

Dauerhafter Erfolg mit Business Software

Das eXperience-Event steht unter dem Thema «Dauerhafter Erfolg mit Business Software». Dieses findet am 8. September in Basel statt.



Bild: PD


eXperience
 Event 2009

**RABATT FÜR LESER
 DER UNTERNEHMERZEITUNG**

Die Unternehmerzeitung ist auch in diesem Jahr Medienpartner des eXperience Events 2009 an der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW. Leser der Unternehmerzeitung erhalten 30 Prozent Rabatt auf den Eintritt, wenn sie bei der Anmeldung folgenden Code verwenden: **UZ1723099**.

Anmeldung unter www.eXperience-event.ch/anmeldung.

Von Ralf Wölfle

«Das ist der unbeliebteste Mann im ganzen Unternehmen», sagte der Geschäftsführer mit Verweis auf seinen Gatekeeper für die Business Software. «Nicht, dass er die Anforderungen nicht umsetzen könnte, aber gemacht wird nur, was in der Summe gut für uns ist.» Wer diesen Geschäftsführer kennenlernen will, muss den diesjährigen eXperience-Event in Basel besuchen. Der Geschäftsführer vertritt ein Unternehmen, für das Technologie und Prozesse ein zentraler Erfolgsfaktor sind. Der wichtigste Teil der Business Software wurde von diesem Unternehmen selbst entwickelt, obwohl es sich um ein KMU handelt. Es steht damit im Gegen-

satz zu anderen Unternehmen, die sich auf Standardsoftware abstützen oder andere, die auf «Best of Breed» setzen, also eine Kombination unterschiedlicher Lösungen im Einsatz haben. Alle drei Grundhaltungen werden durch Fallstudienpräsentationen am eXperience-Event zum diesjährigen Thema «Dauerhafter Erfolg mit Business Software» vertreten sein.

Faktoren für dauerhaften Erfolg Business Software ist ein ambivalentes Thema, wie das Eingangszitat zeigt. Aber geht es wirklich immer um Business Software, wenn über diese geschimpft wird? Oder verbergen sich dahinter nicht auch unterschiedliche Auffassungen zum richtigen Geschäftsverhalten,

High Performer im E-Commerce: CEO Christian Wanner verrät, wie das Le Shop-Team das schafft.

nicht zu Ende gedachte Organisationsmassnahmen oder schlicht und einfach Irrtümer und Unkenntnis? Hier geht es um die Erfüllung der funktionalen Anforderungen des Unternehmens. Diese ist aber nur ein Faktor, der für den dauerhaften Erfolg mit Business Software eine Rolle spielt. Drei weitere sind Sicherheit der Erfüllung der Anforderungen, Anpassbarkeit der Business Software und Produktivität des Einsatzes der Systeme.

Bei der Sicherheit der Erfüllung der Anforderungen geht es primär um Verfügbarkeit, Fehlerfreiheit

und Konsistenz. Das hat mit der Qualität der Systeme und der Organisation zu tun. In diesem Bereich sind Good Practices und spezialisierte Dienstleister breit verfügbar, so dass es primär eine Frage der Sorgfalt des einzelnen Unternehmens ist, eine weitgehende Sicherheit herzustellen.

Die Anpassbarkeit der Business Software an sich ändernde Anforderungen ist sehr viel schwerer zu beurteilen. Das Tückische dabei ist, dass man eben nicht vorausschauen kann, wo Änderungen notwendig sein werden. Wer zum Beispiel

als Buchhändler vor fünf Jahren eine Software angeschafft hat, die nicht auf den Fall der Buchpreisbindung in der Schweiz vorbereitet war, dürfte nun ein Problem haben. Handelt es sich bei dem Softwarehersteller um einen deutschen Anbieter, dessen primär deutsche Kunden weiterhin der Buchpreisbindung unterliegen, kann er wahrscheinlich auch nicht darauf hoffen, dass der Hersteller die Software von sich aus ändert. Es stellt sich nun also die Frage, ob er seine Lösung auf eigene Faust ändern respektive ändern lassen kann. Was bedeutet das dann aber bei neuen Releases oder künftigen Updates des Herstellers?

Die Konsequenz wird sich unweigerlich in der Produktivität des Systemeinsatzes widerspiegeln. Alle Eingriffe führen sowohl im

dungsbereiche als auch Grundhaltungen ab. In der Session «Erfolgreich unterwegs mit ERP-Systemen» berichten zwei Unternehmen, die sich sehr eng an Standardsoftware anlehnen.

Die F. + H. Engel AG, ein Handelsunternehmen für Stahl, Haustechnik und Eisenwaren, gehört zu den glücklichen Unternehmen, die 15 Jahre nach ihrer Systemeinführung immer noch mit einem topaktuellen ERP-System arbeiten können. Das ist keinesfalls selbstverständlich: Von den sieben Anbietern, die F. + H. Engel vor 15 Jahren für ein ERP-System evaluiert hatte, existiert heute nämlich nur noch einer. Namentlich die Firma Opacc in Kriens, für die sich Engel entschieden hatte. Seither wird an allen fünf Standorten des Handelsunternehmens auf diesem System

zwei Jahren getroffen. Eine Veränderung der Firmenstruktur gab den Anlass für die Einführung eines neuen, umfassend integrierten ERP-Systems. Dies sollte das Fundament für eine solide und effiziente Organisation für viele künftige Jahre sein. Nicht nur die Supportprozesse, auch der Verkauf, die Auftragsabwicklung und die Ressourcenverwaltung in den unterschiedlichen Unternehmenssparten sollten in einem System abgebildet werden. Der Entscheid fiel auf das ERP-System von ABACUS mit der Branchenlösung AbaBau. Neben zahlreichen Einzelaspekten war dabei die branchenspezifische Funktionalität ausschlaggebend, zum Beispiel für Bauofferten. Grosse Verbesserungen werden dadurch erzielt, dass jede Gruppengesellschaft ihren jeweiligen Be-

Die LeShop AG ist weltweit eines der wenigen Unternehmen, die das anspruchsvolle Lebensmittel- und Supermarktsegment ertragbringend im Internet verkaufen kann. Elf Jahre nach der Gründung wickelt das Unternehmen am Tag durchschnittlich 2000 Einkäufe mit einem Bestellwert von über 200 Franken ab – ein Vielfaches der typischen Bonsumme im Supermarkt. Was LeShop verdient, wird gleich wieder in weiteres Wachstum investiert. Äusserste Agilität, schnelles Reagieren auf Chancen und Fehlentwicklungen bei penibler Kostenkontrolle sind die Basis dafür. CEO Christian Wanner vertritt, wie das Le Shop-Team das schafft.

Die digitec AG verkauft IT und Unterhaltungselektronik. 2001 von drei Personen gegründet, beschäftigt digitec 2009 mittlerweile 160 Personen. Der überwiegende Teil der Aufträge geht online ein, Verkauf und Service werden aber durch vier Ladengeschäfte und ein kompetentes Call-Center unterstützt. digitec schafft den Spagat zwischen niedrigen Preisen und guter Servicequalität. Gleichzeitig ist das Unternehmen agil, passt Angebot und Leistungen immer wieder neuen Erkenntnissen an. Das gilt auch für die inter-



Alles, was Sie über Business Software wissen wollen, erfahren Sie am zehnten eXperience Event im Peter Merian-Gebäude der Fachhochschule Nordwestschweiz in Basel.

Bild: PD

Moment als auch im weiteren Verlauf zu Kosten, wenn sie denn überhaupt möglich sind. Hier besteht ein Zielkonflikt: Soll man auf die Systemanpassung verzichten und eine suboptimale Marktleistung in Kauf nehmen? Im Fall des erwähnten Buchhändlers wäre das der Verzicht auf selbstdefinierte Buchpreise. Oder soll man die Belastung einer Systemanpassung auf sich nehmen – ein Bereich, in dem sich viele Unternehmer unsicher fühlen und die Folgen selbst nur schlecht einschätzen können.

Erfolgreich unterwegs mit ERP-Systemen

Mit diesen Themen haben sich auch die Unternehmensvertreter lange beschäftigt, die am eXperience-Event zusammen mit den Autoren der diesjährigen Fallstudien ihre Lösungen präsentieren. Die Konferenzsessionen decken dabei sowohl unterschiedliche Anwen-

gearbeitet, ohne Unterbruch und grössere Umstellungen. Allerdings hat es seinen Namen gewechselt und heisst heute nicht mehr Insyde, sondern OpaccOne. Der Namenswechsel steht für eine andere Systemarchitektur und zahlreiche Weiterentwicklungen. Dank Aufwärtskompatibilität blieb das für Engel weitgehend im Verborgenen. Man erwartete einfach, dass das System den sich ändernden Anforderungen gerecht wird: in der Stammdatenpflege, bei der Anbindung eines Onlineshops und mehr. Der Anbieter hat sein System ständig den aktuellen Marktanforderungen angepasst und Engel hat diese mit vollzogen. Auf Abenteuer mit individuellen Anpassungen hat sich Engel nicht eingelassen.

Die Weiss + Appetito AG, Spezialistin für Bau und baunahe technische Dienstleistungen, hat den Anbieterentscheid erst vor etwa

dürfnissen entsprechend eingerichtet werden konnte, dabei aber alle Stammdaten wie Adressen, Baustellen, Kostenstellen etc. zentral verwaltet werden. Die Systemeinführung erforderte eine gute Zusammenarbeit zwischen Systemhaus, Implementierungspartner und Weiss + Appetito selbst.

High Performer im E-Commerce

Eine grundsätzlich andere Haltung gegenüber Business Software nehmen die beiden Unternehmen ein, die als führende Onlineanbieter am eXperience Event mitwirken. Einst als Pioniere gestartet, sind sie stark gewachsen und prägen heute als grössere KMU ihre Branchen mit. Das Wachstum verdanken sie ihrem Selbstbewusstsein und der Fähigkeit, ihre Geschäftsprozesse im Zusammenspiel mit ihrer Business Software genau so zu gestalten und laufend anzupassen, wie sie es für richtig halten.

nen Prozesse und IT-Systeme. Weil diese optimal auf digitec zugeschnitten sind, sieht man sich gegenüber anderen Firmen im Vorteil. Durch die automatisierten Abläufe benötigt digitec weniger Personal und daraus resultiert dann der Preisvorteil für den Kunden.

An einer dritten Session am eXperience Event kommen High Performer im E-Procurement zu Wort. Die UBS präsentiert ihren über viele Jahre optimierten, dezentralen Bestellprozess für Dienstleistungen, Betriebs- und Unterhaltsmaterial. Business Software schliesst dabei den Kreis von der Bedarfsfeststellung bis zur Rechnungsfreigabe. Bei Schindler Management wird der Beschaffungsprozess für eingekaufte Komponenten der Aufzüge geschildert. Der Prozess geht nicht nur von der Bestellung bis zur Rechnungskontrolle, er schliesst auch die Abstimmung der dazugehörigen Transporte mit ein.