

# Umfassende ERP-Systeme werden immer wichtiger

Neben der klassischen ERP-Funktionalität und technologischen Aspekten werden bei der ERP-Auswahl zunehmend Module wie CRM, Dokumentenmanagement oder Business Intelligence entscheidend. Wo liegt der Nutzen dieser Module? *Philipp Ledermann*



**Philipp Ledermann**

ist Geschäftsführer und Teilhaber der ISYCON GmbH in Basel, die sich vorwiegend mit Evaluationen von ERP-Systemen befasst. Er arbeitet seit 15 Jahren als Berater im Bereich ERP und ist geistiger Vater des ERP-Evaluations-Tools ISYDAT. [p.ledermann@isycon.ch](mailto:p.ledermann@isycon.ch)

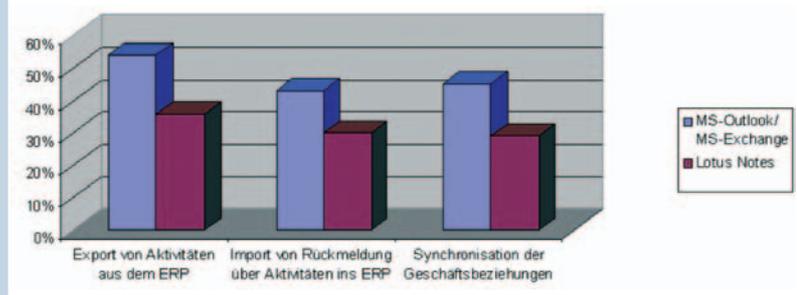
Viele im Markt verfügbaren ERP-Systeme haben im Bereich der klassischen «ERP-Funktionalitäten» wie Verkauf, Einkauf, Materialwirtschaft, Kapazitätsplanung, Finanz- und Rechnungswesen einen sehr hohen Abdeckungsgrad. Sie unterscheiden sich heute vermehrt in der eingesetzten Technologie, dem Benutzerinterface sowie der Parametrierbarkeit. Wobei hier auf die Unterschiede der Softwareunternehmen selbst und die entsprechenden Vertriebspartner nicht näher eingegangen wird. Infolge dieser hohen Homogenität der verschiedenen ERP-Systeme werden zusätzliche Funktionen und Module, welche die Kernprozesse eines Unternehmens unterstützen, immer wichtiger, ja zum entscheidenden Faktor bei der Systemwahl.

Ein zentraler Aspekt bei der Kundenbetreuung sowie im operativen Verkauf ist die integrierte CRM-Funktionalität. In den klassischen ERP-Systemen beschränken sich die Informationen auf Kundenebene vor allem auf Umsätze vergangener Geschäftsjahre, die Auftragshistorie, einen Freitext und allenfalls die Information über offene Zahlungseingänge. Dies führt dazu, dass sich Mitarbeitende im Verkauf selbst Datenbanken oder MS-Excel-Tabellen über Ihre Kunden erstellen. Oftmals, indem sie die ganzen Informa-

tionen aus dem ERP-System erneut erfassen. Dies führt unter anderem zu folgenden Problemen:

- Grosse Ineffizienz, da ein Grossteil der Daten mehrfach erfasst oder via aufwändigen und teuren Schnittstellen übergeben respektive importiert wird.
- Die Datenaktualität ist meist nicht sichergestellt, was zu falschen Beurteilungen führen kann.
- Die Mitarbeitenden benötigen viel Zeit zur Datenpflege und verlieren entsprechend Kapazität für ihr Kerngeschäft, dem Verkauf von Produkten oder Dienstleistungen.
- Wichtige Kundeninformationen konzentrieren sich bei einzelnen Mitarbeitenden, was zu Problemen bei Stellvertretungsregelungen führen oder zu einem unternehmerischen Risiko werden kann.
- Das Termin- und Aktivitätenmanagement wird oft zusätzlich in einem Standardprodukt wie MS-Outlook respektive MS-Exchange oder Lotus Notes durchgeführt und ist somit eine zusätzliche Insel.

Die hier aufgeführten Probleme können durch in ERP-Systemen integrierte CRM-Module grösstenteils eliminiert werden. Aufgrund der einheitlichen Datenbank lassen



Die Grafik zeigt auf der Basis von 102 untersuchten ERP-Systemen (Stand Februar 2006) die Verfügbarkeit von Schnittstellen zu den Produkten MS-Outlook respektive MS-Exchange und Lotus Notes

sich beispielsweise Angebote, Aufträge, Lieferungen etc. als Aktivitäten im gleichen Bildschirm darstellen wie Vertriebsaktionen, Mailings und Kundenbesuche. Somit erhält man eine umfassende Sicht über jede Geschäftsbeziehung. Weiter ist es möglich, Budgetwerte mit den aktuellen Auftrageingängen zu vergleichen und Abweichungen frühzeitig zu erkennen. ABC-Analysen über Umsatz, Potenzial und Wichtigkeit lassen sich mit aktuellen Werten rechnen. Die komplette Kundenhistorie hilft bei Entscheidungen über Garantie oder Kulanz.

#### CRM: Webapplikation für den Aussendienst

Aus dieser kurzen Aufzählung ist ersichtlich, dass je nach Geschäftsmodell die Vorteile eines integrierten CRM-Moduls entsprechend hoch sind. Oftmals möchte man diese Vorteile auch für den Aussendienst (Verkauf oder Service) nutzen. Hier sind reine Webapplikationen im Vorteil. Ohne die Installation von Teilen des ERP-Systems kann so via Internet auf die Applikation im Hauptsitz zugegriffen werden. Dadurch lässt sich online und uneingeschränkt auf dem System arbeiten, was bei Offline-Applikationen nur beschränkt möglich ist. Voraussetzung ist aber ein Internetzugang. Dies ist im Rahmen der fallenden Mobile-Tarife mittlerweile zu günstigen Konditionen schweizweit möglich.

Durch die Integration der CRM-Funktionalität besteht immer noch das Problem des Datenabgleichs mit Termin- und Aktivitäten-



Bidirektionale Schnittstellen ermöglichen einen komplexen Datenabgleich

management-Software wie MS-Outlook respektive MS-Exchange oder Lotus Notes. Diese Thematik durch ein integriertes Modul zu lösen, ist sicher nicht möglich. Der Grossteil aller Unternehmen und auch Privatpersonen arbeitet mit den oben erwähnten Standardprodukten und würden auf keinen Fall auf ein ERP-Modul mit ähnlicher Funktionalität umsteigen. Gleichzeitig wird beispielsweise MS-Outlook in Unternehmen von allen Mitarbeitenden inklusive einer Schnittstelle zu PDAs eingesetzt, während nur ein kleiner Teil mit dem CRM arbeitet oder arbeiten würde. Es ist somit klar, dass nur CRM-Module, die eine bidirektionale Schnittstelle zu den erwähnten Standardprodukten haben, in Unternehmen eine Erfolgchance haben werden. Dabei sollten die folgenden Daten abgeglichen werden:

- Geschäftsbeziehungen, Adressen und Kontakte
- Terminierte Aktivitäten inklusive des Status (beispielsweise offen/erledigt)
- Besuchstermine
- Eventuell der E-Mail-Verkehr zu einer Geschäftsbeziehung

#### Dokumentenmanagement – das elektronische Archiv

Mit dem Ziel, sämtliche Kundenaktivitäten zentral abzulegen, wäre die Ablage der E-Mails zu den Aktivitäten einer Geschäftsbeziehung sicher sinnvoll.

In der Regel bieten ERP-Systeme eine teilweise Verwaltung von Dokumenten an. Dabei geht es meist um die vom ERP-System

Anzeige

Hostpoint tut es – Ramco tut es – Symantec tut es – salesforce.com tut es – Microsoft tut es – WWN UK tut es – Hewlett Packard tut es – Barracuda tut es – namics tut es – Veritas tut es – enteo Software tut es – Trivadis tut es – SUN Microsystems tut es – CA tut es – Genesis Communication tut es – Unic Internet Solutions tut es – The Knowledgeplace tut es...

... und viele andere haben es ebenfalls bereits getan.

Werbung im ICT-Newsletter «Netzwocheticker» erreicht über 11 000 Abonnenten ... und dies täglich, fünf mal pro Woche.

# Viele tun es, warum nicht auch Sie?

[www.netzwocheticker.ch](http://www.netzwocheticker.ch)

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, wir beraten Sie gern  
E-Mail: [onlinewerbung@netzwoche.ch](mailto:onlinewerbung@netzwoche.ch)  
Telefon: 061 366 63 29, Daniel Veuillet  
oder holen Sie sich unsere Mediadaten unter: [www.netzwoche.ch](http://www.netzwoche.ch)

Verschaffen Sie sich Ihren persönlichen Informationsvorsprung

**netzwoche**  
Unabhängige Schweizer Wochenzeitung für ICT und E-Business

selbst erstellten Dokumente wie Angebote, Auftragsbestätigungen oder Rechnungen. Weiter bieten die meisten Anbieter heute die Möglichkeit, Dokumente unterschiedlicher Formate (also Files) mit Stammdaten wie Artikeln oder Arbeitsplänen zu verknüpfen. Da die Dokumente selbst ganz normal auf einem Server abgelegt sind, ist dies für geringe Ansprüche bezüglich der Dokumentensuche und Versionsverwaltung meist genügend. Möchte man aber Dokumente wirklich verwalten, selbst Beschlagworten, nach diesen Schlagwörtern oder dem Inhalt suchen, mit Versionen versehen und gleichzeitig zeitstabil ablegen, das heisst ohne Abhängigkeit zu einer Software-Version oder einem Softwareprodukt, so ist ein Dokumentenverwaltungssystem, kurz DMS, unentbehrlich.

Durch den Umstand, dass jede Software selbst Dokumente erstellt, sind Schnittstellen zum ERP, eventuell zum CAD sowie zu Standardapplikationen wie MS-Exchange, zwingend notwendig. Nur so ist es mög-

lich, die Dokumente auch am richtigen Ort anzuzeigen und auszudrucken. Wie beispielsweise E-Mails bei den Aktivitäten einer Geschäftsbeziehung. Infolge der hohen Integration in Fremdsysteme sind die DMS in der Regel nicht ganz günstig und erfordern meist eine leistungsstarke Hardware. Gleichzeitig begibt man sich auch in eine lange Abhängigkeit zu einem Software-Anbieter. Aus diesem Grund ist die Zielsetzung und Strategie bei der Thematik Dokumentenverwaltung im Rahmen einer ERP-Evaluation zuvor gut zu überdenken. Sollte der Einsatz eines DMS sinnvoll sein, so ist die DMS-Funktionalität inklusive dem DMS-Anbieter gut zu prüfen, da leider nur wenige ERP-Systeme ein komplettes DMS-Modul anbieten.

#### **Business Intelligence – Transparenz im ERP**

Eines der wichtigsten Ziele bei der Einführung eines neuen ERP-Systems ist die Schaffung von Transparenz im Unternehmen.

Trotzdem bietet ein Grossteil der ERP-Systeme zwar Reports und Listen ohne Ende, stufengerechte und unternehmensspezifische Kennzahlen werden aber nicht automatisch aufbereitet. Diese werden in der Regel in einer Tabellenkalkulation eingegeben und grafisch dargestellt. Mit integrierter Business Intelligence (BI) ist es auch für KMUs möglich, Kennzahlen zu definieren und als Ampelsysteme oder Tourenzähler aufzubauen. Dies ohne den Einsatz eines eigenen Data Warehouse, was für KMUs meist nicht finanzierbar wäre. Kenngrössen von der Liquidität bis zur Artikelreichweite können mit Limiten hinterlegt und dauernd überwacht werden.

Die Entscheidungsfindung beim Management sowie dem Kader wird schneller, einfacher und transparenter. Der Zustand des Unternehmens ist immer aktuell ersichtlich, was bei dynamischen Märkten von grosser Bedeutung ist. Bei einer ERP-Evaluation sollte auf jeden Fall die Funktionalität im Bereich BI überprüft werden. ■

Anzeige

# Wenn Sie mit Mobile Services Geld verdienen wollen.

Dann sind Sie bei mobiletechnics an der richtigen Adresse.

#### **Applikations-Dienste, Wettbewerbe & Verlosungen:**

SMS- & MMS-Dienste /// Billing & Payment /// Broadcasting /// Chatting /// Voting Entertaining & Gaming /// Easy Service Creator

#### **Infrastruktur-Dienste:**

Service Creating /// Housing, Hosting /// Operation Maintenance /// Weltweiter SMS-Massenversand /// Connectivity /// Gateway zu allen Schweizer Netzbetreibern und zu 16 europäischen Ländern /// Satellite Services /// Premium Voice Services

#### **Consulting-Dienste:**

Mobile Direct Marketing /// Mobile Advertising /// Content Syndication & Creation\* /// Print & Web-Content\*

\*in Zusammenarbeit mit Mobilekiosk GmbH

