die Praxisvielfalt an Geschäftsprozessen im System abgebildet werden. Die Preisfindung muss die komplexen Preismodelle von Kunden und Lieferanten im Medizinumfeld abbilden, etwa Staffelpreise, Aktionspreise, verbands- bzw. konzernbezogene Preise oder Preislisten. Artikelfamilien und -gruppen und mehrstufige Kalkulationen auf unterschiedlichen Basispreisen (z.B. auch Apothekeneinkaufspreis) sind sinnvoll. Das Vorhandensein von Preispflegemechanismen in der Lösung minimiert den Datenpflegeaufwand erheblich.

Bonus- und Provisionsabrechnung

Ist eine Bonusabrechnung verfügbar, können die Unternehmen ihren Kunden und Verbänden anstelle von Rabatten beispielsweise umsatzabhängige Jahresboni anbieten. Zur korrekten Bonusabrechnung müssen Verbandszugehörigkeiten historisch geführt werden und somit die Bonuszahlung für Kunden, die Verbände häufiger wechseln oder in mehreren Verbänden Mitglied sind, ermittelt werden. Auf knapp kalkulierte Aufträge sollten keine zusätzlichen Boni gewährt werden und bestimmte Artikel-

gruppen bei einzelnen Kunden davon ausgenommen werden können.

In der Provisionsabrechnung müssen die Vorgaben und Ergebnisse für den Außendienst nachvollziehbar gespeichert werden. Auch Margen, die über Kreditorenboni erreicht bzw. durch Debitorengutschriften vermindert werden, sollten Berücksichtigung finden. Ebenso ist es hilfreich, neben den Verkäufern auch Produktspezialisten oder Regionalleiter in die Provision einzubeziehen.

Service für Großgeräte und Massenartikel

Sowohl für die Reparatur von Großgeräten als auch zur effizienten Abwicklung von Klein- bzw. Massenreparaturen sind passgenaue Prozesse vorzusehen. Bei Letzteren ist in der Regel der Deckungsbeitrag gering und der Erfolg hängt davon ab, dass größere Stückzahlen ohne großen Aufwand bearbeitet werden.

Die Verwaltung von Fremdreparaturen oder Leihstellungen zur Überbrückung von Reparaturen mit kompletter Integration in die Logistikvorgänge sollte in einer Branchenlösung für die Medizintechnik selbstverständlich sein.

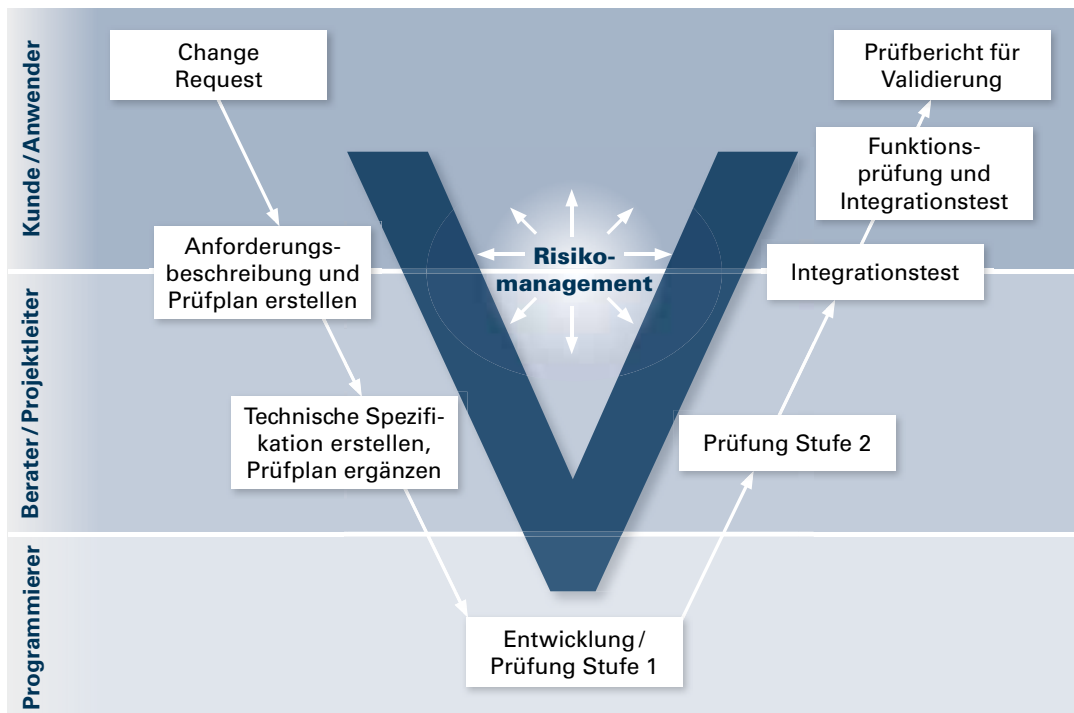


Bild 2: ERP-Software mit validiertem Änderungsmanagement nach dem V-Modell.

Prüftermine und Technikereinsatzplanung

Mit der Verwaltung von beliebig vielen Prüfterminen eigener Geräte oder kundenseitiger Geräte können gesetzlich geforderte Checks überwacht und Kunden mit Erinnerungsschreiben über Wartungsvorschriften informiert werden. Damit besteht ein Instrument zur Förderung der Kundenbindung. Die Technikereinsatzplanung und eine Routenplanung eröffnen Potenziale zur Umsatzsteigerung durch höhere Produktivzeiten der Techniker.

Wenn bei Anlieferung im Wareneingang bereits ein Hinweis auf den bestehenden Verkaufsauftrag vorliegt, wird verhindert, dass Ware aufwendig ein- und kurz darauf wieder ausgelagert wird (Rampendreher). Komplettlieferungen aus Lagerware und Kommissionsware sollten im Wareneingang systemgestützt zusammengeführt und ausgeliefert werden.

MPG-konforme Chargenverwaltung

Eine effiziente Chargenverwaltung endet nicht bei der lückenlosen Ver-

folgung der Chargen gemäß MPG. Das System soll verhindern, versehentlich (fast) verfallene Ware an den Kunden zu senden oder vom Lieferanten zu akzeptieren. In Liefervorschlägen sollten sich abhängig vom Verfalldatum die am frühesten verfallenden Chargen zuerst vorschlagen lassen (FEFO = First Expired First Out). Eine Ladehüterverarbeitung ist für Produkte mit geringer Umschlagshäufigkeit oder demnächst verfallender Charge sinnvoll, die dann z.B. für Aktionen freigegeben werden können.

Stationsbezogene Prozesse

Krankenhäuser gehören zu einer hoch anspruchsvollen Klientel. Nicht zuletzt durch die Einführung der DRGs (diagnosebezogene Fallgruppen) sind Hersteller und Handel verstärkt gefordert, ihre Abwicklungsprozesse speziell auf Krankenhäuser auszurichten. Dafür benötigt sie u.a. ausgeprägte Statistikmöglichkeiten. Moderne ERP-Systeme für die Medizintechnik sollten die Krankenhausstruktur zur Auftragserfassung, stationsgenauen Belieferung und periodischen Abrechnung abbilden können und in der

Abrechnung nach Investitions- und Verbrauchsgütern aufteilen.

Um Krankenhäusern auf einfache Art die für sie gewohnten Instrumente liefern zu können, müssen z.B. über Varianten zu einem Basisprodukt verschiedene Ausprägungen generiert werden können, z.B. mit unterschiedlichen Ätzungen. Bei Nachbestellungen können z.B. die zuletzt an das Krankenhaus gelieferten Produkte aus der Kundenhistorie eingesehen und daraus die Aufträge erfasst werden. Instrumentensets sollten kundenbezogen zusammenstellbar und auslieferbar sein.

Funktionen für Arzt- und Sprechstundenbedarf

Die unkomplizierte Belieferung von Ärzten und die variable Abrechnung an Arzt oder Kostenträger sind im Bereich Arzt- und Sprechstundenbedarf elementar. Bereits bei der Auftragserfassung sollte angezeigt werden, ob es sich um einen sprechstundenbedarfsfähigen Artikel handelt. Rezepte zum Sprechstundenbedarf sollten periodisch angefordert, taxiert und berechnet werden. Vorgänge, die das Arztbud-

get übersteigen, sind in den nächsten Abrechnungszeitraum zu übertragen oder direkt an den Arzt zu berechnen. Die Abrechnungsdaten müssen gemäß § 300 SGB V elektronisch an die Krankenkassen übertragen werden können.

Anbindung von Partnersystemen

Ein modernes ERP-System für die Medizintechnik muss Schnittstellen zu vielen im Markt vertretenen Systemen, wie Krankenhaus-Marktplätzen, Clearingstellen oder Abrechnungszentren möglich machen. Damit können beispielsweise Aufträge entgegen genommen bzw. Bestellungen übertragen und Liefer- und Rechnungsbillets verarbeitet werden. Dies spart Zeit bei der Datenerfassung und erhöht die Datenqualität.

Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

Unternehmen der Medizintechnik müssen für Exportberechtigungen häufig die Anforderungen von GMP, GAMP5 und 21 CFR Part 11 sowohl in den Funktionen der Branchenlösung als auch in der Projektvorgehensweise und beim Änderungsmanagement (Bild 2) berücksichtigen. Dazu ist es hilfreich, wenn beim Softwareanbieter im Rahmen der Zertifizierung nach ISO 9001:2000 abgebildete Prozesse zur Regulatory Compliance und zum Qualitätsmanagement verfügbar sind. Die Entwicklungsprozesse können durch spezialisierte PLM-Systeme und Workflows dokumentiert und gesteuert werden. Durch eine im ERP-System enthaltene Pflichtfeldprüfung und entsprechende Workflows kann sichergestellt werden, dass sensible Stammdaten nur durch berechtigte Personen geändert werden. Entsprechende Freigabeprozesse können damit gesteuert werden. Änderungen werden detailliert protokolliert und sind somit jederzeit nachvollziehbar (Audit Trail).

Einführung des ERP-Systems

Das generelle Vorgehen kann wie folgt charakterisiert werden: Zunächst wird die Projektorganisation überprüft, da nunmehr auch der Softwareanbieter sowie möglicherweise weitere Dienstleister (z.B. Consultants) in die Projektarbeit eingebunden werden müssen.

Die sich anschließende Phase der Feinspezifikation wird als Workshop-Phase bezeichnet, da dies die typische Arbeitsform zur gemeinsamen Erarbeitung von Detaillösungen für die abzubildenden Geschäftsprozesse darstellt. Je nach Umfang des Einführungsprojektes kann diese Phase auch erheblich umfangreicher sein als nur die Zeitdauer einiger Workshops.

In der dann folgenden Prototyp-Phase wird ein weitgehend an die Festlegungen der Feinspezifikation angepasstes ERP-System beim Anwender installiert. Ziel dieses Arbeitsschrittes ist der Test der vorgenommenen Einstellungen.

Anschließend wird ein Probebetrieb aufgenommen, der sich durch die Integration von Echtdateien von der vorhergehenden Phase unterscheidet. Verläuft der Pilotbetrieb erfolgreich, so wird anschließend der Produktivbetrieb aufgenommen, bei dem erstmals alle Mitarbeiter, die an den durch das ERP-System abgebildeten Prozessen beteiligt sind, mit dem neuen System arbeiten.

Alternativ zu diesem „Wasserfall“-Prinzip sind agile Projektansätze stark im Vormarsch. Während das Wasserfall-Prinzip höhere Kostensicherheit für beschriebene Leistungsmerkmale bietet, ermöglichen die agilen Projektansätze höhere Passgenauigkeit der Funktionen bei erfahrungsgemäß ähnlichen Kosten.

In jedem Fall ist zu überlegen, ob durch eine externe Projektsteuerung der Einführungserfolg sichergestellt werden kann. Ressourcenengpässe, Qualitätsprobleme und Verständigungsschwierigkeiten zwischen

Anwender und Anbieter können so deutlich entschärft werden.

Kosten des Nichtstuns

Die Einführung eines neuen ERP-Systems ist zweifellos ein auch finanziell anspruchsvolles Projekt. Dennoch müssen auch die Kosten des Nichtstuns in Betracht gezogen werden, die durch unzureichende Produktivität, Nichtausnutzen der Marktchancen, zu geringe Flexibilität oder gar Nichtzugang zu wichtigen Märkten liegen. Derartige Kosten, auch wenn sie nicht einfach zu berechnen sind, bewegen sich schnell im Bereich eines Mehrfachen einer ERP-Einführung.

Schlüsselwörter:

Medizinbranche, ERP, Anforderungen, Einführung

Medical technology between conflicting priorities: ERP systems contributing the solution

The health care system is challenging and dynamic like no other sector. Falling margins increase competitive constraints for distributors and producers; pricing pressure through health insurance funds, changing legal circumstances and insecurity about future reformations strain medical stores, producers of medical technology and manufacturer of medical products and home care, orthopaedic and rehabilitation technology companies. Accounting patient prescriptions becomes challenging: A company can reduce costs significantly and consolidate its future only with highly efficient business processes.

Keywords:

medical industry, ERP, requirements, implementation

Kontakt:

Thomas Brauchle
Kumavision AG
Dieselstraße 18
70771 Leinfelden-Echterdingen
E-Mail: med@kumavision.com

Leitfaden für ein erfolgreiches CRM-Projekt

Sandra Schüller

Customer Relationship Management (CRM) ist ein ganzheitlicher Ansatz zur kundenorientierten Ausrichtung des Unternehmens, der über technische Aspekte weit hinausgeht. Die Einführung eines CRM-Systems setzt dabei voraus, dass kundenorientierte Geschäftsprozesse vorliegen bzw. geschaffen werden. Zentral ist zudem nicht die Frage, was das CRM-System leisten soll, sondern wie mit dem System gearbeitet werden soll.



Dipl.-Kffr. Sandra Schüller ist Geschäftsführerin der IPML Institut für Produktionssteuerung, Materialwirtschaft und Logistik GmbH.

Zahlreiche Untersuchungen zeigen, dass Kundenbindung und Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management) die Wettbewerbsfähigkeit sowie die Erfolge und Ergebnisse eines Unternehmens nachhaltig positiv beeinflussen. Daher ist es nicht verwunderlich, dass viele Unternehmen auf steigenden Wettbewerbsdruck reagieren, indem sie die Aktivitäten in diesen Bereichen verstärken [1].

Eine besondere Rolle kommt dabei den sogenannten CRM-Systemen zu. Es handelt sich bei diesen Systemen um Softwarewerkzeuge, die auf die Abbildung von Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozessen und die Verwaltung von Kundenkontakt- und Aktionsdaten spezialisiert sind. Mit der Einführung eines CRM-Systems versprechen sich Unternehmen in erster Linie einen zielgerichteten Vertriebsprozess sowie den Aufbau von Kundenbindung und die Schaffung von Kundenzufriedenheit.

Praktische Erfahrungen zeigen jedoch, dass nach Einführung solcher Systeme oftmals Ernüchterung einkehrt. Der Nutzen im Vertriebsprozess ist ge-

ring und eine nachhaltige Steigerung des Vertriebs Erfolges ist nicht erkennbar. In diesem Best Practice soll ein Vorgehensmodell vorgestellt werden, mit dem die Einführung eines CRM-Systems nachhaltig erfolgreich wird.

Vergebliche CRM-Einführung

Viele CRM-Projekte werden sehr funktional organisiert. In einem ersten Schritt geht es darum, die Anforderungen an die CRM-Software zu bestimmen. Dazu werden Mitarbeiterinterviews durchgeführt und ein Anforderungskatalog entworfen. Es erfolgt eine Auswahl der CRM-Software auf Basis dieses Anforderungskataloges. Nach der Installation der Software erfolgt eine Schulung der Mitarbeiter und das Projekt gilt als abgeschlossen.

Nach einer kurzen Zeit setzt Frustration ein: Die Datenqualität ist schlecht, Auswertungen sind unbefriedigend und Kampagnen und Vertriebsaktionen können nur mit manuellem Zusatzaufwand und externen Listen durchgeführt werden. Ein Projekterfolg ist nicht nachweisbar. Die Recherche nach der Ursache für das Scheitern ergibt eine Vielzahl von Gründen, die fast alle im Projektmanagement zu suchen sind. Dabei lässt sich der Hauptgrund auf eine zentrale Frage reduzieren:

Wurde das CRM-Projekt als Projekt zur Optimierung der internen Prozesse mit dem Ziel der Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit verstanden?

Muss diese Frage mit Nein beantwortet werden, so ist die Ursache bereits gefunden. Ein CRM-Projekt ist ein Vorhaben zur Orientierung der eigenen Geschäftsprozesse an die Prozesse des Kunden. Ein Projekt, in dem dieses Grundziel nicht erkannt ist, kann nicht erfolgreich sein.

Erfolgreiche CRM-Einführung

Ein erfolgreiches CRM-Projekt besteht aus drei Phasen, die durch ein übergeordnetes Projektmanagement gesteuert werden (Bild 1).

CRM-Strategie

Die Basis einer erfolgreichen CRM-Einführung ist die Entwicklung einer an den Unternehmenszielen ausgerichteten CRM-Strategie. Dazu können im Rahmen einer *Kundenpotenzialanalyse* Kundengruppen und Marktsegmente anhand definierter Kriterien bestimmt und bewertet werden, um daraus gezielte Marketing- und Vertriebsaktivitäten des Unternehmens abzuleiten [2]. Ein weiteres Teilziel ist es, eine *Kundenprozessanalyse* durchzuführen, um die Geschäftsprozesse der Kunden und Interessenten zu verstehen und zu analysieren. Im CRM-Projekt sollen auf Grundlage dieser Erkenntnisse eigene Prozesse definiert werden, die sich an den Geschäftsprozessen des Kunden und des Interessenten orientieren. Im Zuge der *Kundenprozessanalyse* müssen

In diesem Beitrag lesen Sie:

- warum die Entwicklung einer CRM-Strategie maßgeblich für den Erfolg des CRM-Projekts ist,
- wie eine CRM-Einführung erfolgreich durchgeführt werden kann,
- welche Fehler Sie bei der CRM-Einführung vermeiden sollten.

folgende Fragen beantwortet werden können:

- Was ist das Geschäftsmodell unserer Kunden und Interessenten?
- Wie beschaffen sich unsere Kunden und Interessenten Informationen?
- Wie entscheiden unsere Kunden und Interessenten?
- Wie ist unsere Leistung in den Wertschöpfungsprozess des Kunden integriert?
- Wie ist das Qualitätsmanagement unserer Kunden organisiert?

Möglicherweise können nicht alle Fragen allgemeingültig beantwortet werden. Es ergibt im Zuge der Kundenprozessanalyse durchaus Sinn, nach Kunden- bzw. Interessentengruppen zu differenzieren. Auch wenn auf den ersten Blick die Antworten für die CRM-Einführung als nicht relevant erscheinen, so wird sich zeigen, dass genau diese Informationen für die Prozessgestaltung von großer Bedeutung sind. Im Zuge der *CRM-Prozessentwicklung* wird entschieden, welche Geschäftsprozesse im CRM-Projekt kundenorientiert gestaltet und welche Prozesse durch ein Softwarewerkzeug unterstützt werden sollen.

Lösungsauswahl

Die CRM-relevanten Geschäftsprozesse werden anschließend in einem Lastenheft beschrieben und daraus funktionale Anforderungen an die anzuschaffende CRM-Lösung abgeleitet. Dabei sollte explizit zwischen Ist-Prozessen und abzubildenden Soll-Prozessen unterschieden werden. Im Rahmen der Auswahl sollten neben funktionalen und preislichen Aspekten weitere Kriterien in die Entscheidungsfindung einbezogen werden, z.B. die Brancheneignung des Systems und des Realisierungspartners, das Einführungskonzept des Realisierungspartners und dessen Investitionssicherheit. Möchten Sie die Auswahl einer CRM-Lösung ohne einen neutralen Berater durchführen, so bietet sich die Nutzung einer Ausschreibungsplattform, z.B. Projektexpress der B2B-Plattform für IT-Investitionen www.it-auswahl.de, an.

Einführung

Ein durchgängiges Projektmanagement, von der CRM-Strategieentwicklung bis zur Implementierungsphase, stellt die Basis eines erfolgreichen CRM-Projektes dar. Die wesentliche Aufgabe einer CRM-System-Einführung ist dabei die Umsetzung der definierten Prozesse. Es muss daher bewusst sein, dass die organisatorische Änderung eine höhere Bedeutung haben wird, als die IT-Implementierung. Im Zweifelsfall sollten Prozesse einfacher gestaltet werden, um das Risiko zu vermindern, dass ein zu komplex gestalteter Prozess im praktischen Tagesgeschäft nicht umgesetzt werden kann.

Fazit

Neben der Software ist die kundenprozessorientierte Gestaltung der Geschäftsprozesse maßgeblich für den Erfolg einer CRM-Einführung entscheidend. Die Philosophie, Kunden zufriedenzustellen und Kundenbindung zu erreichen, muss deshalb im gesamten Unternehmen gelebt und verstanden werden. Die symbolische Kette reißt an ihrem schwächsten Glied, das kann der unfreundliche Mitarbeiter, die mangelhafte Leistung oder das Verweigern eines Mindestmaßes an Kulanz sein. Insofern sind Methoden und Instrumente zur Erreichung von Kundenbindung gemeinsam mit dem gesamten Ökosystem des Unternehmens immer als Ganzes und als eine Einheit zu sehen. CRM-Systeme helfen dabei, CRM-Prozesse effizient und zielgerichtet durchzuführen.

Das spezifische Know-how eines professionellen anbieterneutralen Beraters kann bei der Entwicklung einer CRM-Strategie sowie der CRM-Auswahl und -Einführung den entscheidenden Zusatzgewinn bringen. Wichtig ist dabei, dass es sich um einen ganzheitlichen Beratungsansatz handelt. Das Bera-

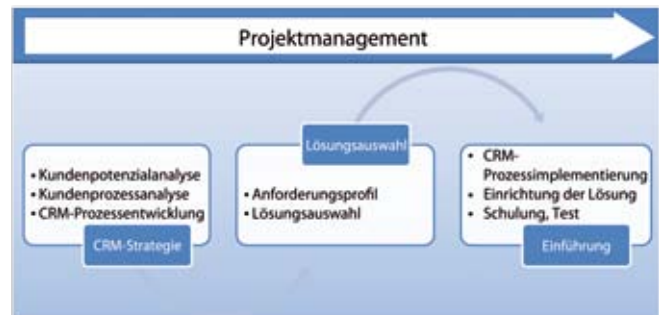


Bild 1: Vorgehensmodell zur erfolgreichen CRM-Einführung.

tungsunternehmen sollte eine erprobte Methodik, umfassende Referenzen sowie Werkzeuge zur Prozessanalyse und Anbietersauswahl vorweisen können.

Literatur

- [1] M. Krafft: Kundenbindung und Kundenwert, Physica-Verlag, 2007.
- [2] J. Schulze: CRM erfolgreich einführen, Springer Verlag, 2002.

Schlüsselwörter:

Customer Relationship Management, CRM-Strategie, CRM-System, CRM-Auswahl, CRM-Einführung, Geschäftsprozesse, Kundenbindung

Guide for a successful CRM project

Customer Relationship Management (CRM) is a holistic approach for the customer-focused alignment of a company that goes far beyond technical aspects. The implementation of a CRM system presupposes the availability or creation of customer-focused business processes. The key question is also not what the performance of the CRM system is, but how to work with the CRM system.

Keywords:

customer relationship management, CRM strategy, CRM system, selection of a CRM System, CRM implementation, business processes, customer retention

Kontakt:

Dipl.-Kffr. Sandra Schüller
IPML Institut für Produktionssteuerung, Materialwirtschaft und Logistik GmbH
Lennéstraße 3, 09117 Chemnitz
Tel.: +49 371 83442960
E-Mail: sandra.schueller@ipml.de
Web: www.ipml.de

Prozesstransparenz durch Workflow-Monitoring

Add-on für ein Prozess-Monitoring auf Basis von Prozessphasen

Gabriele Roth-Dietrich

Die Überwachung und Beschleunigung komplexer Workflows erfordert eine übersichtliche Darstellung von Bearbeitungsstand, erwartetem Bearbeitungsende und Fristeinhaltung jeder Prozessinstanz. Der Beitrag stellt ein Konzept für ein Add-on zur Prozessüberwachung auf Basis weniger Prozessphasen anstatt detaillierter Einzelschrittprotokollierung vor und zeigt eine beispielhafte Implementierung. Dabei enthält ein Phasenablaufmodell die Abfolge der Prozessphasen. Zur Laufzeit schreiben neu einzufügende Workflow-Schritte die Phasenübergänge fort und liefern so Statusinformationen für Auswertungen und zur Prozesssteuerung.



Prof. Dr. Gabriele Roth-Dietrich ist Professorin für Wirtschaftsinformatik mit Fokus auf ERP- und Workflow-Systeme im Studiengang Unternehmens- und Wirtschaftsinformatik an der Hochschule Mannheim.

Workflow-Managementsysteme (WFMS) als Teil des Business Process-Managements (BPM) dienen dazu, Arbeitsabläufe zu überwachen, Laufzeiten auszuwerten und Schwachstellen für Prozessoptimierungen zu identifizieren. Die Process Engine der BPM-Lösung protokolliert dazu während der Abarbeitung jeder Prozessinstanz detaillierte Kontextdaten zu den Workflow-Schritten, etwa Bearbeitungsbeginn und -ende. Das Business Process Monitoring der BPM-Suite visualisiert den Prozessstatus der Instanzen dann z.B. nach dem Ampelsystem [1].

Umfragen wie der BPM-Report 2012 zeigen jedoch, dass viele Unternehmen eine zu hohe Komplexität ihrer BPM-Lösung beklagen. Die Befragten wünschen sich u.a. Prozesse mit weniger Aufwand steuern und überwachen zu können [2, 3]. Im Gegensatz zu einfachen Demo-Workflows mit wenigen Einzelschritten kennen Unternehmen Workflows mit mehreren Hundert Bearbeitungsschritten inklusive Verzweigungen und parallelen Pfaden. Dort erschlägt die Prozessauswertung auf

Workflow-Schrittebene die Prozess- und Monitoring-Verantwortlichen mit Details, lässt aber nicht auf einen Blick erkennen, wo sich die Bearbeitung verzögert.

Teilprozesse als Basis für das Prozessphasen-Monitoring

Ein Unternehmen leitet seine Geschäftsprozesse meist von der Unternehmensstrategie ab und zerlegt die Prozesse im Zuge der Prozessmodellie-

In diesem Beitrag lesen Sie:

- wieso Prozessverantwortliche in der Praxis über Intransparenz beim Workflow-Monitoring klagen,
- was die Prozesseinteilung in grobe Prozessphasen mit Bearbeitungsfristen zur Transparenz und Beschleunigung in der Prozessbearbeitung beitragen kann,
- wie Konzept und Beispielimplementierung für ein übersichtliches Workflow-Monitoring auf Basis von Prozessphasen aussehen.

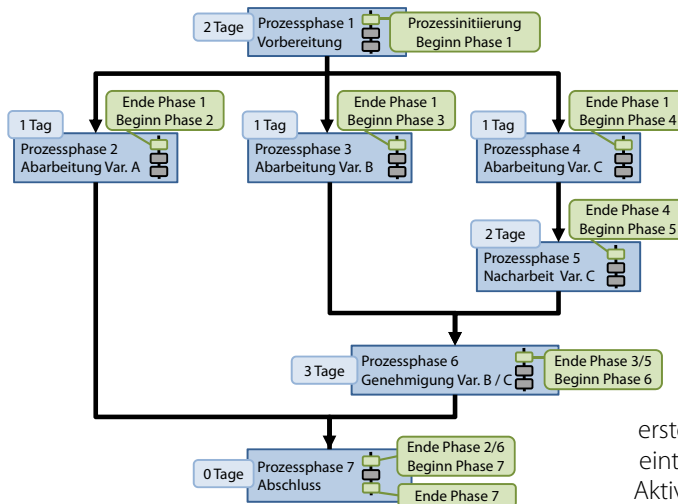


Bild 1: Beispiel-Workflow zur Angebotserstellung mit Phaseneinteilung, Fristen und Aktivitäten zur Phasenschreibung.

rung sukzessiv über eine oder mehrere Prozessebenen hinweg zunächst grob in Teilprozesse, dann immer weiter bis zu Aktivitäten, deren Arbeitspaket ein einzelner Bearbeiter an einem Arbeitsplatz in einem Zug erledigen kann [4].

Während das Prozessmodell den Geschäftsprozess in der Teilprozessebene auf wenige Prozessphasen komprimiert, kennt das Workflow-Modell nur die feingranulare Einzelschrittsicht. Daher stellen sich viele Workflows als unübersichtliche Ablaufgrafiken dar, und die Protokolle der Process Engine zeigen lange Arbeitsschrittlisten einer Workflow-Instanz. Es fehlt ein schneller Überblick über den Bearbeitungsstand durch die Übertragung der Teilprozessschritt des Prozessmodells auf das Workflow-Modell und die Zusammenfassung der Workflow-Schritte in grobe Prozessphasen mit wenigen Phasenfristen.

Konzept für die BPM-/WFMS-Erweiterung

Eine BPM-/WFMS-Erweiterung für ein phasenbasiertes Prozess-Monitoring benötigt:

- ein Phasenablaufmodell mit Ablaufreihenfolge und Fristvorgabe für die Prozessphasen,
- eine Phasenfortschreibung in jedem Workflow, um den Phasendurchlauf und die Fristeinhaltung der Prozessinstanzen zu protokollieren und
- Auswertungen, die den aktuellen Status ausgewählter Workflows bezüglich Phasendurchlauf und Fristeinhaltung darstellen.

Phasenablaufmodell

Das Phasenablaufmodell enthält die Abfolge der Prozessphasen für alle Workflows. Bild 1 zeigt beispielhaft die Phasenreihenfolge für einen Prozess zur Angebotserstellung. Phase 1 subsumiert vorbereitende Tätigkeiten, wie die Überprüfung der Kundendaten, das Anlegen passender Angebotspositionen mit gewünschtem Produkt und Bestellmenge, eine Verfügbarkeitsprüfung, die Berechnung des Lieferdatums und einen Vorschlag des

zu gewährenden Rabatts. Je nach Rabatthöhe verzweigt der Prozess nun in Prozessvariante A (Phase 2) mit sofortiger Angebotserstellung oder in die Varianten B bzw. C (Phasen 3 bzw. 4) mit vorheriger Genehmigung der Rabatthöhe

bei einer vorgesetzten Stelle (Phase 6). Variante C führt zusätzliche Arbeiten aus, etwa zur Aufnahme einer Anzahlungsforderung oder zur Anpassung des Zahlwegs (Phase 5). Alle Bearbeitungsvarianten enden mit dem Versand des Angebots am selben Tag (Phase 7). Das Modell sieht für eine Angebotserstellung in den Prozessvarianten A, B bzw. C eine maximale Bearbeitungsdauer von 3, 6 bzw. 8 Tagen vor.

Die benötigten Tabellen, um solche Phasenablaufmodelle in einer Datenbank abzulegen, zeigt das Entity-Relationship-Modell im oberen Teil von Bild 2. Der Prozesstyp zur Angebotserstellung wäre dort unter einer eigenen Prozesstyp-Id zu finden. Falls gewünscht stellt ein Fremdschlüssel die Verbindung zum korrespondierenden Workflow-Muster des WFMS her. Ein Prozesstyp ist untergliedert in eine Reihe von Phasen, die jeweils innerhalb einer maximalen Bearbeitungsfrist abzuschließen sind. Der Entitätstyp für die Phasenbeziehung koppelt eine Phase mit einer oder mehreren Nachfolgerphasen und umgekehrt, so dass sich sowohl sequenzielle Abläufe als auch Prozessverzweigungen und -zusammenführungen abbilden lassen. Alle Entitätstypen für Stammdatenobjekte enthalten außerdem eine kurze Bezeichnung und eine längere Beschreibung zur Erläuterung.

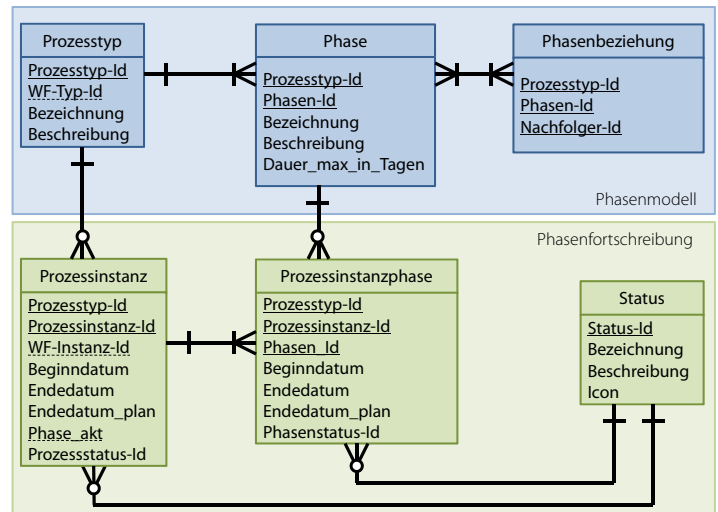


Bild 2: ER-Diagramm für Phasenablaufmodell und -fortschreibung.

Phasenfortschreibung

Die Phasenfortschreibung nutzt die Datenbanktabellen aus dem unteren grünelhaltenen Teil in Bild 2. Zur Laufzeit gehört zu jeder Workflow-Instanz eine Prozessinstanz, die Bearbeitungsbeginn und -ende, die aktuelle Phase der Instanz sowie das geplante Bearbeitungsende mitschreibt. Der Prozessstatus nimmt einen Wert aus dem Status-Entitätstyp an und visualisiert den Zustand mittels einer Ikone beispielsweise als grüne, gelbe oder rote Ampel. Die Prozessinstanzphasen halten für jede Phase, die eine Prozessinstanz durchläuft, fest, wann die Phase beginnt, fristgemäß enden würde und letztlich tatsächlich geendet hat. Der Phasenstatus ergibt sich aus dem Grad der Fristeinhaltung.

Um den Phasendurchgang zur Laufzeit fortzuschreiben, muss ein Workflow beim Erreichen einer neuen und am Ende der allerletzten Prozessphase um einen Arbeitsschritt ergänzt werden, wie der grünelhaltene Teil in Bild 1 zeigt. Die erste Aktivität in der Startphase des Workflows ist für die Instanziierung des Prozesses zuständig. Sie erzeugt eine Prozessinstanz, speichert das Beginndatum und errechnet das geplante Bearbeitungsende als Worst Case über alle Prozessverzweigungen des Phasenmodells hinweg aus den Phasenfristen des Pfads mit der längsten Bearbeitungs-

Gesamtprozess- und Phasenstatus am 12.04.2013

ProzTyp	InstID	ProzBeg	ProzEnde	geplant	ProzStat	Phase	PhasenBezeich	PhaseBeg	PhaseEnde	geplant	PhaseStat
Angebot	1	01.04.2013	03.04.2013	04.04.2013	OOO	1	Vorbereitung	01.04.2013	03.04.2013	03.04.2013	OOO
Angebot					OOO	2	Arbeit. Var.A	02.04.2013	03.04.2013	03.04.2013	OOO
Angebot					OOO	7	Abschluss	03.04.2013	03.04.2013	03.04.2013	OOO
Angebot	2	06.04.2013	07.04.2013		OOO	1	Vorbereitung	01.04.2013	03.04.2013	03.04.2013	OOO
Angebot					OOO	3	Arbeit. Var.B	03.04.2013	04.04.2013	04.04.2013	OOO
Angebot					OOO	6	Genehmigung B/C	04.04.2013	08.04.2013	07.04.2013	OOO
Angebot					OOO	7	Abschluss	08.04.2013	08.04.2013	08.04.2013	OOO
Angebot	3	08.04.2013		10.04.2013	OOO	1	Vorbereitung	06.04.2013	10.04.2013	10.04.2013	OOO
Angebot					OOO	2	Arbeit. Var.A	10.04.2013	10.04.2013	11.04.2013	OOO
Angebot					OOO	7	Abschluss	10.04.2013	10.04.2013	10.04.2013	OOO
Angebot	4	09.04.2013		17.04.2013	OOO	1	Vorbereitung	09.04.2013	11.04.2013	11.04.2013	OOO
Angebot					OOO	4	Arbeit. Var.C	11.04.2013	12.04.2013	12.04.2013	OOO
Angebot					OOO	5	Nacharbeit C	12.04.2013	14.04.2013	14.04.2013	OOO
Angebot	5			15.04.2013	OOO	1	Vorbereitung	09.04.2013	11.04.2013	11.04.2013	OOO
Angebot					OOO	3	Arbeit. Var.B	11.04.2013	12.04.2013	12.04.2013	OOO
Angebot	6			17.04.2013	OOO	1	Vorbereitung	09.04.2013	11.04.2013	11.04.2013	OOO
Angebot	7	10.04.2013		13.04.2013	OOO	1	Vorbereitung	10.04.2013	12.04.2013	12.04.2013	OOO
Angebot					OOO	2	Arbeit. Var.A	12.04.2013	12.04.2013	13.04.2013	OOO
Angebot	8			15.04.2013	OOO	1	Vorbereitung	10.04.2013	12.04.2013	12.04.2013	OOO
Angebot					OOO	3	Arbeit. Var.B	12.04.2013	12.04.2013	13.04.2013	OOO
Angebot					OOO	6	Genehmigung B/C	12.04.2013	15.04.2013	15.04.2013	OOO

Bild 3: Auswertung der Gesamtprozess- und Phasenstatus.

dauer. Gleichzeitig setzt die Aktivität die erste Prozessphase aktiv, speichert den Phasenbeginn, leitet aus der Frist im Phasenablaufmodell den geplanten Endtermin ab und ermittelt einen Phasenstatus, indem sie je nach verbleibender Zeit bis zum Fristende beispielsweise bei einem oder mehreren Tagen eine grüne und bei Fristablauf heute eine gelbe Ampel setzt.

Alle folgenden Aktivitäten dienen der Phasenstatusaktualisierung und schließen zunächst die vorherige Phase ab, indem Sie das tatsächliche Enddatum ergänzen. Der Vergleich zwischen geplantem und tatsächlichem Bearbeitungsende führt ggf. zu einer Anpassung des Phasenstatus, z.B. bei fristgerechtem Phasenabschluss auf grün und bei Fristüberschreitung auf rot. Anschließend setzt die Aktivität die nächste Prozessphase aktiv und nimmt ausgehend von den einzelnen Phasenstatus eine Aktualisierung des Gesamtprozessstatus vor, etwa derart, dass dieser immer den schlechtesten Phasenstatus zeigt, also gelb bzw. rot wird, sobald eine der Prozessphasen in diesen Status fällt. Auch das geplante Gesamtprozessende muss neu berechnet werden, da zum einen durchlaufene Prozessverzweigungen zu berücksichtigen sind, die einzelne ungünstige Pfade ausschließen, so dass das geplante Prozessende (bei Fristeinhaltung) auch im Worst Case früher erreicht werden wird. Zum anderen ist während der Prozessbearbeitung für alle abgeschlossenen Phasen statt dem geplanten das

tatsächliche Enddatum zu verwenden, während nach Prozessabschluss ein geplantes Prozessende berechnet aus der Summe der Phasenfristen entlang des Durchlaufpfads die Interpretation der Ampelanzeige erleichtert.

Auswertungen

Berichte für Prozess- oder Monitoring-Verantwortliche zeigen phasengenau Laufzeiten und Statusinformation der Prozessinstanzen an, aktualisieren zuvor jedoch deren Status, weil eine Prozessinstanz vielleicht schon längere Zeit keinen Phasenwechsel mehr durchlaufen hat, das Fristende aber mittlerweile naht oder schon überschritten wurde.

Um eine beispielhafte Auswertung zu zeigen, wurde das Konzept in SAP ERP im SAP Business Workflow mit eigenen Datenbanktabellen und ABAP-Programmen für Phasenmodell und -fortschreibung implementiert. Bild 3 zeigt einen Report auf Basis des ABAP List Viewers, der mehrere Instanzen des Workflows zur Angebotserstellung auflistet. Einige haben das Bearbeitungsende bereits erreicht, andere befinden sich noch in Bearbeitung. Je nach Prozesspfad zeigen sich unterschiedliche Restlaufzeiten, je nach Fristeinhaltung verschiedene Ampelfarben.

Eine entsprechende Implementierung lässt sich je nach WFMS entweder in dessen Datenbank, im angebundenen ERP-System oder in einer separaten Datenbank umsetzen. Die Logik für

den Workflow-Schritt zur Phasenfortschreibung kann bei passenden Erweiterungsmöglichkeiten in WFMS oder ERP-System integriert oder in einen vom WFMS aufzurufenden Web-Service ausgelagert werden. In jedem Fall gewährleistet das Add-on transparente Prozesse und einen schnellen Überblick über Eingreifbedarf zur Fristeinhaltung und Prozessbeschleunigung.

Literatur

- [1] Freud, J., Götzer, K.: Vom Geschäftsprozess zum Workflow., München 2008.
- [2] Software-Initiative Deutschland e.V., Studie: Unternehmen mit BPM-Software mehrheitlich unzufrieden, 26.04.2012, http://www.softwareinitiative.de/news/aktuell/2012-04-26-Studie_SID_Meta_UnternehmenmitBPM-Softwaremehrheitlichunzufrieden.
- [3] Hackmann, J.: Anwender mögen ihre BPM-Tools nicht, in: Computerwoche, 02.08.2012, <http://www.computerwoche.de/a/anwender-moegen-ihre-bpm-tools-nicht,2510899>.
- [4] Gadatsch, A.: Grundkurs Geschäftsprozess-Management. Wiesbaden 2010.

Schlüsselwörter:

Geschäftsprozess, Workflow, ERP, WFMS, Prozessphase, Status, Bearbeitungsfrist, Transparenz, Prozessbeschleunigung

Process transparency and acceleration with phase-based workflow monitoring

Monitoring and acceleration of complex workflows require a clear representation of process status, expected process completion and adherence to the time limit. This paper presents a concept for process monitoring based on few process phases instead of detailed single-step workflow protocols and shows an exemplary implementation.

Keywords:

business process, workflow, ERP, WFMS, process phase, status, respite, transparency, process acceleration

Kontakt:

Prof. Dr. Gabriele Roth-Dietrich
Fakultät für Informatik
Hochschule Mannheim
E-Mail: g.roth@hs-mannheim.de

Beschleunigung von komplexen ERP-Rollouts

Daniel J. Hinz und Peter Peters

Die Einführung oder Erneuerung von globalen ERP-Systemen zieht oft Megaprojekte mit Laufzeiten von mehr als fünf Jahren nach sich. Dies verzögert nicht nur die Wertschöpfung, sondern lähmt auch die Organisation für die Zeit des Rollouts. Dieser Beitrag skizziert sechs Hebel, um komplexe globale ERP-Rollouts nicht nur schneller, sondern auch werthaltiger und risikoärmer durchzuführen.



Dr. Daniel J. Hinz ist Juniorpartner im Business Technology Office von McKinsey und Company und leitet die Wissensinitiative zur Beschleunigung von ERP-Rollouts. Er berät Industrieunternehmen bei der Erarbeitung ihrer ERP-Strategie und der Realisierung von ERP-Nutzenpotenzialen.



Dr. Peter Peters ist Partner im Business Technology Office von McKinsey und Company und leitet die ERP-Gruppe in Europa. Seit 15 Jahren berät er Industrieunternehmen zu IT-Strategie, Organisation und Großprojektmanagement.

ERP-Systeme in Großkonzernen werden heute meist als Prozess- und Datenintegrator über Länder und Organisationsstrukturen hinweg eingesetzt. Solche globalen Systeme stehen bereits in der Konzeptionsphase vor der Herausforderung, eine Balance zwischen Prozess- und Datenharmonisierung einerseits und länder- bzw. standortspezifischen Anforderungen andererseits zu finden. Der anschließende globale Rollout dauert häufig mehrere Jahre, da diese Balance immer wieder standortspezifisch bewertet und neu hergestellt wird.

Die Bereitschaft, das angedachte globale Konzept an lokalen Bedürfnissen auszurichten, resultiert nicht nur in komplexen Lösungen, sondern oft auch in langwierigem Requirements Engineering bezüglich notwendiger Lokalisierungen, Rollout-Teams, die sich den Projektansatz immer wieder neu erarbeiten müssen, und einem komplett sequenziellen Rollout. Laufzeiten von fünf Jahren und mehr sind keine Seltenheit: Globale ERP-Projekte dauern oft länger als jeder

ökonomische Zyklus in den vergangenen zwei Jahrzehnten, sie übersteigen den Zeithorizont der meisten strategischen Entscheidungen oder auch den Produktlebenszyklus in vielen Industrien. Eine lange Projektlaufzeit erhöht damit nicht nur statistisch das Risiko von Budget- und Zeitplanüberschreitungen, sondern hemmt auch das Unternehmen in Bezug auf seine Gestaltungsmöglichkeiten, was häufig zu frühzeitigen Projektabbrüchen führt [1, 2].

Sechs Hebel zur Beschleunigung von ERP-Rollouts

Was führt zu den beschriebenen langen Laufzeiten von ERP-Projekten? Unsere Erfahrungen zeigen die folgenden Kernthemen in Planung und Durchführung:

- Ein zu großer und stetig wachsender Projektumfang erhöht nicht nur die Lösungs-, sondern auch die Managementkomplexität.
- Eine Fokussierung des Projektmanagements auf die IT-Lösung blockiert die Vorbereitung auf den notwendigen Veränderungsprozess im gesamten Unternehmen während des Rollout.
- Mangelnde Planung des Rollout mit den lokalen Geschäftseinheiten verhindert eine effektive, zeitlich parallel laufende Umsetzung.

Durch konsequente Anwendung von sechs Hebeln kann das Top-Management die Laufzeit eines ERP-Projekts um bis zu 50% verkürzen.

Minimale, wertstiftende Lösung

Dieser Hebel muss schon bei der Konzeption des ERP-Systems berücksichtigt werden. Minimal bedeutet, den Umfang des ERP-Systems und damit die Komplexität des Projekts so weit einzuschränken, dass es seine Kernziele zwar erreicht, jedoch nicht unbedingt benötigte Funktionen und deren Nutzenpotenziale erst in Folgeprojekten realisiert werden. Negativbeispiel: Ein Anlagenhersteller koppelte den Rollout des Kern-ERP-Systems mit dem Rollout einer neuen CRM-Lösung. Obwohl das CRM-Teilprojekt nur eine geringfügige Erhöhung des Budgets erforderte und für sich genommen über einen positiven Business Case verfügte, war dies letztlich der Tropfen, der das Komplexitätsfass zum Überlaufen brachte. Zu viel Aufmerksamkeit des Projektmanagements war nötig, um die beiden Teilprojekte zeitlich und inhaltlich mit den unterschiedlichen Verantwortlichen auf der Geschäftsseite zu koordinieren. Der Rollout kam durch die wechselseitigen Abhängigkeiten ins Stocken, so führte

In diesem Beitrag lesen Sie:

- warum globale ERP Rollouts oft lange dauern,
- wie der Rollout um bis zu 50% verkürzt werden kann,
- warum die richtige Governance entscheidend ist.

zum Beispiel eine Verzögerung bei der Lokalisierung des relativ kleinen CRM-Systems automatisch zur Verschiebung des gesamten ERP-Rollouts. Mittlerweile wurde das ERP-Projekt eingestellt.

Begrenzung lokaler Anforderungen

Der naheliegende Hebel und zugleich der wohl am schwierigsten zu realisierende, ist die Begrenzung der lokalen Anforderungen während des Rollout auf ein Minimum. Besonders hier ist eine neutrale und allseits akzeptierte Governance notwendig, die den Diskurs sowohl zwischen globalem Programm und den Ländern als auch zwischen Fachseite und IT führt, um zu entscheiden, welche Anforderung wirklich gerechtfertigt ist. Das „globale Optimum“ erfordert meist eine Verschiebung von Kosten und Nutzen in der Organisation: So kann zum Beispiel ein globales Lagerbestandssystem einen hohen Nutzen für den globalen Kundendienst haben, jeder Standort muss dafür aber höhere Aufwände für die Bestandspflege auf sich nehmen.

Erfolgreicher Pilot

Der Effekt eines erfolgreichen Piloten lässt sich nicht im Projektplan abbilden – dennoch ist seine Wirkung kaum zu überschätzen. Nichts erzeugt mehr „Pull“ in den ausstehenden Rollout-Einheiten als der Beweis, dass das neue System stabil und wertstiftend läuft. Gute Kandidaten für Piloten sind typischerweise repräsentative, ausreichend große, aber nicht absolut geschäftskritische Länder oder Standorte mit hoher Änderungsbereitschaft seitens des lokalen Managements.

Parallelisierung

Länder, die ähnliche Rahmenbedingungen aufweisen, sollten zu Rollout-Wellen zusammengefasst werden. Dies funktioniert besonders gut bei Ländern ähnlicher Größe und Geschäftsstruktur, auch geografische Nähe ist ein Vorteil. Mehrere Wellen können zudem zeitlich überlappen, d.h., während die erste

Welle noch im Rollout steckt, wird die nächste Welle schon gestartet. Die extremste Form der Parallelisierung wäre ein Big Bang, der allerdings sehr hohe Projektmanagement-Komplexität und Umsetzungsrisiken mit sich bringt und deshalb typischerweise nur bei geschäftlicher Unvermeidbarkeit genutzt wird. In jedem Fall gilt es sicherzustellen, dass erstens ausreichend qualifizierte Teams zur Verfügung stehen, um den Rollout parallel in mehreren Ländern und Standorten durchzuführen, und zweitens kritische Termine, wie Go-Live Daten von allen Einheiten eingehalten werden, da sonst die Parallelisierung „aus dem Takt“ gerät.

Strikte Release-Logik

Wird ein parallelisierter Rollout gewählt, ist ein fest getakteter Umsetzungsprozess über alle betroffenen Standorte unverzichtbar. Denn eine Verzögerung in einer Welle oder in einem Land würde den gesamten Rollout verschieben, da kritische Projektressourcen nicht rechtzeitig in anderen Rollout-Einheiten zur Verfügung stünden. Um die Release-Logik einzuhalten, ist daher im Zweifelsfall der Umfang eines Rollout einzuschränken oder ein Land, das in der Umsetzung stockt, komplett aus der aktuellen Welle herauszunehmen.

Industrialisierung des Go-Live

Jede Rollout-Einheit durchläuft den gleichen Prozess: Nach dem Aufsetzen eines lokalen Rollout-Teilprojekts mit dem entsprechenden Business- und IT-Team geht es an die Bewertung und Durchführung der notwendigen Änderungen in Geschäftsprozessen und der lokalen Organisation, eventuell ergänzt um lokale Anpassungen des ERP-Systems. Es folgen Schulungen und Datenmigration, schließlich das Umschalten auf das neue System und die nachfolgende Stabilisierungsphase. Der weitgehend standardisierte Ablauf macht es sinnvoll, den Rollout-Einheiten eine industrialisierte Methode an die Hand zu geben, mit deren Hilfe sie den Prozess durchlaufen.

Chancen und Erfolgsfaktoren

Die Vorteile der hier vorgestellten Hebel im Hinblick auf die schnellere Realisierung von Nutzen und die geringere Belastung der Organisation liegen auf der Hand – dennoch werden sie oft nicht realisiert. Die entsprechende Planung und Vorbereitung sollte daher frühzeitig, d.h. weit vor Beginn des Rollouts, erfolgen. Noch wichtiger aber ist es, über die Governance des Projekts sicherzustellen, dass alle Beteiligten den hohen Standardisierungsgrad des gesamten Prozesses mittragen, weil sie vom Wertbeitrag der Lösung und der Notwendigkeit des schnellen Rollout überzeugt sind.

Literatur

- [1] Bent Flyvbjerg, Alexander Budzier: Why your IT project may be riskier than you think, Harvard Business Review, September 2011.
- [2] Michael Bloch, Sven Blumberg, Jürgen Laartz: Delivering large-scale IT projects on time, on budget, and on value, Financial Times, August 21, 2012.

Schlüsselwörter:

ERP, Rollout, Beschleunigung, Risikominimierung, Wert

Acceleration and risk mitigation of global ERP rollouts

Introducing or replacing a global ERP system often entails megaprojects lasting five years or more. In addition to deferring benefit capture, this situation paralyses the organisation for the duration of the rollout. This article outlines six levers to not only accelerate global ERP rollouts, but to make them more value-oriented and less risky.

Keywords:

ERP, rollout, acceleration, risk mitigation, value

Kontakt:

Dr. Daniel J. Hinz
McKinsey & Co.

Taunustor 2
60311 Frankfurt

Tel.: +49 69 7162-5354

E-Mail: Daniel_Hinz@mckinsey.com



IPML Institut für Produktionssteuerung,
Materialwirtschaft und Logistik GmbH
Lennéstr. 3, 09117 Chemnitz
0371-83442960
www.ipml.de

Das IPML unterstützt mittelständige Fertigungs- und Handelsunternehmen bei der Gestaltung von kundenorientierten und effizienten Geschäftsprozessen. Wir begleiten neutral und unabhängig die Auswahl und Einführung von Geschäftssoftware. Für IT-Anbieter und IT-Berater bieten wir Leistungen für mehr Markterfolg an.



B2B-Plattform für IT-Investitionen
Experten treffen Entscheider
und Anwender
www.it-auswahl.de

Für IT-Entscheider:

Stellen Sie Ihre IT-Investition auf eine fundierte Basis.

- Informationen zu Anbietern und Systemen • Best Practices • Erfahrungsberichte
- Blogs • Community • Eigenständige Durchführung von Ausschreibungen

Für IT-Anbieter:

- Positionierung Unternehmen und Systeme • Tools zur Lead- und Projektgenerierung



MeBeMe GmbH
Ohlauer Str. 43
10999 Berlin
030-30364361
www.erp-software.org

Das Informationsportal <http://erp-software.org> bietet ERP-Software Anbietern eine deutliche Reichweitenerhöhung und hilft potenziellen Kunden bei der Orientierung auf dem ERP-Software Markt. Zusätzlich erhält der Nutzer wertvolle Informationen rund um die ERP-Branche.



PSIPENTA Software Systems GmbH
Dircksenstraße 42-44
10178 Berlin
+49 800 3774968 (kostenfrei)
www.psipenta.de

ERP & MES –

Software for Perfection in Production

Die PSIPENTA Software Systems GmbH bietet das komplette Softwareportfolio für die effiziente Abwicklung der Wertschöpfungsprozesse in den Bereichen Produktions- (ERP) und Feinplanung (MES) aus einer Hand. Mit der Lösung Planning, Execution and Control (PEC) werden zudem Unternehmen angesprochen, die in eine bestehende

IT-Landschaft ein System für effizientere Produktions- und/oder Instandhaltungsprozesse integrieren wollen.

Das Unternehmen hat sich vor allem auf die Anforderungen im Maschinen- und Anlagenbau sowie in der Automobil- und Luftfahrtindustrie spezialisiert. PSIPENTA ist 1997 als hundertprozentige Tochter aus der seit 1969 bestehenden PSI AG hervorgegangen.



CountR GmbH
Europarc Berlin
Albert-Einstein-Ring 1
14532 Kleinmachnow
www.v-trade.de

Das V-Trade ERP-System ist das Komplettpaket für alle Aufgaben im Handel. Vom Einkauf über Lagerhaltung, Kassen, Inventur und Internetshop bis zum Verkauf sind alle benötigten Funktionen für den Großhandel und Einzelhandel in einer Lösung integriert verfügbar. CountR ist Ihr Partner in allen Fragen der informationstechnischen Abwicklung Ihres Tagesgeschäfts. Profitieren Sie von unserer langjährigen Branchenerfahrung.



Die ERP-Lösung für den industriellen Mittelstand

TimeLine® Gebauer GmbH

Heresbachstr. 7
42719 Solingen
0212-23035-0
www.timeline.info

Sieben Unternehmen. Eine gemeinsame Idee: Die Entwicklung und Bereitstellung des ERP-Systems mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis auf dem deutschen Markt. Seit 1962 ist die Gebauer GmbH zuverlässiger Partner mittelständischer Unternehmen. Inzwischen zählen sechs Gesellschaften zur eigentümergeführten TimeLine® Unternehmensgruppe. Neben

den der TimeLine® Gebauer GmbH als Stammhaus ist die TimeLine® Financials spezialisiert auf kaufmännische Lösungen und die TimeLine® eBusiness auf die integrierte Ausführung aller automatisierbaren Internetgeschäftsprozesse. Speziell für Betreuung der Kunden aus den Industrieschwerpunkten im süddeutschen Raum stehen die Time-

Line® Consulting in Freiburg sowie die TimeLine® Consulting in Nürnberg mit Rat und Tat zur Verfügung. Die Gründung der TimeLine® Business Systems in Rumänien und der Slowakei beweist unser erstes erfolgreiches Engagement über deutsche Grenzen hinaus.



godesys AG
Nikolaus-Kopernikus-Str. 3
55129 Mainz
0800-GODESYS
www.godesys.de

Mit ERP-Lösungen für kundenorientierte Unternehmen unterstützen wir seit 20 Jahren unsere Kunden dabei, die Effizienz zu steigern, ihre Prozessqualität sowie -geschwindigkeit zu erhöhen und gleichzeitig die Kosten zu senken. Auszeichnungen wie das „ERP System des Jahres“ 2009, 2010 und 2011 unterstreichen unsere Position als führender deutscher ERP-Anbieter. Das godesys ERP basiert

auf offenen Standards und zeichnet sich durch intuitive Bedienung, ein ansprechendes Design und hohe Benutzerfreundlichkeit aus. Mehr als 550 mittelständische Kunden setzen erfolgreich unsere Lösungen ein. 1992 mit Hauptsitz in Mainz gegründet, finden Sie uns heute an zahlreichen Standorten in der gesamten DACH-Region.



AS/point GmbH
Carlstraße 50
52531 Übach-Palenberg
02451-4900-111
www.aspoint.de

AS/point ist Ihr Partner für die lange Distanz. Wir betreuen Sie nachhaltig, langfristig und aus einer Hand. Unsere Kunden begleiten wir über viele Jahre und Wachstumsphasen hinweg. Wir schaffen seit fast 20 Jahren ERP-Lösungen für den Mittelstand. Dazu bieten wir Ihnen passende Lösungen aus CRM, BI, Web und IT-Infrastruktur. Wir beraten Sie und sorgen dafür, dass Sie mit individuellen und ganzheitlichen Lösungen wachsen können.



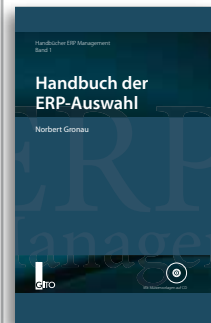
Bison Schweiz AG
Allee 1A
CH-6210 Sursee
+41 58 226 00 00
www.bison-group.com

Bison hat ihren Hauptsitz in Sursee, Luzern. Unter der Dachmarke Bison treten in der IT-Branche verschiedene Unternehmen auf, welche unterschiedlich ausgerichtet sind. Die Bison Gesellschaften beschäftigen rund 600 Mitarbeitende und erzielen gesamthaft einen Umsatz von CHF 100 Mio. Bison bietet Informatik-Gesamtlösungen für verschiedene Branchen an, von der

Software bis zur gesamten Infrastruktur-Betreuung vor Ort oder in einem der firmeneigenen Rechenzentren. Bison trägt mit einer Markterfahrung von 30 Jahren zuverlässig und sicher zum Erfolg ihrer Kunden bei. Jeder Kunde wird umfassend betreut und langfristig begleitet. Gegenseitiges Vertrauen und der Schutz der IT-Investitionen des Kunden stehen dabei im Vordergrund.

Norbert Gronau

Handbuch der ERP-Auswahl



Bestellungen bei jeder Buchhandlung oder direkt unter:

GITO Verlag
Detmolder Str. 62
10715 Berlin
Tel. (030) 41 93 83 64,
Fax (030) 41 93 83 67
E-Mail service@gito.de

2012
98,00 EUR
ISBN 978-3-942183-37-6



Informing AG
Sumpfstraße 32
CH-6300 Zug
+41 41-6188444
www.informing.ch

Wir bieten Ihrem Unternehmen nicht nur betriebswirtschaftliche Software – Sie profitieren zusätzlich von unserer langjährigen Erfahrung und unserem großen Know-how in diversen Branchen. Unser Leistungsschwerpunkt liegt auf der umfassenden Business-Software IN:ERP die Ihre Geschäftsprozesse optimiert und Ihnen alle Wege in den Markt eröffnet.



ALPHA Business Solutions AG
Brüsseler Str. 5
67657 Kaiserslautern
0631-30347-0
www.abs-ag.de

ALPHA Business Solutions AG ist einer der führenden unabhängigen Full-Service-Dienstleister für die Einführung von ERP-Software in Deutschland und hat bereits mehr als 330 ERP-Projekte erfolgreich realisiert. Zum Lösungsportfolio zählt die ERP-Komplettlösung proALPHA und die On-Demand-Lösung SAP Business ByDesign.



proALPHA Software AG
Auf dem Immel 8
67685 Weilerbach
06374-800-0
www.proalpha.de

proALPHA ist eine speziell auf mittelständische Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen abgestimmte ERP-Komplettlösung. Die Unternehmenssoftware deckt neben typischen ERP-Funktionen wie Logistik und Finanz- und Rechnungswesen auch angrenzende Funktionsbereiche wie CRM oder SCM ab.

tisoware®
ZEITWIRTSCHAFT

tisoware®
Gesellschaft für Zeitwirtschaft mbH
Ludwig-Erhard-Straße 52
72760 Reutlingen
www.tisoware.com

tisoware ist einer der führenden Zeitwirtschaftsanbieter in Deutschland. Unter dem Motto „Die Zeit im Griff“ bietet tisoware Lösungen für die Bereiche Personaleinsatzplanung, Zeitwirtschaft, automatisierte Betriebs- und Maschinendatenerfassung, Zutrittssicherung, Web Services, Workflow und MES (Manufacturing Execution Systems) an.



SBS Software GmbH
Pforzheimer Str. 46/1
75015 Bretten
07252-919-140
www.sbs-software.de

Die SBS Software GmbH ist seit nahezu 40 Jahren Hersteller kaufmännischer Lösungen, mittlerweile für die gesamte ERP-Bandbreite des Rechnungs- und Personalwesens sowie zahlreicher Integrationssysteme. Über 65 000 Anwender aus nahezu allen Wirtschaftsbereichen zählen zum Kundenkreis des mittelständischen Unternehmens.

oxaion

Die ERP-Software für Ihre Prozesse
oxaion ag
Eisenstockstraße 16
76275 Ettlingen
07243-590-6777
www.oxaion.de

Die oxaion ag aus Ettlingen bei Karlsruhe zählt zu den führenden deutschen Anbietern von ERP-Komplettlösungen für den Mittelstand. Mehr als 30 Jahre Erfahrung stecken in den eigen entwickelten ERP-Lösungen. Jahrzehntelange Branchen- und Prozessenerfahrungen zeichnen die oxaion ag darüber hinaus als kompetenten Beratungspartner aus.

Mitten im Markt

Messe Stuttgart



Where IT works.

- > **ERP** – Branchengrößen, Nischenanbieter und Systeme im spannenden Live-Vergleich auf der IT & Business.
- > **CRM** – Software als Teil einer ganzheitlichen Strategie, die das Unternehmen konsequent auf den Kunden ausrichtet auf der CRM-expo.
- > **ECM** – Lösungen für alle Ansprüche zur Steuerung digitaler Informationen: von kleinen Offline-Einheiten bis zu komplexen Cloud-Strukturen und Compliance-Projekten.
- > **Output-Management** – volle Kontrolle über die Eingangs- und Ausgangskanäle im Unternehmen auf der DMS EXPO.

Plus: Cloud Computing, Mobile Services, Big Data und Industrie 4.0 als übergreifende Themen des Messeverbundes – und das alles mit einem Ticket.



24. – 26. September 2013 | Messe Stuttgart

www.where-it-works.de



Unterstützt von:



Software



ABAS Software AG

Südenstr. 42
76135 Karlsruhe
+49 721 96723-0
nfo@abas.de
www.abas.de

**ERP-Komplettpaket
abas Business Suite**

Umfangreiche Funktionen für die Abbildung Ihrer Unternehmensprozesse – alle Bereiche der Wertschöpfungskette optimal gemanagt: von Vertrieb über Kalkulation, Beschaffung und Produktion bis hin zur Supply-Chain-Abwicklung haben Sie mit der abas Unternehmens-

software alle Prozesse durchgängig und transparent im Griff.

- Erfolgreiche ERP-Projekte durch leistungsstarke Software, kompetentes Partnernetzwerk und globale Einföhrungsmethode.
- Die abas Business Suite bietet Ihnen weitere, über die reine ERP-

Kernfunktionalität hinausgehende Anwendungen, wie z.B. DMS, BI, Projektmanagement, Feinplanung.

- Mobiler Zugriff auf ERP-Daten in abas mit Tablet, Smartphone & Co.
- Branchen-Know-how & Best Practices
- International und mehrsprachig, globales abas Partnernetzwerk



Nissen & Velten Software GmbH

Goethestr. 33
78333 Stockach
07771-8790
www.nissen-velten.de

Seit 1989 steht Nissen & Velten für innovative Unternehmenssoftware für den Mittelstand und beschäftigt heute über 50 Mitarbeiter. Die webbasierte Business-Lösung eNventa ERP bietet alles aus einer Hand: Von Warenwirtschaft über CRM und E-Commerce bis hin zu Projektmanagement, PPS, LVS, Finanzbuchhaltung und BI.



Comarch Software AG

Messerschmittstr. 4
80992 München
089-14329-0
www.comarch.de

Comarch Software und Beratung AG; Comarch ist ein weltweit tätiger IT-Anbieter mit über 3 500 Mitarbeitern in 19 Ländern. In der Region D-A-CH ist das Unternehmen mit über 300 Mitarbeitern an 14 Standorten präsent. Das Portfolio umfasst die ERP-Systeme Comarch ERP Enterprise sowie integrierte Lösungen für Financials, BI, DMS/ECM, EDI und IT-Infrastruktur.



amball business-software

Nordostpark 12-14
90411 Nürnberg
0911-52797-0
www.amball.de

amball business-software ist ein international aktives Systemhaus und betreut seine Kunden in den Bereichen Unternehmens-Software (Microsoft Dynamics NAV), CRM (Microsoft CRM), Business Intelligence und Enterprise Content Management. Ein Branchenschwerpunkt mit langjähriger Erfahrung liegt im Maschinen-/Anlagenbau sowie der Auftrags-/Projektfertigung.

Sandy Eggert

**Wandlungsfähigkeit von
Enterprise Content
Management**



Bestellungen bei jeder Buchhandlung oder direkt unter:

GITO Verlag
Detmolder Str. 62
10715 Berlin
Tel. (030) 41 93 83 64
Fax (030) 41 93 83 67
E-Mail service@gito.de

2010
292 Seiten Broschur
49,80 EUR
ISBN 978-3-942183-03-1



VLEXconsulting AG
Albert-Schweitzer-Straße 16
95326 Kulmbach
09221-8951-10 0
www.vlexplus.com

Mit der Expertise aus über 30 Jahren ERP Business Software Entwicklung und Projektgeschäft steht die Unternehmensgruppe für kundenorientierte und praxisbewährte Business Software im Mittelstand. Im Zentrum steht die „Next generation Lösung“ VlexPlus für den Variantenfertiger sowie den Technischen Großhandel.



GSD Software mbH
Ludwigsstädter Str. 95 + 97
96342 Stockheim-Neukenroth
09265-955-0
www.gsd-software.com

GSD Software mbH entwickelt und vertreibt flexibel anpassbare Softwarelösungen zur durchgängigen Optimierung von Geschäftsprozessen. GSD deckt alle betriebswirtschaftlichen Bedürfnisse abteilungsübergreifend aus einer Hand ab: Von ERP über Dokumenten- und Kundenbeziehungsmanagement bis hin zu Finanz- und Anlagenbuchhaltung sowie Reporting und Controlling.

SMARTE ANLAGESTRATEGIE:

3 x ERP Management testen, mehr als 33 % sparen und Geschenk sichern

Bergmann 1979

Sportliche Uhr mit schwarzem PU-Armband, Tachymeterskala, Qualitätsquarzwerk, Einzelnummerierung und verschraubtem Edelstahlboden. Gehäuse-Durchmesser: ca. 40 mm.



2-tlg. Business-Reiseset

Zwei praktische Reisebegleiter in einem: Multifunktions tasche mit großem Hauptfach, zwei weiteren Fächern und Reißverschluss-Vortasche. Trolley mit herausziehbarem Griff, Rundumreißverschluss und großem Hauptfach mit Gepäckspanngurt. Maße Tasche: ca. 35,0 x 29,0 x 13,5 cm, Maße Trolley: ca. 55,5 x 34,0 x 19,0 cm.



GRATIS
zur Wahl!



3 lesen,
2 bezahlen!

Ihre Testvorteile:

1. Sie sparen im Test mehr als 33 %.
2. Wunschgeschenk gratis.
3. Lieferung frei Haus.



CERRUTI 1881 Geschenkset NOTE

Notizbuch mit Rückseitentasche und Lesebändchen, Kugelschreiber mit Drehmechanik Zoom mini in einer Geschenkbox einzeln verpackt.

++ Jetzt testen ++ Jetzt testen ++ Jetzt testen ++ Jetzt testen ++ Jetzt

ERP
MANAGEMENT

Ja, ich möchte mein ERP Management-Testpaket



Coupon senden an:
GITO mbH Verlag
Detmolder Str. 62
10715 Berlin



Faxen: 030 / 41 93 83 67



Anrufen: 030 / 41 93 83 64



Per E-Mail: service@gito.de

- Ja, ich möchte auch von weiteren Vorteilen profitieren. Deshalb bin ich damit einverstanden, dass mich der GITO mbH Verlag künftig per Telefon oder E-Mail über weitere interessante Angebote informiert.

Ja, ich möchte 3 Ausgaben ERP Management für nur 39 Euro unverbindlich testen. Ich spare mehr als 33 % und erhalte ein Geschenk. Wenn mich das Angebot überzeugt, beziehe ich ERP Management danach frei Haus zum Vorzugspreis von zurzeit € 28,30 statt € 32,50 je Ausgabe im Einzelkauf (inkl. MwSt.). Die digitale Ausgabe von zusätzlich € 5, später für € 9 je Ausgabe beziehe ich, wenn ich dem ausdrücklich zugestimmt habe. Andernfalls melde ich mich innerhalb von zehn Tagen nach Erhalt der dritten Ausgabe. Der Bezug ist jederzeit zur übernächsten Ausgabe kündbar. Mein Geschenk erhalte ich nach Eingang der Zahlung. Dieses Angebot gilt nur in Deutschland und ausschließlich für Neuabonnenten.

Als Geschenk wähle ich zusätzlich: Bergmann 1979 CERRUTI 1881 Geschenkset NOTE 2-tlg. Business-Reiseset

Frau Herr
Name, Vorname

Straße, Hausnummer

PLZ

Ort

c/o Firma

Ich bezahle bequem per Bankeinzug (inkl. 2 % Skonto).
ERP Management 3 Ausgaben: € 39, später € 28,30 je Ausgabe inkl. Versand
Digitale Ausgabe (E-Journal) für € 5, später € 9 je Ausgabe

Geldinstitut, Ort

Telefon (für eventuelle Rückfragen)

Ja, ich möchte zusätzlich die digitale ERP Management für nur 5 Euro mehr beziehen.

BLZ

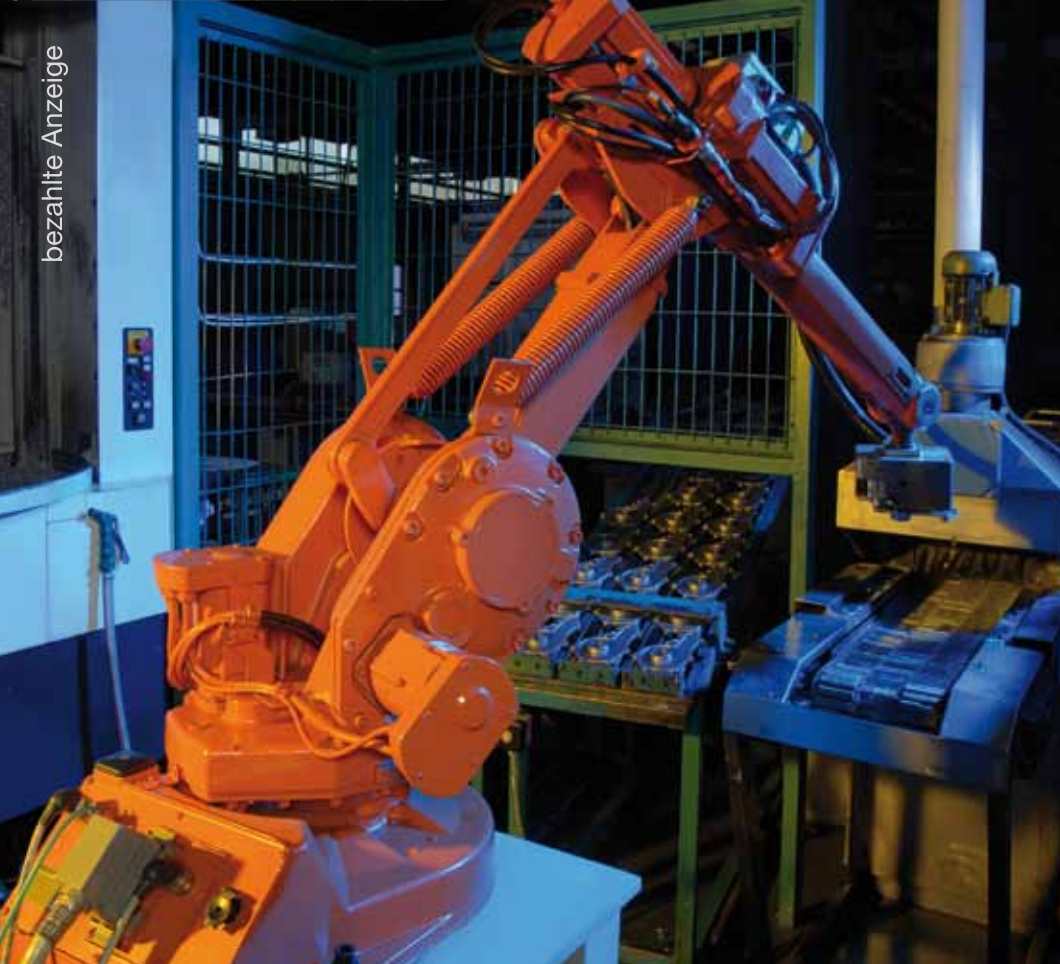
E-Mail

Kontonummer

Datum, Unterschrift

Name, Vorname





CAMPUS STEYR

Forum Business Software & Management Steyr 2013

Wie bringt Business Software dem produzierenden <<
Unternehmen einen Mehrwert?

Wie kann ERP, MES oder BI erfolgreich eingeführt werden? <<

Steigern Sie Ihre Produktivität mit intelligenten <<
Business Software Lösungen!

Fachtagung, Erfahrungsberichte und Diskussionsforum
sowie Messeauftritt von 12 Systemanbietern

Donnerstag, 5. September 2013
08:30 bis 18:00 Uhr

Fakultät für Management, Steyr/Oberösterreich

Eintritt frei! Anmeldung online unter:
www.fh-ooe.at/forum_business_software

www.fh-ooe.at/campus-steyr



University of Applied Sciences

SMARTE ANLAGESTRATEGIE:

3 x ERP Management testen, mehr als 33 % sparen und Geschenk sichern

Bergmann 1979

Sportliche Uhr mit schwarzem PU-Armband, Tachymeterskala, Qualitätsquarzwerk, Einzelnummerierung und verschraubtem Edelstahlboden. Gehäuse-Durchmesser: ca. 40 mm.



2-tlg. Business-Reiseset

Zwei praktische Reisebegleiter in einem: Multifunktions tasche mit großem Hauptfach, zwei weiteren Fächern und Reißverschluss-Vortasche. Trolley mit herausziehbarem Griff, Rundumreißverschluss und großem Hauptfach mit Gepäckspanngurt. Maße Tasche: ca. 35,0 x 29,0 x 13,5 cm, Maße Trolley: ca. 55,5 x 34,0 x 19,0 cm.



GRATIS zur Wahl!



3 lesen, 2 bezahlen!

Ihre Testvorteile:

1. Sie sparen im Test mehr als 33 %.
2. Wunschgeschenk gratis.
3. Lieferung frei Haus.



CERRUTI 1881 Geschenkset NOTE

Notizbuch mit Rückseitentasche und Lesebändchen, Kugelschreiber mit Drehmechanik Zoom mini in einer Geschenkbox einzeln verpackt.

++ Jetzt testen ++ Jetzt testen ++ Jetzt testen ++ Jetzt testen ++ Jetzt

ERP
MANAGEMENT

Ja, ich möchte mein ERP Management-Testpaket

Coupon senden an:
GITO mbH Verlag
Detmolder Str. 62
10715 Berlin

Faxen: 030 / 41 93 83 67

Anrufen: 030 / 41 93 83 64

Per E-Mail: service@gito.de

Ja, ich möchte auch von weiteren Vorteilen profitieren. Deshalb bin ich damit einverstanden, dass mich der GITO mbH Verlag künftig per Telefon oder E-Mail über weitere interessante Angebote informiert.

Ja, ich möchte 3 Ausgaben ERP Management für nur 39 Euro unverbindlich testen. Ich spare mehr als 33 % und erhalte ein Geschenk. Wenn mich das Angebot überzeugt, beziehe ich ERP Management danach frei Haus zum Vorzugspreis von zurzeit € 28,30 statt € 32,50 je Ausgabe im Einzelkauf (inkl. MwSt.). Die digitale Ausgabe von zusätzlich € 5, später für € 9 je Ausgabe beziehe ich, wenn ich dem ausdrücklich zugestimmt habe. Andernfalls melde ich mich innerhalb von zehn Tagen nach Erhalt der dritten Ausgabe. Der Bezug ist jederzeit zur übernächsten Ausgabe kündbar. Mein Geschenk erhalte ich nach Eingang der Zahlung. Dieses Angebot gilt nur in Deutschland und ausschließlich für Neuabonnenten.

Als Geschenk wähle ich zusätzlich: Bergmann 1979 CERRUTI 1881 Geschenkset NOTE 2-tlg. Business-Reiseset

Frau Herr
Name, Vorname

Straße, Hausnummer

PLZ

Ort

c/o Firma

Ich bezahle bequem per Bankeinzug (inkl. 2 % Skonto).
ERP Management 3 Ausgaben: € 39, später € 28,30 je Ausgabe inkl. Versand
Digitale Ausgabe (E-Journal) für € 5, später € 9 je Ausgabe

Geldinstitut, Ort

Telefon (für eventuelle Rückfragen)

Ja, ich möchte zusätzlich die digitale ERP Management für nur 5 Euro mehr beziehen.

Name, Vorname

E-Mail

Straße, Hausnummer

Datum, Unterschrift

PLZ

Ort

