



Roter Faden zum Geschäftserfolg

Um sich im schwierigen Umfeld der Textilindustrie zu behaupten, setzt TTME auf Hightech bei Produkten und Software. Mit SAP Business One hat das KMU ein mächtiges und dennoch bedienungsfreundliches „Steuerpult“ gefunden.

Die Erfindung der Webmaschine im 18. Jahrhundert war eine der wichtigsten Errungenschaften, die den Boden für die industrielle Revolution bereiteten. Für die 2004 gegründete Toyota Textile Machinery Europe AG (TTME) bildet heute die modernste aller Webmaschinen die Grundlage für die Expansion im westlichen Markt. Vollautomatisch und übers Netzwerk steuerbar schießt diese den Schussfaden mit Luftdruck durchs Fach. Elf Mitarbeitende kümmern sich seit Anfang 2004 im zürcherischen Uster um den Verkauf der Toyota-Webmaschinen. Weitere Geschäftsfelder sind nebst dem Verkauf auch Service, Reparaturen und Ersatzteillieferungen.

Einführung in Rekordzeit

Um möglichst rasch eine produktive Kundenbeziehung aufnehmen zu können, war der Einsatz einer Business-Software unumgänglich. Schnellstens sollte in einem ersten Schritt neben üblichen Bereichen wie Buchhaltung und Controlling vor allem das Neumaschinen- und Ersatzteillieferungsgeschäft da-

rüber abgewickelt werden: „Beides ist für uns als junge Firma im Aufbau von entscheidender strategischer Bedeutung“, sagt Robert Bieri, der Leiter der TTME-Niederlassung in Uster. Er hörte sich um und stiess auf SAP Business One. Eine Vorführung des Systems, die die Vorteile verdeutlichte, überzeugte ihn. Und mehr noch! SAP Business One übertraf die anlässlich der Demonstration geweckten Erwartungen sogar. Denn: der SAP-Partner Steffen Informatik aus Spreitenbach bewältigte die Einführung der Standardsoftware in der Rekordzeit von drei Wochen. Dies war einerseits ein Verdienst der Fachleute des IT-Dienstleisters, andererseits der Software selbst. Waren doch mit Ausnahme der Dokumentenvorlagen keine individuellen Anpassungen nötig.

Die ersten Erfahrungen mit SAP Business One seien erfreulich, meint Robert Bieri. Der Schulungsaufwand sei minimal gewesen, und im Alltag erweise sich die Software als mächtiges und dennoch bedienungsfreundliches „Steuerpult“ für die aufstrebende Firma. Der Firmenchef schätzt auch die Flexibilität, die ihm das ERP-System dank umfassender MS-Office-Kompatibilität gewährt. Dies ist im internationalen Handel, in dem jeder Kunde seine eigenen Anforderungen an geschäftliche Dokumente hat, besonders wichtig. Ausserdem sei

die Software für den externen Treuhänder auch von ausserhalb der Firma über eine geschützte Verbindung zugänglich – besonders hilfreich in einem Geschäft, das stark auf Finanztransaktionen ausgerichtet ist. Die Maschinen, die je nach Konfiguration mindestens 45.000 Dollar pro Stück kosten, werden von den Kunden kaum bar bezahlt, sondern mit Hilfe verschiedener Finanzierungsinstrumente angeschafft. SAP Business One erfasst auch solche individuellen Geschäftsabläufe.

Sicherheit für Finanztransaktionen

Die neue, integrierte IT-Lösung ist nun bei TTME in Uster sozusagen der Schussfaden, der die verschiedenen Bereiche des geschäftlichen Alltags zu einem dichten Gewebe des Erfolgs verwirkt. Denn das KMU soll wachsen – auf 20 bis 25 Mitarbeitende bis Ende 2005 und von drei Millionen Franken Umsatz im laufenden Jahr auf 26 Millionen bis Ende 2005. Ausserdem soll in Brasilien, einem der wichtigsten Zielmärkte des Unternehmens, eine Tochterfirma entstehen. „Wir sind rundum zufrieden“, bilanziert Robert Bieri, „sowohl mit dem angelaufenen Geschäft als auch mit der problemlos verlaufenen Implementierung von SAP Business One.“

Schwerpunktt Themen

Nach Bedarf

KMU profitieren künftig von den Vorteilen einer umfassenden Personalwirtschaftslösung. Mit dem neuen Dienstleistungsangebot lässt sich das Human Resources Management mit Hilfe modernster Technologie optimieren. Weiterer Vorteil: Die Software kann on demand genutzt werden.

Seite 04

König Kunde

Der CRM-Markt verzeichnet ein moderates Wachstum. SAP bietet Unternehmen jeglicher Grösse und Ausprägung passende Lösungen für ihr Kundenbeziehungsmanagement. So haben Mitarbeiter in Vertrieb, Marketing, Service und Backoffice das Wichtigste stets im Blick: den Kunden. Zahlreiche mittelständische Unternehmen profitieren bereits von den Vorteilen, die integrierte Lösungen bieten.

Seite 07

Fertigungsindustrie

Es sind industrielle Dienstleistungen, die der Fertigungsindustrie Umsatzwachstum verschaffen. Mit Hilfe produktbegleitender Zusatzservices wie dem Ersatzteilgeschäft, Montage oder Wartung gewinnen und binden Unternehmen langfristig Kunden und sichern sich so wichtige Wettbewerbsvorteile – Kostensenkungen und Prozessoptimierung mit eingeschlossen.

Seite 14

Zehn Megatrends

Laut A. T. Kearney steigern Unternehmen ihre Ausgaben für die Informationstechnologie. Mobile Lösungen, neue E-Business-Aktivitäten und immer anspruchsvollere Kundenwünsche beeinflussen Entscheider bei ihren IT-Investitionen. Die aktuellen Megatrends in der Software-Industrie hat der Experte Dr.-Ing. Artur P. Schmidt zusammengestellt.

Seite 26





Schwungvoll und dynamisch.

***Genauso packe ich
mein Leben an.***

Im Beruf und in der Freizeit.

Urs Eiselin powered by  **STÄFA**

Für Sie betreiben wir SAP in unseren Rechenzentren und bieten für verschiedene Branchen ERP-Lösungen auf der Basis von SAP an.

Wir kümmern uns um Ihre EDV, damit Sie den Schwung behalten und mehr Zeit für Ihre Kernaufgaben haben

CHANNEL™
SAP
PARTNER
HOSTED SOLUTIONS

HOSTING
SAP
PARTNER

@ccounting
techtr@de
terzi@
p@yroll
HOSPITAL
BAU

– für das Finanzwesen
– für das Handelsunternehmen
– für das Dienstleistungsunternehmen
– für die Saläradministration
– für das Spital und Heim
– für die Bauwirtschaft

ERP 

ERPsourcing AG
Neue Winterthurerstrasse 81–83
Postfach
CH-8304 Wallisellen

Telefon ++41 (0)43 233 34 34
Telefax ++41 (0)43 233 34 35
info@erpsourcing.ch
www.erpsourcing.ch

Tochtergesellschaft der SAP Stäfa

Aktuell

Leistung nach Bedarf ■ SAP Stäfa sponsert Urs EiselinSeite 04

Praxis

Einheitliche Softwarelandschaft ■ Mit integrierter Standardsoftware realisiert die HACO AG transparente Geschäftsprozesse und optimiert so nicht nur das ControllingSeite 06

EU-genormt abgefüllt ■ Der Getränkeproduzent Rivella hat seine Logistikprozesse gemäss der neuen EU-Verordnung erfolgreich in bestehende IT-Systeme integriertSeite 20

Auf der sicheren Seite ■ Eine mySAP-All-in-One-Lösung sichert beim Markenartikelhersteller Trelock Qualität und Innovation der Unternehmens-ITSeite 21

Medium für mehr Transparenz ■ Ein leistungsfähiges Controllinginstrument erhielt die medial werbe GmbH mit SAP Business One. Ein weiterer Vorteil: die neue Lösung wächst einfach mitSeite 22

Raum für mehr Service ■ Mit dem Ziel, die durchschnittliche Verwaltungszeit zu minimieren, führte der Elektronikfachhändler felix martin eine neue IT-Lösung einSeite 23

Perfekt abgeschmeckt ■ Als Dachvereinigung für Hobbyköche entschied der „Schweizer Club kochender Männer“ eine neue IT-Lösung einzuführenSeite 24

Individuell eingerichtet ■ Der Inneneinrichter Rosconi steuert Aufträge mit integrierter Unternehmenssoftware. Der Auftragsbestand lässt sich nach unterschiedlichen Kriterien auswertenSeite 25

Schwerpunkt CRM

Den Blick schärfen ■ Prof. Dr. Martin Selchert führte zum Thema mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) eine ausführliche Benchmarking-Studie durchSeite 07

Die entscheidende Zutat ■ Ein erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement braucht ausgewählte Zutaten. IT-seitig ist dabei die Customer-Relationship-Management-Lösung (CRM) entscheidendSeite 08

Zeitnahe Prüfungen ■ Der Schweizerische Verein für technische Inspektionen (SVTI) erstellt mit einer mobilen Offline-Lösung Prüfungen schnell und flexibel vor OrtSeite 10

Die Mischung macht's ■ Mit Hilfe eines stabilen CRM-Gerüsts hat sich der Baustoffhersteller Knauf ein solides IT-Fundament für seine Kommunikation mit Kunden und Partnern geschaffenSeite 11

Branchenfokus Fertigungsindustrie

Weltweiter Spitzenplatz gesichert ■ Was sind die aktuellen Trends, Herausforderungen und Perspektiven im deutschen Maschinen- und Anlagenbau? Dr. Hannes Hesse, Hauptgeschäftsführer des Verbands Deutscher Maschinen- und Anlagenbauer (VDMA), gibt AntwortSeite 12

Den Service am Laufen halten ■ Die Fertigungsindustrie profitiert dank produktbegleitender Services von einem neuen und rentablen GeschäftsfeldSeite 14

Dynamisch in die Zukunft ■ Eine skalierbare und moderne mySAP-All-in-One-Lösung macht den Komponentenhersteller EGSTON schneller, flexibler und leistungsfähigerSeite 16

Hörbuch für Fertiger ■ Ein Hörgenuss der etwas anderen ArtSeite 17

Ersatzteilservice optimieren ■ mySAP Supply Chain Management (mySAP SCM) bietet Unternehmen die passenden Werkzeuge für einen reibungslosen Informations- und WarenflussSeite 17

Im Rampenlicht ■ Tagtägliche Verbesserungen der Geschäftsprozesse sind bei der Hengstler GmbH Alltag. Dafür hat das Unternehmen verschiedene SAP-Lösungen im EinsatzSeite 18

Unternehmensführung

Dringend gesucht ■ Arbeitsmarktexperten warnen vor einem Mangel an qualifizierten Mitarbeitern. Neue Methoden helfen Unternehmen, dieser Entwicklung rechtzeitig entgegenzuwirkenSeite 19

Forum KMU

Zehn Megatrends der Software-Industrie ■ Neue Entwicklungen der Software-Industrie beeinflussen Entscheider bei Investitionen in die ITSeite 26

ImpressumSeite 04



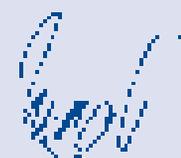
Daniel Renggli,
Leiter KMU-Marketing
SAP (Schweiz) AG

Liebe Leserin, lieber Leser,

beim Kundenbeziehungsmanagement sind kleine und mittlere Unternehmen ganz gross. Kein Wunder! Glänzen doch KMU immer wieder mit Eigenschaften wie Flexibilität, Engagement und Schnelligkeit. Grössere Unternehmen haben da im Wettbewerb oftmals das Nachsehen. Und nicht nur da: Auch beim Einsatz von CRM-Lösungen zählen KMU zu den Gewinnern. Zu diesem Ergebnis kam Prof. Dr. Martin Selchert von der University of Applied Science in Ludwigshafen. Mehr darüber lesen Sie auf Seite 07.

Umfassende Servicedienstleistungen spielen in der Fertigungsindustrie eine immer wichtigere Rolle. Denn: Industrielle Dienstleistungen und produktbegleitende Services sind inzwischen der Wachstumsmarkt Nummer eins und sorgen für enorme Umsatzsteigerungen. Auf die Frage nach der entsprechenden IT-Unterstützung hat SAP die richtigen Antworten. Lesen Sie auf Seite 14 mehr zu dieser spannenden Entwicklung und welches Lösungsportfolio SAP für KMU bereithält.

Auch die Software-Industrie ist in Bewegung. In unserem Forum KMU informieren wir Sie ab Seite 26 ausführlich über die „Zehn Megatrends der Software-Industrie“. Erfahren Sie hier von Dr. Artur P. Schmidt, dem Chefredakteur des Online-Wissensportals „wissensnavigator.com“, wie und warum mobile Lösungen, Webdienstleistungen und innovative E-Business-Anwendungen Entscheider bei ihren Investitionen in die IT beeinflussen – heute und in Zukunft. Viel Spass beim Lesen der aktuellen Ausgabe wünscht Ihnen



Daniel Renggli

Impressum

Herausgeber:

SAP (Schweiz) AG
 Althardstrasse 80
 CH-8105 Regensdorf
 Tel.: +41 (0) 58 871 61 11
 Fax: +41 (0) 58 871 61 12
 info.switzerland@sap.com
 www.sap.ch/kmu

Verantwortlich:

SAP (Schweiz) AG

Redaktion:

SAP (Schweiz) AG, KMU Marketing
 dieleute für kommunikation AG (dlfk)
 redaktion@dieleute.de

Realisation:

dieleute für kommunikation AG (dlfk)
 Karlstraße 20
 D-71069 Sindelfingen
 Tel.: +49 (0) 70 31 768 80
 Fax: +49 (0) 70 31 675 676
 www.dieleute.ag
 info@dieleute.de

Anzeigenverkauf:

SAP (Schweiz) AG
 Michèle Beyer
 Althardstrasse 80
 CH-8105 Regensdorf
 Tel.: +41 (0) 58 871 63 85
 michele.beyer@sap.com

Druckauflage: 10.000

Reproduktion:

Digital Access, Frialzheim

Materialnummer: 50072311

Bildnachweise:

dlfk (17, 18); dlff/Egston/Ingram (16); dlff/felix martin/aidbox/digitalvision (23); dlff/medial/photodisk (22); dlff/rosconi/aidbox (25); dlff/SAP/photodisc (14); dlff/sckm/digitalvision (24); dlff/SVTI/photodisc (10); dlff/TIME (1); digitalvision (26, 7, 12, 17, 19); elektravision (4); HACO (6); Ingram (6, 9, 20); Knauf (11); Photodisc (8, 11); Rivella (20); SAP (3, 23); SAP Stäfa (4); Trelock (21)

SAP, das SAP-Logo, SAP R/3, mySAP und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Produkte sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Firmen.



Die PFS Pension Fund Services AG konzipiert und realisiert Gesamtlösungen für das vollständige Outsourcing sämtlicher Aufgaben der Saläradministration. Im Weiteren gehören das Personalmanagement sowie die Pensionskassen- und Vermögensverwaltung zum Dienstleistungsangebot. Zusammen mit IBM bietet PFS Unternehmen ab 100 Mitarbeitenden eine Alternative für ihre bestehende Lohnabrechnung: IBM SAP HR Express. Alle Aufgaben rund um die Saläradministration mit Zugriff auf mySAP ERP Human Capital Management (mySAP ERP HCM) übernimmt IBM Business Consulting Services. Kunden der Personalmanagementlösung profitieren demnach nicht nur von der Unterstützung der IBM-Berater im Lohnwesen, sondern verfügen gleichzeitig über Ausbaumöglichkeiten, um ihr Human Resources Management mit Hilfe modernster Technologie zu optimieren. Das SAP-System kann on demand genutzt werden. Die Unternehmen bezahlen also nur die

Leistung nach Bedarf

Mit IBM SAP HR Express profitieren auch kleine und mittlere Unternehmen von den Vorteilen einer professionellen Personalwirtschaftslösung.

Leistung, die sie auch wirklich benötigen. Mit der neuen Lösung erfolgen Änderungen automatisch und gesetzliche Anforderungen wie etwa der neue Lohnausweis lassen sich problemlos abbilden. Ergänzung und Kontrolle der Personaldaten werden aktuell im System hinterlegt. Dazu gehören Schichtzulagen, Kurzarbeit, Abbildungen von Gesamtarbeitsverträgen, Organisation, Zugriffsberechtigungen. Im Angebot enthalten sind auch die Systemschulung, das Helpdesk mit Hotmail/Hotline sowie das Erstellen und die Pflege von Programm-Schnittstellen zu Zeitwirtschaft sowie Finanzwesen und Controlling.

Die komplette Lohnbuchhaltung kann zu einem fest kalkulierten Preis (ohne Initialkosten für Hardware etc.) in nur wenigen Monaten übernommen werden. Dabei ist es möglich, zusätzlich zur Personalabrechnung nach Bedarf die HR-Funktionen von mySAP ERP HCM zu verwenden, um die Personal-Entwicklungsmassnahmen im Unternehmen elektronisch zu unterstützen. Weitere Funktionalitäten wie Mitarbeiterqualifikation und Organisationsmanagement können für einen Aufpreis jederzeit zusätzlich bestellt werden – je nach Bedarf.

www.pfs.ch

Kennziffer: 5104

Dienstleistungen

- Durchführung des Salärlaufes
- Abrechnungen mit Sozialversicherungen
- Auswertungen für die Personalpolitik
- Auswertungen für die Jahresendverarbeitung
- Salärabrechnung und Lohnausweise erstellen, drucken und versenden
- Datenübernahme aus der Zeitwirtschaft, Pensionskasse sowie allgemeine Zulagen und Abzüge
- Administration von Expats-Bestimmungen (z. B. Quellensteuer)
- Zahlungsaufträge valutigerecht ausführen
- Verbuchungsfiles an die Finanzbuchhaltung senden
- Administration bei Unfall oder Krankheit, Inkasso von Versicherungsleistungen, Auszahlungen von Lohnfortzahlungspflicht
- Jahresabrechnungen für alle Versicherungen
- Sprachen D / F / E / (I)
- Absenzenmanagement
- Prozessberatung

KMU Newsletter Ausgabe 2_2005

SCM/SRM

Prozessoptimierung auf höchstem Niveau: Zielgenaue Beschaffungsstrategien verbessern die Zusammenarbeit mit Lieferanten, Partnern und Kunden und führen zu einer unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit – vollständig integriert und über Landesgrenzen hinweg.

Service Provider

In drei Schritten zum Erfolg: Service Provider sollten sich auf die profitabelsten Geschäftsfelder konzentrieren, mit hochwertigen Dienstleistungen Kunden halten und dazugewinnen sowie Abläufe effizient und kostengünstig gestalten. Mit SAP for Service Providers verfügen sie über eine innovative Softwarelösung mit allen Funktionen für eine höhere Flexibilität und stärkere Kontrolle.

SAP Stäfa sponsert Urs Eiselin

Wieder überragend: Urs Eiselin gewinnt zweiten Weltcup Parallel-Slalom in Landgraaf.



Wer als Spitzensportler Erfolg haben will, muss sich nicht nur optimal vorbereiten, sondern auch im entscheidenden Moment Schnelligkeit und Präzision beweisen. Und genau hier kann der Bogen von Urs Eiselin zu SAP Stäfa gespannt werden. Beide sind in ihrer Disziplin seit Jahren Spitze. Deshalb wird der Informatikdienstleister aus Stäfa am Zürichsee den Snowboard-Profi als Hauptsponsor zu den Olympischen Winterspielen 2006 nach Turin begleiten. SAP Stäfa unterstützt den erfolgreichsten Schweizer Wintersportler mit einem mehrjährigen Engagement.

www.sap-staefa.ch



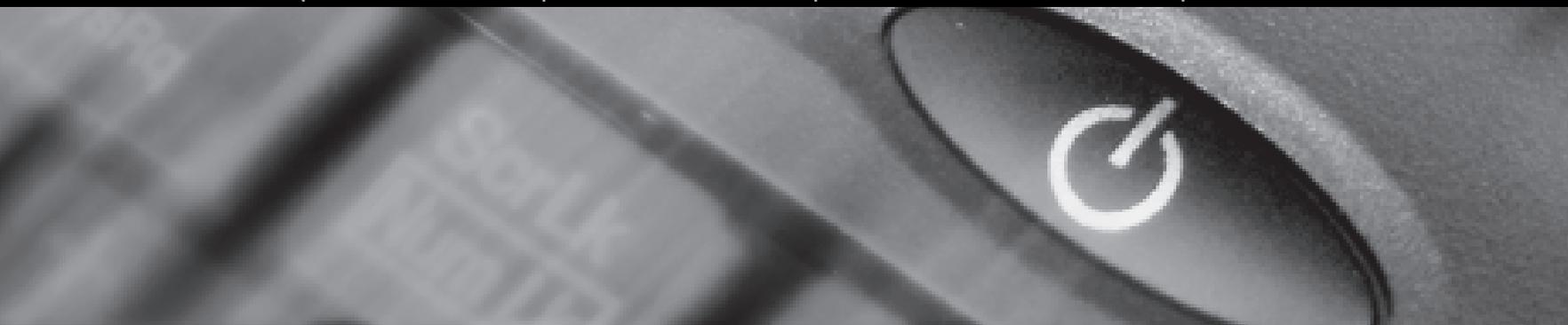
Orbit-iEX

DIE SCHWEIZER ICT-MESSE

Messe Basel

24. - 27. MAI 2005

Systems | Software | IT Services | Communications | Convergence



Sichern Sie jetzt Ihre Teilnahme an der
Schweizer Informatik-Leistungsschau!

Unterlagen für Aussteller: Tel. 01 806 33 80 | info@orbit-iex.ch

www.orbit-iex.ch

OnlineFC

CASH

InfoWeek.ch

Computerworld

EXHIBIT AG
Basel
Exhibitions

mcs
messe schweiz

Einheitliche Softwarelandschaft

Mit der Einführung einer integrierten Standardsoftware realisierte die HACO AG transparente Geschäftsprozesse und optimierte ihr Controlling.

Lebensmittel durch verschiedene Verfahren, wie zum Beispiel Trocknung, zu veredeln, gehört zu den Kernkompetenzen der HACO AG. Mit über 550 Mitarbeitenden produziert das Unternehmen an den Standorten Gümligen und Schwarzenburg eine breite Palette von Produkten. Über 1.000 Artikel werden durch verschiedene Verkaufskanäle – darunter Detailhandel, Lebensmittelindustrie und Grossverbraucher – weltweit vertrieben. Das Sortiment reicht von löslichem Kaffee und Tee über Frühstückstränke, Getreideriegel/Zwischenmahlzeiten, Suppen, Saucen, Bouillons und Würzen bis hin zu Fertiggerichten.

Detaillierte Kostenrechnung gefordert

Der Nahrungsmittelhersteller zeichnet sich durch eine hohe, kundengerechte Innovationsfähigkeit sowie eine breite Technologiekompetenz aus. Um künftigen Marktanforderungen auch hinsichtlich Qualität und Lieferfähigkeit gerecht zu werden, plante man, die aus mehreren Insellösungen für die Bereiche Human Resources, Produktion und Finanzwesen bestehende IT-Landschaft zu ersetzen. Aufgrund der Schnittstellenproblematik und des aufwändigen Supports für das Produktionssystem entschieden sich die Verantwortlichen, eine integrierte Softwarelösung einzuführen. Diese sollte mehrere Eigenschaften besitzen und diverse Funktionalitäten abdecken: Neben der Durchgängigkeit wurde eine detaillierte Kostenrechnung gefordert. Ausserdem sollte die neue Softwarelösung vier unterschiedliche Produktionslinien und -verfahren unterstützen.



Ob Kosher- oder Bio-Riegel: Moderne Produktionstechnologien sorgen für eine grosse Produktauswahl bei HACO.

Nutzen auf einen Blick

- Durchgängige Geschäftsprozesse sorgen für höhere Transparenz
- Prozessoptimierungen auf der Beschaffungsseite
- Verschiedene Produktionsverfahren werden adäquat unterstützt
- Zukunftsfähige Plattform geschaffen

Die Wahl fiel nach anfänglicher Skepsis bei der Unternehmensleitung auf SAP R/3 4.6C und den Einführungspartners EFP Consulting AG. „Das kompetente Auftreten der EFP-Berater, die Erfahrung der Firma in der Nahrungsmittelindustrie und ihr lösungsorientiertes Arbeiten gaben den Ausschlag für die Zusammenarbeit. Unsere Vorurteile gegenüber SAP zerschlugen sich schnell. SAP und EFP erwiesen sich als gute Kombination: auf der einen Seite die hohe Funktionalität der SAP-Lösungen, auf der anderen die kompetente und pragmatische Umsetzung durch die EFP Consulting AG“, beschreibt Jürg Treichler, Projektleiter der HACO AG, die Entscheidungsfindung. Nach dem Business Blueprint und den Integrationstests erfolgte die Datenübernahme gemäss Fahrplan. Eingeführt wurden unter anderem die SAP-Komponenten Finanzwesen, Controlling, Anlagenwirtschaft, Personalwesen, Produktion, Warehouse Management, Materialwirtschaft, Instandhaltung, Verkauf und Distribution sowie das Qualitätsmanagement.

Höhere Transparenz dank einheitlicher Systemlandschaft

Der Erfolg während der Einführung liess nicht lange auf sich warten. So konnten bereits in der ersten Projektphase Prozessoptimierungen beispielsweise auf der Beschaffungsseite realisiert werden. Darüber hinaus band man in die SAP-Software verschiedene Zusatzlösungen für die Betriebsdatenerfassung, die Prozesssteuerung im Bereich Trockenmischung, die Verpackungsauszeichnung sowie ein Verkaufsinformationssystem ein. Heute verfügt die HACO AG über eine klare und einheitliche Softwarelandschaft.

Ein weiterer Pluspunkt: Dank durchgängiger Geschäftsbereiche und vollständig integrierter Unternehmensprozesse realisierte das KMU höchste Transparenz. Auch die Controllinginstrumente wurden durch die Einführung wesentlich verbessert. Mit der neuen IT-Lösung kann die Zukunft kommen. Liefert sie doch eine exzellente Basis für weitere Prozessoptimierungen. So bietet sie eine ideale Plattform für künftige Anforderungen – zum Beispiel für den Aufbau eines Internetportals oder den Einsatz von Customer Relationship Management (CRM). Als nächste Schritte sind der SAP-Roll-out ins Ausland sowie eine Hochregallager-Anbindung geplant. Auch das Upgrade auf die neueste Version der betriebswirtschaftlichen Standardsoftware ist bereits beschlossene Sache.

www.haco.ch

Kennziffer: 5106

KONTAKT

Hans Peter Rothen
Account Manager
EFP Consulting AG
Tel.: +41 (0) 31 930 72 72
E-Mail: hanspeter.rothen@ch.efp.cc
www.ch.efp.cc

Den Blick schärfen

Prof. Dr. Martin Selchert spricht über den Nutzen von mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM). In einer Benchmarking-Studie ermittelte er den Return on Investment (ROI) und die Erfolgsfaktoren des CRM-Einsatzes.

■ **Voll integrierte CRM-Software wie mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) ist der Schlüssel für ein erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement. Was haben Sie in Ihrer Studie zu dieser SAP-Lösung untersucht, Herr Prof. Dr. Selchert?**

Selchert: Ich habe insgesamt 35 deutsche, österreichische und Schweizer Unternehmen zu ihren Erfahrungen mit mySAP CRM befragt. Zunächst wurden operative Verbesserungen, etwa in einzelnen Geschäftsprozessen, detailliert herausgearbeitet. Es wurde zum Beispiel untersucht, um wie viel schneller und gezielter Unternehmen jetzt Marketingkampagnen durchführen können. Oder wie sich die Auftragsabwicklung generell verkürzt hat. Diese Verbesserungen habe ich dann bewertet, um so am Ende den Return on Investment (ROI) und andere Investitionskennzahlen zu ermitteln.

■ **Was genau sagen diese Ergebnisse aus?**

Selchert: Zunächst habe ich festgestellt, dass die mit mySAP CRM verfolgten Ziele in den befragten Unternehmen sehr unterschiedlich waren. Die einen wollten damit hauptsächlich das bisher verteilte Wissen über ihre Kunden konsolidieren. Andere wiederum setzten ihre Prioritäten bei der Auftragsbearbeitung an, um diese zu verschlanken bzw. zu optimieren. Das Ergebnis: Nach 13 Monaten mit mySAP CRM waren die anvisierten Ziele zu 75 Prozent erfüllt. Auf der finanziellen Seite haben sich die eingesetzten Mittel mit 53 Prozent verzinst. Im Durchschnitt lag die fundamentale Werterhöhung für das Unternehmen also bei fast sechs Millionen Euro.

■ **Welche Verbesserungen konnten Sie denn nun in Ihrer Studie ausmachen?**

Selchert: Zunächst sind Mitarbeiter dank mySAP CRM besser informiert. Das wurde von fast allen Anwendern bestätigt. So hat sich z. B. der Aufwand für die Zusammenstellung von relevanten Kundendaten im Durchschnitt um ein Drittel verringert. Auf der anderen Seite hat sich der Aussagewert dieser Daten in gleichem Umfang erhöht. Dies wiederum führte dazu, dass

wesentlich mehr Mitarbeiter als zuvor immer häufiger auf diese Informationen zugegriffen und diese auch ergänzt haben. Die Folge: Die Informationsqualität hat sich konstant erhöht. In Fachkreisen spricht man dabei vom positiven Feedback Loop. Genau an der Stelle unterscheiden sich aber die Teilnehmer mit positivem und negativem ROI. Denn die CRM-Investition war nur für die Unternehmen vorteilhaft, in welchen Mitarbeiter einen nachhaltigen und spürbaren Vorteil erlebt haben.

■ **Aber bessere Information führt doch noch nicht direkt zu einem höheren Return on Investment?**

Selchert: Das stimmt. Zunächst steigt dadurch die Produktivität. Das wurde in allen Einsatzbereichen von mySAP CRM bestätigt. Davon sind Marketing, Vertrieb, Call-Center und Service betroffen. Vor allem im Vertrieb profitieren CRM-Anwender von den neuen Lösungen. Dort wurden zum Teil erhebliche Produktivitätssteigerungen erzielt: Zum einen musste weniger Zeit aufgewendet werden, um ein gleich gutes Ergebnis wie bisher zu erlangen. Zum anderen konnte aber bei gleicher Leistung ein besseres Ergebnis erzielt werden. In genau diesen zwei Formen konnte das Produktivitätsplus umgesetzt werden: Kosteneinsparung oder Umsatzsteigerung.

■ **Die Kundenbeziehungen sind also wirklich verbessert worden?**

Selchert: Richtig. Kundenzufriedenheit und Kundenbindung haben im Durchschnitt deutlich zugenommen. Wichtig ist an dieser Stelle noch, dass die Umsatzerhöhungen aus verschiedenen Bereichen kommen. Der mit Abstand größte Teil kommt von Bestandskunden. Das bestätigt nur, was viele Experten bereits vermutet haben. Dass es nämlich in erster Linie darum geht, bestehende Beziehungen zu stärken. Erst in zweiter Linie kommt es darauf an, neue Kunden zu gewinnen. Interessant war, dass trotz der aktuellen Wirtschaftskrise Unternehmen dank moderner CRM-Systeme in der Lage waren, ihre Preise nicht oder weniger stark als die Konkurrenz senken zu müssen. Und da-

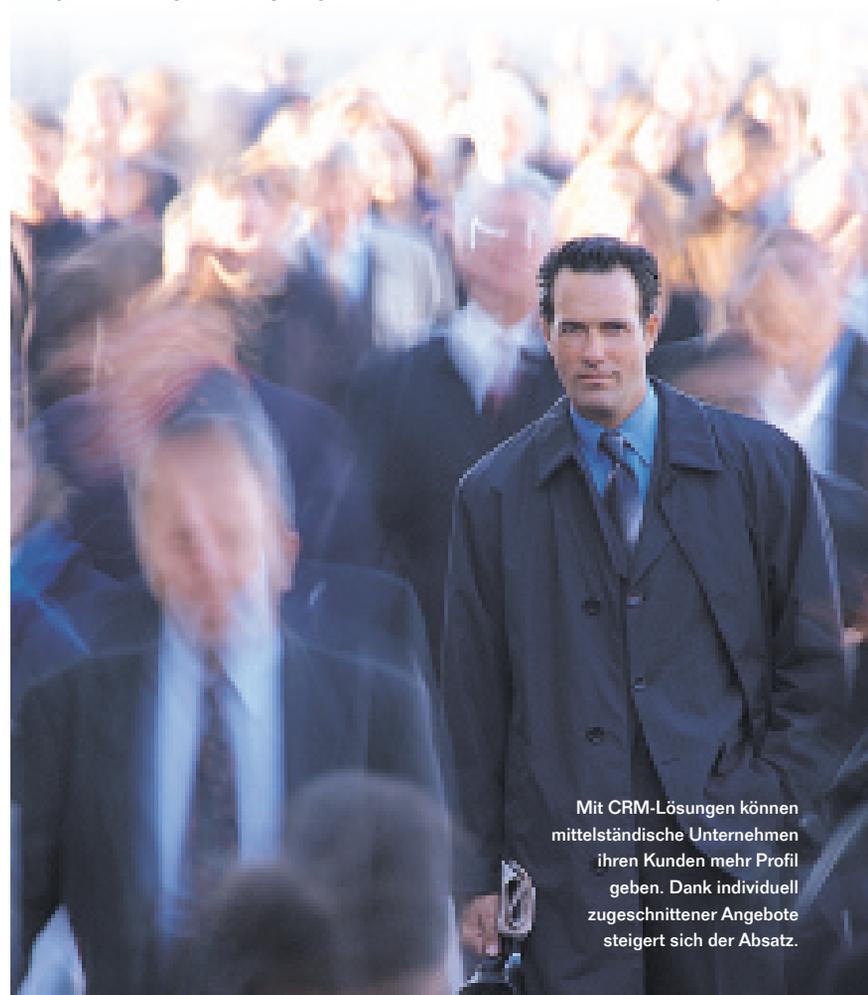
durch sind nicht nur Kosten und Umsätze positiv beeinflusst worden. CRM-Anwender sind auch viel flexibler geworden: So konnten – angefangen bei der Produktidee bis zur Auslieferung – alle wesentlichen Etappen durch die CRM-Lösung erheblich beschleunigt werden.

■ **Gibt es eigentlich Unterschiede zwischen den einzelnen Branchen, die CRM-Systeme einsetzen?**

Selchert: Die Unterschiede sind teilweise sehr groß. Allerdings hat sich gezeigt, dass

dies auch innerhalb der einzelnen Branchen der Fall war. Wesentlich wichtiger für die Frage nach dem CRM-Erfolg waren daher andere Faktoren. Etwa wie schnell sich die neue CRM-Lösung den Geschäftsprozessen anpasst. Bezüglich der Unternehmensgröße war es erstaunlich festzustellen, dass es keinen signifikanten Unterschied zwischen Unternehmen mit weniger als 600 Kunden und solchen mit mehr als 2.000 Kunden gab. In der Stichprobe waren sogar die kleineren Unternehmen mit ihrem CRM-Einsatz erfolgreicher.

www.sap.de/crm



Mit CRM-Lösungen können mittelständische Unternehmen ihren Kunden mehr Profil geben. Dank individuell zugeschnittener Angebote steigert sich der Absatz.

Prof. Dr. Martin Selchert



Dr. Martin Selchert ist Professor für Marketing, Management und E-Business an der University of Applied Science in Ludwigshafen. Er ist zusätzlich als freiberuflicher Unternehmensberater und Trainer tätig. Seine Schwerpunkte sind IT-Portfolio-Optimierung, Wirtschaftlichkeitsstudien sowie Innovationsmanagement und Prozessoptimierung in CRM-Funktionen.

martin.selchert@fh-ludwigshafen.de

Die entscheidende Zutat

Ein gutes Rezept braucht ausgewählte Zutaten. Ein erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement auch. Customer-Relationship-Management-Lösungen (CRM) sind dabei für Unternehmen das Salz in der Suppe.

Wissen ist Macht. Und Wissen über Kunden, deren Aktivitäten und geplante Investitionen ist vor allem für kleine und mittlere Unternehmen im wettbewerbsintensiven und zunehmend globalisierten Markt das Salz in der Suppe. Um diese wichtige Kundenorientierung in allen Geschäftsprozessen effektiv und umfassend zu realisieren, setzen Unternehmen seit 2004 wieder verstärkt auf moderne Customer-Relationship-Management-Systeme (CRM).

Dazu hat auch der Wandel der CRM-Software-Anbieter vom Produkthersteller zum kundenorientierten Lösungsanbieter beigetragen. Das einstige „Nice-to-have“-Produkt bietet heute lebensnahe Unterstützung im Unternehmensalltag und ermöglicht allen Mitarbeitern in den Bereichen Vertrieb, Marketing, Service und auch Backoffice gezielt vorzugehen – den direkten Kundennutzen dabei stets im Blick.

Trotz des moderat wachsenden CRM-Marktes setzen nach einer aktuellen Studie von Gartner Inc. erst 20 Prozent aller kleinen und mittleren Unternehmen auf CRM-Lösungen. Der Grund: Viele von ihnen befürchten zeit- und kostenaufwändige Investitionen. Neue Lösungen sollten sich deshalb einfach und schnell in bestehende IT-Umgebungen integrieren lassen und zu einem raschen Return on Investment (ROI) führen. Eine weitere Besonderheit, die es bei kleineren und mittleren Unternehmen zu beachten gilt, ist, dass sie bedarfsorientiert agieren: Für die IT-Infrastruktur soll nur das implementiert werden, was auch wirklich

für das Tagesgeschäft erforderlich ist. Modulare Softwarelösungen, die mit Hilfe externer IT-Spezialisten implementiert werden, entsprechen exakt diesen Anforderungen. Das Ergebnis: Ein modernes und leistungsstarkes Kundenbeziehungsmanagement, das individuellen Bedürfnissen und Anforderungen gerecht wird.

Anpassungen an alle Geschäftsanforderungen

SAP bietet Unternehmen jeglicher Größe passende Lösungen für ihr Kundenbeziehungsmanagement: Benötigt ein Unternehmen grundlegende und integrierte CRM-Funktionen, entscheidet es sich für das höchst anpassungsfähige und schnell einsatzbereite Kompaktangebot SAP Business One. Die CRM-Funktion der betriebswirtschaftlichen Standardsoftware unterstützt unter anderem alle zentralen Geschäftsprozesse in Einkauf, Produktion, Lager oder Buchhaltung. Ein leistungsfähiges Kontakt- und Stammdatenmanagement liefert dabei einen umfassenden Überblick über Kontakte und Produkte. Mit Hilfe des Opportunity-Managements kann potenzielles Kundengeschäft identifiziert werden. Umfangreiche Analyse- und Berichtsmöglichkeiten ergänzen das Leistungsspektrum dieser intuitiv bedienbaren und skalierbaren Softwarelösung für kleine und mittlere Unternehmen. „SAP Business One ist einfach und verständlich aufgebaut, bietet ein vernünftiges Preis-Leistungs-Verhältnis und mit

Drag&Relate eine raffinierte Technologie“, umreißt Heinz Eichmann, Geschäftsführer der Christ Chemie AG in Basel, die wesentlichen Vorteile der Softwarelösung. Das Unternehmen handelt mit verschiedenen chemischen Produkten und hat seit der Einführung von SAP Business One eine konzernweit einheitliche Datenumgebung geschaffen. Auch Geschäftsführer Manfred Seeleitner von Seeleitner Schildersysteme ist von der SAP-Lösung überzeugt. Neben dem umfangreichen Analysewesen nutzt der Salzburger Schildererzeuger die im System vorhandenen Kundeninformationen dazu, Adressdaten und Kundennummern automatisch für unternehmensinterne Dokumentenarten wie Angebote, Auftragsbestätigungen und Rechnungen zu generieren. Dadurch reduziert sich der Zeitaufwand für die weitere Bearbeitung deutlich, aufwändige Suchvorgänge werden vermieden. „Die neue Software erlaubt ein besseres Controlling, da ich am Monatsende mit einem Tastendruck alle relevanten Informationen abrufen kann“, beschreibt Manfred Seeleitner einen weiteren großen Vorteil von SAP Business One.

Von den erweiterten CRM-Funktionen der neuen Version von SAP Business One profitieren vor allem Marketing und Vertrieb. Denn: Kosten-Nutzen-Analysen von Vertriebs- und Marketingaktivitäten können damit aktuell erstellt und verglichen werden. So ist es möglich, Aktionen jederzeit zu optimieren und anzupassen sowie Trendentwicklungen frühzeitig zu erkennen und

darauf zu reagieren. Ergänzende Reportingfunktionen der neuen Version umfassen nun auch das Kontaktmanagement und Vertriebsanalysen. Anwender greifen hierbei über einen integrierten Kalender auf wichtige Informationen zu Aktivitäten und Besprechungen zu. Die erweiterte Integration mit dem E-Mail-Programm Microsoft Outlook steigert die Produktivität innerhalb des Unternehmens sowie mit externen Partnern. Denn: Termine, Kontakte und Aufträge können so synchronisiert abgerufen und bearbeitet werden.

Maßanzüge für besondere Wünsche

Soll die CRM-Lösung branchenspezifische Funktionen und voreingestellte Kernprozesse enthalten, setzen Unternehmen auf mySAP-All-in-One-Lösungen. Diese bauen auf der Integrations- und Anwendungsplattform SAP NetWeaver auf und lassen sich problemlos mit bestehenden IT-Infrastrukturen verknüpfen. Angeboten werden sie ausschließlich über zertifizierte Partner. Manche von ihnen bieten auch ergänzende CRM-Pakete zu mySAP-All-in-One-Lösungen an. Der Grund: Trotz zahlreicher, vorkonfigurierter Anwendungen wünschen sich viele Unternehmen noch branchenspezifischere und individuellere CRM-Funktionen. Die SAP-Partner Steeb Anwendungssysteme GmbH, itelligence AG und TDS AG kennen die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden und haben entsprechende CRM-Pakete geschnürt.

Mit der richtigen Lösung immer einen Schritt voraus

Für Kunden mit „großen“ Wünschen und Anforderungen bietet SAP die Lösung mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM). Die umfassendste Lösung für das Kundenbeziehungsmanagement gehört zur mySAP Business Suite, wird von SAP im Direktvertrieb angeboten und baut auf SAP NetWeaver auf. Die Vorteile: mySAP CRM lässt sich nahtlos in jede IT-Landschaft einbinden und erleichtert die Einführung mit 16 verschiedenen Paketangeboten. Diese bestehen aus Software, Best Practices und Beratungsleis-

Mit professioneller Vorbereitung schnell und direkt ans Ziel gelangen: Nur wenn Unternehmen die zahlreichen Wünsche und Anforderungen ihrer Kunden genau kennen, haben sie die entscheidenden Informationen für ein erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement.



tungen. mySAP CRM ist modular aufgebaut und kann bedarfsgerecht bis hin zur Komplettlösung implementiert werden. Auf diese Eigenschaften setzt auch die Albert Stoll Giroflex AG in Koblenz, die ihre Außendienstmitarbeiter mit der mySAP-Customer-Relationship-Management-Funktion mySAP CRM Mobile Sales via Notebook mit dem Firmennetzwerk verbindet. „Wir haben aufgrund der bisherigen Erfahrungen mit SAP die Verwendung von Standards zur Firmenstrategie erhoben“, erklärt Theodor Kraus, SAP-Verantwortlicher bei Giroflex. „Es war daher nahe liegend, auch für das CRM eine integrierte Lösung von SAP zu wählen, die uns innerhalb unseres IT-Systems uneingeschränkte Verbindungsmöglichkeiten bietet.“ Heute synchronisieren Außendienstler und Verkaufsführung ihre Notebooks täglich mit dem Firmenserver. Dabei laden sie die offline erfassten Daten in das CRM-System. Gleichzeitig speichern sie neue Informationen aus dem Unternehmensnetzwerk auf ihren mobilen Endgeräten bequem via Telefonleitung von zu Hause aus.

Betriebsarten nach Wunsch auswählen

Bei der wohl überlegten Entscheidung für eine der drei CRM-Lösungen spielt gerade das Preis-Leistungs-Verhältnis eine entscheidende Rolle. Müssen sich mittel-

ständige Unternehmen doch darauf verlassen können, dass die Lizenz-, Installations- und Betriebskosten pro Arbeitsplatz niedrig ausfallen und sich die eingesetzten Lösungen schnell amortisieren. Auf die oft nur begrenzten Personalressourcen von kleinen und mittleren Unternehmen antwortet SAP mit verschiedenen Hosting-Lösungen. Denn auch hier hat der Kunde wieder die Wahl: Geschäftsanwendungen können gemietet (Application Hosting) oder eigene Systeme durch SAP-Hosting oder SAP-Partner betreut werden (Application Management). Die Folge: Bei einem externen Betrieb der CRM-Lösung erhalten Unternehmen eine sorgfältig gewartete und stets aktuelle Softwarelösung zu fest kalkulierbaren Preisen. Ein weiterer Zusatznutzen ergibt sich daraus, dass Anschaffungs- und Unterhaltskosten entfallen. Wettbewerbsvorteile, Kostensenkungspotenziale und Umsatzsteigerung kommen dann fast von alleine.

Kennziffer: 5109

CRM-Pakete für den Mittelstand

Steeb Anwendungssysteme GmbH

Steeb Fix CRM ist ein webbasiertes und vorkonfiguriertes CRM-Paket, das sowohl branchenübergreifende als auch industriespezifische CRM-Prozesse abdeckt. Die Lösung basiert auf mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) und SAP Enterprise Portal (SAP EP). User profitieren von neuen Übertragungsstandards wie GPRS, UMTS oder WLAN. Es kann sowohl „standalone“ als auch in bestehende SAP-Lösungen integriert werden. Das Ergebnis: ein schnell einsatzbereites CRM-System zu einem festen Preis mit einem schnellen ROI und langfristigen Investitionsschutz.

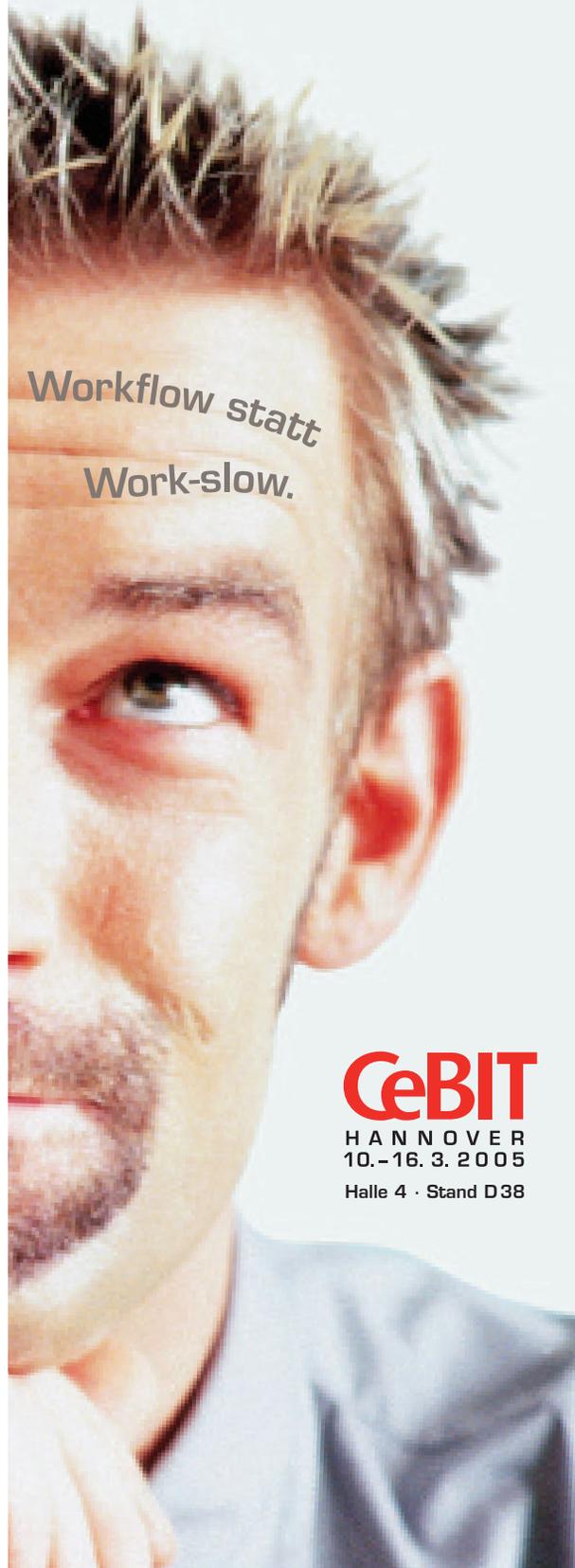
itelligence AG

Das CRM-Bundle-Paket des IT-Komplettdienstleisters umfasst vorkonfigurierte CRM-Szenarien, die sich einfach an die Bedürfnisse jedes Unternehmens anpassen lassen und so Geschäftsprozesse direkt auf den Kundennutzen ausrichten. Dabei handelt es sich um Lösungen für den Außendienst und Vertrieb, für den Vertriebsinnendienst, das Call-Center und/oder die Service-Hotline, für Marketing und Kampagnenmanagement sowie für den Internet-Vertrieb. Zusätzlich zur Software beinhalten die Pakete Beratungsleistungen, Implementierung, kundenspezifische Anpassungen, Schulung und Dokumentation.

TDS AG

Zeitgleich mit der CeBIT 2005 bringt TDS zwei CRM-Lösungen für die Branchen Chemie und Pharma auf den Markt. Die beiden CRM-Szenarien unterstützen mit lösungseigenen Portal-Bedienmasken für das SAP Enterprise Portal Mitarbeiter in den Bereichen Vertriebsaußendienst und Telefonverkauf sowie in unternehmensweiten Serviceprozessen. Anwender greifen damit auf rollenspezifische CRM-Daten und andere Informationen zu – und das auf einer einzigen Oberfläche.

it die rennt!



Workflow statt Work-slow.

CeBIT
HANNOVER
10. - 16. 3. 2005
Halle 4 · Stand D38

Anzeige

itelligence
www.itelligence.de

Zeitnahe Prüfungen

Der Schweizerische Verein für technische Inspektionen (SVTI) überwacht technische Anlagen aller Art. Mit einer mobilen Offline-Lösung für den Außendienst können Prüfungen jetzt vor Ort erstellt und ausgedruckt werden.



Prüfung erfolgreich bestanden. So klingt es bestenfalls, wenn einer der Außendienstmitarbeiter des Schweizerischen Vereins für technische Inspektionen (SVTI) seiner Arbeit nachgeht. Die 1869 gegründete Non-Profit-Organisation mit Hauptsitz in Wallisellen überwacht rund 50.000 technische Anlagen. Um Unfälle, Störungen und Schäden zu verhindern, werden Transporttanks, Druckgasbehälter, Verpackungen sowie Erdgas- und Erdöl-pipelines vor Ort geprüft und abgenommen.

Services gemeinsam optimieren

Die Tochtergesellschaft Swiss Technical Service AG (Swiss TS) erstellt Sicherheitsbewertungen und Gerätezertifizierungen. In einem in der Schweiz einzigartigen Labor werden Ultraschall-, Berst- und Bauartprüfungen auf dem neusten Stand der Technik durchgeführt. Mit dem Ziel, auch Dienstleistungen auf höchstem Niveau anzubieten, entschlossen sich SVTI und Swiss TS, ihre internen Strukturen selbst auf den Prüfstand zu stellen und bei Bedarf Prozesse zu optimieren.

Bei der Analyse der eigenen Geschäfts-abläufe stellte sich schnell heraus, dass das vorhandene IT-System neuesten Anforderungen nicht mehr standhält. Zu wenig

flexibel, zu schmal in der Anwendung und aufgrund der zahlreichen Prüfungen vor Ort zu unbeweglich. Die Mitarbeiter arbeiteten mit einer Reihe isolierter Excel-Tabellen, in die alle Informationen eingetragen wurden. Faktisch liefen die Informationen zu den Kundenvorgängen also lediglich beim jeweiligen Experten zusammen. Eine einheitliche Erfassung folgte erst zum Zeitpunkt der Fakturierung.

In die neue Software sollten Daten nur ein einziges Mal eingegeben und dann in allen Prozessphasen durchgängig bereitgestellt werden. Außerdem wünschte das Unternehmen ein leistungsstarkes, mobiles Werkzeug, mit dem Außendienstmitarbeiter direkt auf das System zugreifen können.

Vorteile/Nutzen

Pro Serv/ProTime

- Verwaltung der Basisinformationen ohne Systembrüche
- Alle Messdaten können Software-gestützt direkt vor Ort erfasst werden
- Zeitersparnis von über 60 Prozent bei der Auswertung der Messresultate
- Erhöhte Prozessqualität durch optimierte Geschäftsabläufe
- Mobile Offline-Lösung für den Außendienst

Die Anforderungen an die neue Unternehmenssoftware waren damit klar umrissen. Erfüllen konnte sie die mySAP-All-in-One-Branchenlösung für Dienstleister ProServ und das Add-on ProTime des St. Galler Beratungshauses Process Partner AG. Als Berater wählte SVTI die Process Partner AG. SWISS TS schloss sich diesem Systemscheid an und wurde als eigenständiger Buchungskreis im von SVTI betriebenen System angelegt. Fortan konnten die primären Geschäftsprozesse Dienstleistungsverkauf, Projektaufträge und Veranstaltungsprozesse Software-basiert unterstützt werden.

Flexible IT-Lösung zum Anfassen

Mit der Einführung von ProServ/ProTime sind spürbare Verbesserungen im Bereich der Dienstleistungen festzustellen. Die neue Software deckt alle Vorgänge zuverlässig und flexibel ab. Erweiterungen wie die komplett neu konzipierte mobile Offline-Lösung ermöglichen den Inspektoren, alle Daten der Prüfobjekte auf Notebooks mit sich zu führen. Die Messresultate werden dann direkt offline gespeichert, die Prüfung erstellt und noch vor Ort ausgedruckt. Walter Nydegger, Leiter Conformity Services, Swiss TS: „Heute kommen unsere Inspek-

toren nicht mehr mit einem Stapel handgeschriebener Rapporte, die dann erst aufwändig erfasst und nachbearbeitet werden müssen, von einer mehrtägigen Dienstreise zurück. Die Administration haben sie quasi bereits vor Ort erledigt. Die Prozesse laufen jetzt bedeutend schneller. Unsere Kunden können heute zeitnah bedient werden und alle Beteiligten sind zufriedener.“

Periodisch werden die lokal erarbeiteten Daten dann mittels Mobiltelefon, Bluetooth, analogem Telefonanschluss oder ADSL-Leitung ins SAP-System eingespeist.

Da an den Prüfstandorten, beispielsweise im Keller, häufig kein Mobilfunknetz verfügbar ist, wählte man eine Replikationslösung. Die Replikation selbst erfolgt über BAPI-Prozeduren (Business-Application-Programming-Interface). Anschließende Auswertungen, die früher mittels Listengenerierung und Exportfunktion aufwändig zusammengesetzt wurden, können die Mitarbeiter heute direkt erstellen. Das Ergebnis: Eine Zeitersparnis von mehr als 60 Prozent.

www.svti.ch

KONTAKT

Urs Fässler
Sales & Marketing Manager
Process Partner AG
Tel.: +41 (0)71 314 07 07
E-Mail: urs.faessler@processpartner.ch
www.processpartner.ch

Die Mischung macht's

Der Baustoffhersteller Knauf setzt in Sachen Kommunikation auf ein solides IT-Fundament mit stabilem CRM-Gerüst. So optimiert das Unternehmen seine internationalen Kunden- und Geschäftsbeziehungen.

Heimwerkereisendungen boomen und gebaut wird immer. Wer für seine ehrgeizigen Bauvorhaben Gipsplatten, Metallprofile oder Spachtelmasse kaufen will, kann auf Produkte aus dem Hause Knauf setzen. Produziert und vertreibt das steirische Unternehmen doch Systeme für den trockenen Innenausbau sowohl im professionellen als auch im Do-it-yourself-Bereich. Die Knauf-Gruppe ist samt deutscher Unternehmenszentrale mit über 100 Werken in Europa, Asien, den USA sowie in Südamerika vertreten. Weitere Produktionsstätten befinden sich in Zentral- und Osteuropa. Größte Herausforderung für Knauf ist ein durch nahezu identische Produkte der Konkurrenten gekennzeichnetes Marktumfeld. Um in diesem Segment auch weiterhin erfolgreich bestehen zu können, muss sich ein Unternehmen also eindeutig von seinen Mitbewerbern unterscheiden. Und das gelingt nur, wenn es seine Kunden und Partner genau kennt, diese Informationen zentral sammelt, einheitlich aufbereitet und allen Mitarbeitern zur Verfügung stellt.

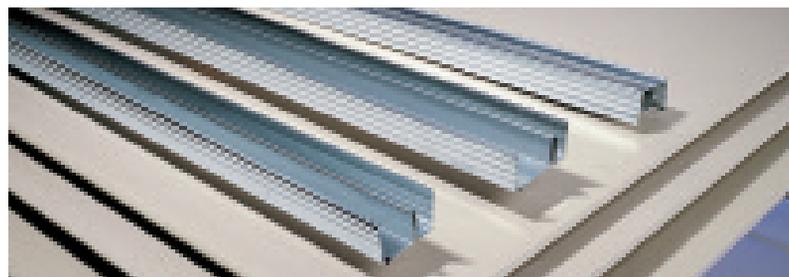
mySAP CRM

mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) unterstützt Unternehmen überall dort, wo sie mit Kunden in Berührung kommen. Denn gute Beziehungen sind das A und O für den Unternehmenserfolg. Die SAP-Lösung bietet zahlreiche Analysemöglichkeiten für das Kundenverhalten und hilft so, Prozesse in Marketing, Service und Vertrieb zu optimieren. Die Folge: Kundenwünsche und -anforderungen stehen eindeutig im Mittelpunkt. So ist es ein Leichtes, im Wettbewerb immer einen Schritt voraus zu sein. Insgesamt hilft mySAP CRM langfristig, Kosten zu senken, Wettbewerbsvorteile zu erhöhen und den Umsatz zu steigern.

Eine wichtige Rolle spielen dabei Erfahrungswerte und Kontakte von Kollegen: Nur wenn diese intern zugänglich gemacht werden, kann daraus ein effizienter Mehrwert entstehen – für Mitarbeiter und für den Unternehmenserfolg.

Wissen sammeln, teilen und effizient einsetzen

Moderne Kundenbeziehungssysteme unterstützen Unternehmen dabei, eine ganzheitliche Sicht auf Kunden und Partner zu erhalten. Deshalb entschied sich Knauf, mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) einzuführen. Denn: Daten und Informationen über Baumärkte, Architekten, Zimmerer oder andere Partner waren im ganzen Haus verteilt. So konnten für wichtige Marketingaktivitäten nur rund 30 Prozent der erforderlichen Informationen aus der Adressdatenbank rekrutiert werden. Der Rest befand sich in den persönlichen Aufzeichnungen der Außendienstmitarbeiter – das halbe Unternehmenswissen lag demnach in deren Aktentaschen. „Knauf hat erkannt, dass nicht die Produkte, sondern die Kundenbeziehungen den entscheidenden Wettbewerbsvorteil bringen. Als logische Konsequenz haben wir die gemeinsam gestalteten ERP-Systeme um mySAP CRM erweitert“, erzählt Herbert Brauneis, Marketingleiter beim Implementierungspartner IDS Scheer Austria



Überall im Einsatz: Knauf-Profile

GmbH. Während der zehntonatigen Projektphase profitierte Knauf vor allem davon, dass sich die CRM-Lösung problemlos in die bestehende IT-Landschaft integrieren ließ. Der Grund: der Baustoffhersteller setzt seit Jahren auf ein SAP-R/3-System.

Neue Software überzeugt gesamte Unternehmensgruppe

Der Live-Betrieb startete im Sommer 2004. Armin Schreiegg, IT-Verantwortlicher der Knauf GmbH, ist zufrieden mit der neuen SAP-Lösung: „Unsere Daten sind heute immer aktuell und ständig verfügbar. Selbst wenn es sich um Projektdaten handelt, die noch in der Bauobjektbearbeitung stecken.“ So nutzt auch der Außendienst die Vorteile des neuen Systems. Denn organisatorische Dinge wie Terminplanung können inzwischen von zu Hause aus erledigt werden. Das macht den täglichen Bürobesuch überflüssig und schafft mehr Freiraum für

andere strategisch wichtige Aufgaben. Auch die interne Kommunikation läuft verstärkt über E-Mail und Telefon, was ein zeitnahes und flexibles Arbeiten erlaubt. Da alle Berichte und Dokumente heute digital erfasst werden und so allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen, ist aus relevantem Einzelwissen ein Gemeinschaftsgut entstanden. „Qualifiziertes Wissen über Geschäftspartner und Kunden ist jetzt einfach und schnell unternehmensweit abrufbar“, erläutert Armin Schreiegg. „Damit haben wir im Zuge der Implementierung gleichzeitig den Schritt vom lokalen zum globalen Denken vollzogen.“ Das äußert sich auch in einer weiteren Entscheidung der global agierenden Knauf-Gruppe: Nach dem erfolgreichen Pilotprojekt in Österreich wurde mySAP CRM zum strategischen Instrument gemacht und schrittweise unternehmensübergreifend eingeführt. Dabei machen Knauf-Firmen in Deutschland, Frankreich und Lettland den Anfang. www.knauf.at

Weltweiter Spitzenplatz gesichert

Dr. Hannes Hesse, Hauptgeschäftsführer des Verbands Deutscher Maschinen- und Anlagenbauer (VDMA), sprach mit der Redaktion über aktuelle Herausforderungen, Trends und Perspektiven der Branche.

■ Wie schätzen Sie die aktuelle Lage der Maschinen- und Anlagenbauer ein?

Dr. Hesse: Die Branche nimmt als High-techbranche weltweit eine Spitzenposition ein. Von der technologischen Seite her ist zu bemerken, dass Innovationszyklen immer kürzer und immer schneller werden. Um unseren Vorsprung zu halten, müssen wir schnell, flexibel und kreativ sein. Diese Eigenschaften können wir ganz aktuell unter Beweis stellen. Müssen wir doch das gravierende Problem der Plagiateure aus China in Angriff nehmen. Manche unserer Unternehmen sind laut einer Untersuchung des VDMA mit einem Prozentsatz von bis zu drei Prozent des Umsatzes betroffen. Das entspricht oft deren gesamter Nettorendite. Das Thema wird leider unterschätzt, weil man bei Plagiaten meist an gefälschte Lacoste-Hemden oder Aldi-Rauchmelder denkt. Tatsächlich sind wir nicht nur auf der wirtschaftlichen Seite stark betroffen. Auch das damit verbundene Risiko ist groß. Denn wenn qualitativ minderwertige Einzelteile nachgemacht und eingebaut werden, können daraus große Risiken sowie Reputationsverluste resultieren.

■ Was konkret unternehmen Sie bezüglich dieser Entwicklung?

Dr. Hesse: Einerseits können wir vor Ort intervenieren. Deshalb haben wir ein Büro in Peking gegründet. Eine weitere VDMA-Dependance ist in Shanghai geplant. Zusätzlich gehen wir auf Messen, wo plagierte Produkte ausgestellt werden. Dort lassen wir dann die Kopien beschlagnahmen.

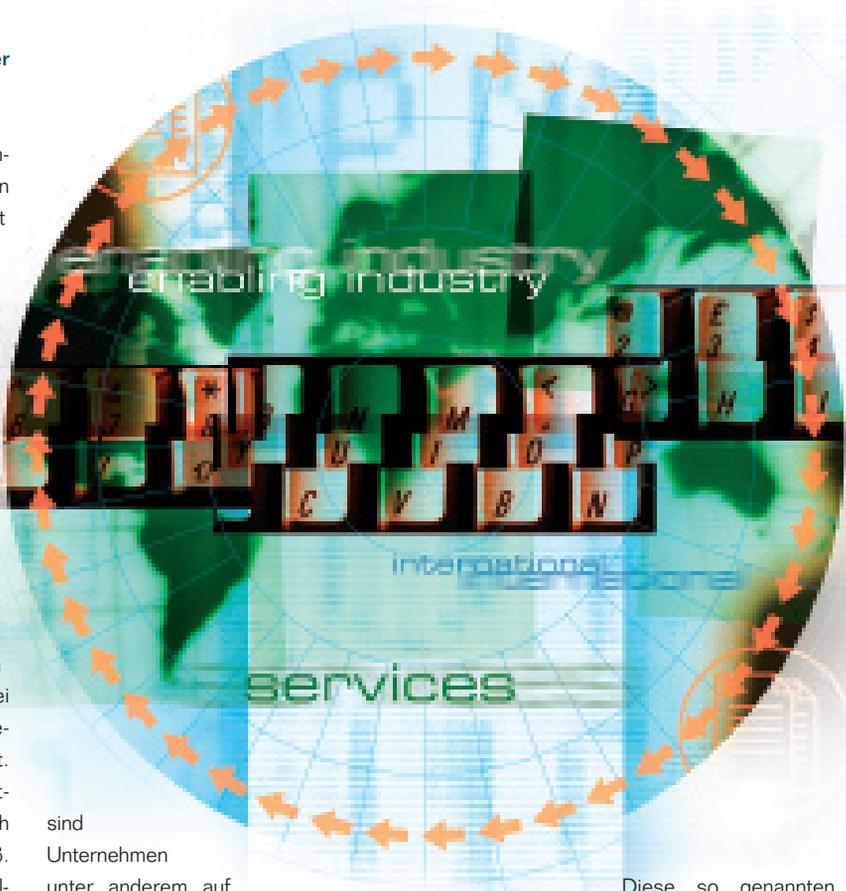
■ Gibt es weitere wichtige und dringende Herausforderungen?

Dr. Hesse: Weltweit tätige Unternehmen müssen immer schnell und gut sein. Schnell bedeutet vor allem, flexibel zu sein. Von großer Bedeutung sind auch die sehr hohen Personalnebenkosten und Löhne. Entscheidend im internationalen Wettbewerb und den sich verdichtenden Märkten heute doch meist der Anbieter mit dem günstigsten Preis-Leistungs-Verhältnis. Als Konsequenz

sind Unternehmen unter anderem auf internationale Zusammenarbeit, Kooperation und Arbeitsteilung angewiesen. Laut einer Untersuchung des VDMA sind weit über die Hälfte aller Unternehmen mit einer Mitarbeiter-Durchschnittsgröße von etwa 180 momentan dabei, im Ausland Fertigungsstandorte aufzubauen, um dadurch das Kostenthema in den Griff zu bekommen. Explodierende Rohstoffpreise und die Europarität zum Dollar sind weitere Herausforderungen. Trotz allem sind wir optimistisch, denn wir haben gute Produkte, die fest und sicher am Markt positioniert sind, und können aktuell auch hohe Auftragseingänge verzeichnen.

■ Stichwort kleine und mittlere Unternehmen: Welche Rolle spielen sie dabei?

Dr. Hesse: Man kann davon ausgehen, dass 90 bis 95 Prozent der Unternehmen in der Branche mittelständisch geprägt sind. Die Durchschnittsgröße eines VDMA-Unternehmens liegt bei etwa 180 Mitarbeitern. Was für die Kreativität und die Schnelligkeit dieser Unternehmen spricht, ist ihre Weltmarktführerschaft in sehr vielen Fällen.



■ Herr Dr. Hesse, woran denken Sie beim Thema Innovationen?

Dr. Hesse: Innovationsschübe und -sprünge der Branche kann man am besten damit beschreiben, dass Techniken zusammengeführt werden. Der Maschinen- und Anlagenbau entwickelt und produziert für alle Industriezweige. Geliefert werden dann technische Lösungen sowie Verfahrensinnovationen. Diese treiben wiederum die industrielle Fertigung an.

Betrachtet man ein Handy, einen Computer oder ein Auto, so sind diese alle von Maschinen gefertigt. Dort finden diese Innovationssprünge statt, für die es auch ein Schlagwort gibt: die so genannte „enabling industry“. Das bedeutet: Wenn es darum geht, Ideen in konkrete Verfahren und Produkte umzusetzen und damit die Wettbewerbsposition in der industriellen Fertigung sowie die Konzeption unserer Kunden zu verbessern, dann sind wir zur Stelle – kompetent, flexibel und schnell.

■ Deuten sich bestimmte Trends und Perspektiven für die kommenden fünf bis zehn Jahre an?

Dr. Hesse: Wir werden definitiv eine noch größere Internationalisierung haben, der ein noch härterer Wettbewerb auf globaler Basis folgt. Der Grund dafür ist, dass einige Länder wie China, aber auch viele Ostblockländer sehr schnell aufholen. Technologisch geht die Entwicklung in Richtung „kleiner, schneller, zuverlässiger, günstiger“. Außerdem nutzen wir auch verstärkt IT-gestützte Fehleranalysen beziehungsweise mehr IT-gestützte Services. Denn das Dienstleistungsgeschäft ist schon heute ein äußerst vielversprechender Wachstumsmarkt für unsere Branche.

Diese so genannten „hidden champions“ können schnell und flexibel liefern – ein unglaublich wichtiger Wettbewerbsvorteil. Ein ganz wichtiges Thema ist hier auch die IT. Alle Geschäftsprozesse müssen umfassend mit branchenspezifischen Softwarelösungen unterstützt werden. Nur mit Hilfe eines vernünftigen IT-Konzepts kann ein Unternehmen am Markt langfristig und erfolgreich bestehen. Ein weiterer Punkt ist, dass sich die Branche durch die Internationalisierung und die daraus folgende Veränderung der Produktions- und Fertigungsabläufe in neue Bereiche hineinwagt. Schwerpunktmäßig handelt es sich hierbei um den Bereich Service bzw. produktbegleitende Services.

Dr. Hannes Hesse



Dr. Hannes Hesse ist seit Oktober 2001 Hauptgeschäftsführer des Verbands Deutscher Maschinen- und Anlagenbau (VDMA). Mit über 3.000 Mitgliedern ist der VDMA das Branchennetzwerk der Investitionsgüterindustrie in Europa und bietet Unternehmen ein breites Themenspektrum branchenspezifischer und aktueller Informationen.

www.vdma.de

EDIFACT
XML

Kein Geld für EDI? Das glauben wir nicht.

m@gic
EDDY® AI

SAP Certified
Integration

- konsequent JAVA
- konsequent LINUX
- multi-tasking
- multi-processoring
- extrem skalierbar
- vollständig datenbankgestützt
- hochperformant

**Besuchen Sie uns
auf der CeBIT!**



Halle 6 • Stand G30-332
Jetzt Termin vereinbaren!

BIS ZU 50% ERSPARNIS BEI DER EINFÜHRUNG IM SAP-UMFELD.

80 BIS 90% ERSPARNIS BEI DEN FOLGEKOSTEN.

Das glauben Sie nicht? – Wir haben schon ganz andere überzeugt.

m@gic EDDY® AI – Das Allround-Talent für den elektronischen Datenaustausch

B & N Software AG

Informieren Sie sich jetzt bei uns
über die neue Zoll-Software!

ATLAS

Release 7.0 vorführbereit

➔ www.bn-software.de

**Rufen Sie das m@gic EDDY®/SAP
-Info-Paket bei uns ab!**
E-Mail: sales@bn-software.de

B&N Software AG
Kasseler Landstraße 20-22
D-37 0 81 Göttingen
Fon 0 55 1 - 6 93 39-0
Fax 0 55 1 - 6 93 39-92
Email: sales@bn-software.de

Den Service am Laufen halten

Für die Fertigungsindustrie ist das Dienstleistungsgeschäft heute Wachstumsmarkt Nummer eins: Mit Hilfe produktbegleitender Services wie der Ersatzteilbeschaffung schöpfen Unternehmen Renditepotenziale optimal aus.

Weltweit bekannt, qualitativ hochwertig und kompetent sind auf einen Nenner gebracht die Eigenschaften, welche Produkte und Dienstleistungen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz kennzeichnen. Das gilt natürlich auch für Maschinen, Anlagen und Komponenten, die national und international gefragt und im Einsatz sind. Dennoch: Rendite wird heute vor allem im Service gemacht. Denn es sind industrielle Dienstleistungen wie Ersatzteilgeschäft, Montage, Inbetriebnahme, Wartungen oder Inspektionen, mit denen viele Fertigungsunternehmen Kunden gewinnen und langfristig binden. Laut einer aktuellen Studie der

Unternehmensberatung Mercer Management Consulting München erwirtschaften zum Beispiel Maschinenbauunternehmen bereits mehr als die Hälfte ihres Umsatzwachstums im Servicebereich. Dies ist auch eine Folge des allgemeinen Outsourcing-Trends bei Maschinenbetreibern. So kalkulieren Unternehmen Montage, Inbetriebnahme und Abnahme heute meistens schon in den Kaufpreis mit ein.

Das Potenzial ist damit aber noch lange nicht ausgeschöpft. Schon bei der Produktentwicklung sollten deshalb zusätzliche Dienstleistungen für Kunden entwickelt werden. Dabei darf jedoch nicht die Kernkompetenz

aus den Augen verloren werden. Denn: Trotz Schwerpunktverlagerung muss ein solides Gleichgewicht zwischen originärer Produktion und der neuen Dienstleistungssparte eingehalten werden. Auch in der Fertigungs- und Investitionsgüterindustrie müssen Kosten gesenkt, Prozesse optimiert und neue Geschäftspotenziale erschlossen werden. Um geeignete Strategien effizient in die Praxis umsetzen zu können, sind leistungsstarke IT-Landschaften notwendig. Ist doch der Geschäftserfolg ohne flexible und branchenspezifische Softwarelösungen kaum noch zu bewältigen. Auf die Frage nach der entsprechenden IT-Unterstützung

hat SAP die richtigen Antworten. Denn: Für Unternehmen, die umfassende IT-Unterstützung benötigen, stellt SAP verschiedene vorkonfigurierte Branchenlösungen zur Verfügung (siehe Kasten Seite 15).

Relevante Kerngeschäftsprozesse individuell abbilden

Die modular einsetzbaren und individuell zugeschnittenen mySAP-All-in-One-Lösungen decken beispielsweise nach Bedarf Anforderungen der Produktionsplanung, Ersatzteillieferung oder des Kundenservice ab. Die zahlreichen Einsatzmöglichkeiten



und Funktionen hat auch die Ammann Aufbereitung AG aus Langenthal in der Schweiz für sich entdeckt: Setzt das Unternehmen doch im Anlagenbau konsequent auf die Entwicklung neuer Technologien, auf innovative Verfahrenstechnik und verlässliche Prozesssteuerung – und auf eine branchenspezifische mySAP-All-in-One-Lösung. Denn die Projekte der Ammann AG dauern in der Regel mehrere Monate und umfassen eine Vielzahl an selbst gefertigten und zugekauften Komponenten sowie eigene Engineeringleistungen und Montagearbeiten. Geschäftsleiter Dr. Martin Müller erzählt: „Wir haben deshalb eine Business-Software gesucht, mit der wir jederzeit auf die laufenden Kalkulationen zugreifen können und damit immer den Überblick über den aktuellen Projektstand haben.“ Die Lösung enthält für den Anlagenbau relevante Kerngeschäftsprozesse bereits vorkonfiguriert im Leistungsumfang – vom Angebot bis zur Inbetriebnahme, den After-Sales-Bereich eingeschlossen. Zusätzliche Funktionen für den Ersatzteildienst, die Serviceabwicklung und den Reparaturdienst machen die Ammann AG fit für gegenwärtige und künftige Anforderungen und Marktentwicklungen. Auch der Komponentenfertiger wenglor Sensoric GmbH aus Tettngang am Bodensee fährt in Sachen IT die sichere SAP-

Schiene. Die konzernartige Struktur hatte im Laufe der Jahre viele Insellösungen und veraltete Systeme bei den Tochterunternehmen hervorgebracht. Da wenglor aktuell ein zentrales Vertriebslager am Unternehmensstandort sowie eine Vertriebsgesellschaft in China aufbaut, war das alte IT-System an seinen Grenzen angelangt. „Die Globalisierung und die übergreifende Abwicklung unserer Geschäftsprozesse erfordern ein mehrsprachiges, leistungsstarkes und zukunftsfähiges IT-System, mit dem wir am Markt schnell reagieren und agieren können“, so Joachim Schneider, Leiter Logistik und Organisation bei wenglor. Eine voreingestellte mySAP-All-in-One-Branchenlösung machte beim wachstumsstarken Sensorenspezialisten vom Bodensee schließlich das Rennen. Wolfgang Galler, Leiter IT und Kommunikation bei der österreichischen Seidel Elektronik GmbH, setzt ebenfalls auf eine mySAP-All-in-One-Lösung. Mit Hilfe der integrierten Materialbedarfsplanung ist so für die aus mehreren hundert Einzelteilen bestehenden Produkte der Bauteilenachschub gewährleistet. Aber auch andere Gründe überzeugten Wolfgang Galler: „Wir sehen uns verstärkt als Systemlieferant und Logistikpartner, der für seine Kunden von der Produktentwicklung über das Prototyping, die Produktion und Auslie-

ferung auch die Anforderungen an die logistischen Bedürfnisse in Form eines Gesamtkonzepts anbietet“.

Materialbedarfsplanung vollständig integriert

Aber nicht alle Unternehmen der Fertigungsindustrie benötigen umfassende Softwarelösungen. Für kleinere Betriebe mit einfachen Strukturen bietet SAP das Software-Kompaktangebot SAP Business One an. Die Standardlösung lässt sich schnell und einfach implementieren. Und mehr noch: Die neue Version der betriebswirtschaftlichen Standardsoftware wurde um fertigungsspezifische Funktionen zum Beispiel für die Materialbedarfsplanung (Material Requirement Planning) erweitert. Geschäftsprozesse werden so unternehmensweit und

umfassend unterstützt. Mit Hilfe der optimierten Funktionen können Unternehmen die unterschiedlichsten Szenarien für die Auftrags-, Fertigungs- und Beschaffungsplanung definieren. So sind individuelle Parameter für Planungszeiträume und -zyklen einstellbar, beispielsweise für Urlaubs- und Ferienperioden. Auch Variablen wie Absatzplanung, Kunden- und Produktionsaufträge oder Lagerbestände können kombiniert werden. Die Analysen der unterschiedlichen „What-if“-Szenarien zeigen dann, ob das Unternehmen selbst produzieren kann, Komponenten zukaufen muss oder Produktions- und Beschaffungsaufträge automatisieren sollte. Die neue Version ermöglicht so eine Rundumsicht, um die komplexen Fertigungsprozesse genau zu kontrollieren und weiter zu optimieren. Egal welche Größe und Ausprägung ein Fertigungsunternehmen hat, bei SAP findet jeder eine Lösung, die den individuellen Anforderungen und Wünschen entspricht. Weitere positive Nebeneffekte sind ein schneller Return on Investment (ROI) sowie mehr Transparenz und Wachstum – und das wiederum sichert langfristig die Marktposition und führt zu Umsatzsteigerungen.

Kennziffer: 5115

Subbranchen Fertigung

- Sondermaschinen- und Anlagenbau
- Apparate-, Geräte-, Maschinenbau
- Industrie-, Werkzeug-, Maschinenbau
- Einzelfertiger Industriemaschinen
- Komponentenfertigung
- Fertigung Elektrogeräte und -maschinen
- Projektorientierte Fertigung

Mehr zu diesem Thema unter: www.fokusmittelstand.net

Anzeige

Qualität / Qua|li|tät/ (lat.)
Qualitätsbewusstsein; Q
Service /'sə:vis/ (lat.-fr.)
 1. Dienst[leistung], Kund
Bedienerfreundlichkeit 2. Auf
Sicherheit /Si|cher|heit/ f., -

CeBIT
 HANNOVER
 10.-16. 3. 2005
ORGA auf der CeBIT
 Halle 4, Stand G38

Branchenlösungen

Archivierung

Outsourcing

Services

SAP®-Lösungen

Wir schreiben groß, was andere klein schreiben!

Qualität, Service und Sicherheit – das ist bei uns mit Kundenorientierung gemeint, wenn es um Ihre Geschäftsprozesse geht. Und – bei der ORGA können Sie sich darauf verlassen.

Die Qualität Ihrer IT ist entscheidend für den Erfolg Ihres Unternehmens. Im Leistungsspektrum der ORGA finden Sie nur IT-Lösungen und Dienstleistungen, die sich im harten Geschäftsalltag bewährt haben.

Ihre Daten und Systeme müssen sicher und verfügbar sein. Im Rechenzentrum der ORGA sind sie sehr gut aufgehoben, denn wir erfüllen nachweislich die höchsten Sicherheitsansprüche.

Unser Service endet nicht bei einer Hotline. Ihr persönlicher Ansprechpartner konzentriert sich voll auf die Belange Ihres Unternehmens und versorgt Sie mit allen wichtigen Informationen.



Dynamisch in die Zukunft

Dank geteilter Fertigungsaufträge kann der Komponentenhersteller EGSTON heute flexibler auf kurzfristig eingehende Aufträge mit größerem Lieferumfang reagieren. Bestellte Produkte stehen Kunden so schneller zur Verfügung.

Auf der ganzen Welt zu Hause: Die EGSTON GmbH mit Stammsitz im niederösterreichischen Eggenburg erzeugt Netz- und Ladegeräte für die Elektro- und Elektronikindustrie. Darüber hinaus zählen induktive Bauelemente sowie Kabelkonfektionen für Robotersysteme, Baumaschinen oder für den Einsatz in der Medizintechnik zum Portfolio. Zwei Produktionsstandorte in Jemnice und Znojmo (Tschechische Republik) komplettieren die europäische Unternehmensansiedlung. Im vergangenen Jahr kam außerdem eine Produktionsstätte in Zhuhai (China) hinzu. Rund 700 Mitarbeiter erwirtschafteten in 2003 einen Umsatz in Höhe von 30 Millionen Euro.

EGSTON setzt beim Wachstum auf Kontinuität

Sowohl die Mitarbeiterzahl als auch der Umsatz wachsen stetig. Um diese Entwicklung zu unterstützen, ist gerade im IT-Bereich Kontinuität gefragt. Statt immer wieder kostenintensive und zeitaufwändige Systemwechsel durchzuführen, suchte Ralph Alexander, IT-Manager bei EGSTON, daher nach einer investitionssicheren, skalierbaren Softwarelösung und einem Anbie-

ter, der für Zukunftssicherheit steht. „Wir sind ein expandierendes Unternehmen mit ständig neuen Herausforderungen. Da müssen wir auf einen Partner setzen, der mit den Trends geht und die Anforderungen der Zukunft frühzeitig erkennt sowie in seinen Produkten umsetzt“, erläutert Ralph Alexander die Entscheidung für mySAP All-in-One. „SAP hatte für ein Produktionsunternehmen wie EGSTON die beste technische Ausprägung mit einer Vielzahl an neuen Funktionalitäten.“

Seit der Produktivsetzung Anfang 2004 läuft das innerhalb von neun Monaten implementierte ERP-System im Versionsstandard und in mehrsprachiger Ausführung. Sowohl die drei Standorte als auch die drei separaten Unternehmen werden innerhalb eines Mandanten mit unterschiedlichen Buchungskreisen geführt. „Die Umstellung war problemlos. Die Anwender haben nun eine leicht zu bedienende, moderne Oberfläche zur Verfügung“, erzählt EGSTON-Projektleiter Alexander. Und auch die Kommunikation mit anderen Systemen, wie beispielsweise dem Zeitbaustein-System TiCon, erfolgt reibungslos. Denn: Die in Tausendstel-Minuten-Einheiten gemessenen Tätigkeiten in der Produktion dienen

als Grundlage für die Arbeitsplanpositionen in SAP. „Ein wesentlicher Vorteil des Systems liegt darin, dass Fertigungsaufträge automatisch geteilt und verschachtelt werden, wodurch der Termindruck sinkt und wir sehr flexibel agieren können“, fasst Ralph Alexander die ersten Praxismonate zusammen. Die von Kunden bestellten Stückzahlen, die beispielsweise die komplette Produktion für zwei bis drei Wochen gebunden hätten, werden jetzt in Tagesportionen eingeteilt. So lassen sich die Ressourcen an den tatsächlichen Bedarf anpassen und auch Teillieferungen sind möglich. Der Vorteil: Produkte stehen Kunden schneller zur Verfügung.

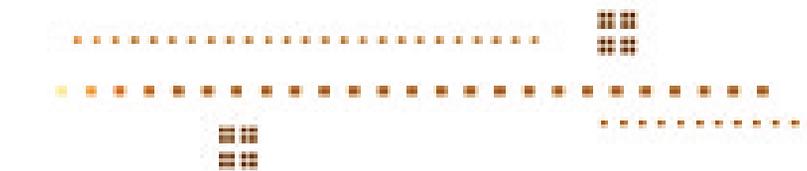
Geteilte Fertigungsaufträge senken Termindruck

Aber auch Änderungswünsche sind leichter umsetzbar. Lässt sich doch ab dem Benachrichtigungstag die geänderte Variante produzieren oder ein gänzlich anderes Produkt im Herstellungsprozess vorziehen. „Das Arbeiten mit Tagesaufträgen war eine der wichtigsten organisatorischen Änderungen, bei denen uns SAP unterstützt“, resümiert der IT-Manager zufrieden. Die Implementierung führte der zertifizierte SAP-Service-Partner AICON GmbH durch. „Augenblicklich befinden wir uns in der Optimierungsphase, das heißt wir sind zwar produktiv, aber wir wollen sukzessive noch weitere Vorteile aus dem System herausholen“, fasst Ralph Alexander zusammen. „Derzeit implementieren wir gerade SAP Business Information Warehouse (SAP BW) in unserem Stammsitz in Eggenburg.“ Die SAP-Lösung verbindet Warehousing-Technologie mit vorkonfigurierten betriebswirtschaftlichen Inhalten (Business Content) und bietet einen umfassenden Überblick über unternehmensinterne und relevante externe Daten. Eine weitere zukünftige Herausforderung stellt die Einbindung der chinesischen Produktionsstätte Zhuhai dar. Um die Schriftzeichen darzustellen, muss vorher auf Unicode, die Standard-Zeichendarstellung für die Datenverarbeitung von fast allen Schriften der Welt, umgestellt werden.

www.EGSTON.com

„Das Arbeiten mit Tagesaufträgen war eine der wichtigsten organisatorischen Änderungen, bei denen uns SAP unterstützt.“

Ralph Alexander, IT-Manager bei der EGSTON GmbH



Hörbuch für Fertiger

Es muss nicht alles geschrieben stehen, was von Substanz ist. Den Beweis dafür liefert das SAP-Hörbuch für mittelständische Unternehmen der Engineering & Construction-Branche.

Mit dem neuen Hörbuch zu Engineering & Construction (E & C) beleuchtet SAP Branchenentwicklungen aus verschiedenen Blickwinkeln. Experten, Analysten und Anwender kommen hier im wahrsten Sinne zu Wort und erläutern Unternehmensstrategien im Zusammenhang mit

Von den Herausforderungen der Globalisierung über Controlling bis zu Praxisbeispielen reicht das Spektrum. So ist das Fraunhofer-Institut mit einem Wissenschaftler vertreten, der Einblicke in den virtuellen Maschinenbau und dessen Vorzüge gibt. Ein Vertreter des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung stellt neue Wege bei der Vermarktung der gefertigten Anlagen vor. Mit dem SAP Hörbuch E & C liefert SAP nicht nur tiefgründige Informationen aus, sondern schafft es auf unterhaltsame und journalistisch aufbereitete Art, zukunftsweisende Themen für die Branche hörbar zu machen.

Mehr zum Hörbuch unter:

www.hoerbuch-fertigungsindustrie.de

moderner Software. Dabei steht besonders der Mittelstand im Fokus. In ebenso informativen wie unterhaltenden Beiträgen erläutern Fachleute Hintergründiges.

Für manche Dinge gibt es einfach Spezialisten!



Wir sind Ihr Spezialist für den Aufbau und Betrieb Ihrer IT-Systeme!

Mit individuellen Angeboten passend zu Ihrem Typ.

bebit – Ihr Partner in allen Fragen der IT.

www.bebit.de

Telefon: 0621 | 40 01 - 23 18

Ersatzteilservice optimieren

Mittelständische Unternehmen, die sich auf den gesamten Lebenszyklus ihrer Produkte fokussieren und einen zügigen und zuverlässigen Ersatzteilservice bieten, profitieren von einem erstklassigen Image und steigenden Umsätzen. Leichter gesagt als getan, denken viele Entscheider. Denn: Stärker noch als das direkte Verkaufsgeschäft steht die Ersatzteillostik in einem Spannungsfeld ganz unterschiedlicher Interessen und Bedürfnisse. Auf der einen Seite fordern Abnehmer eine hohe Verfügbarkeit und kurze Reaktionszeiten. Auf der anderen Seite werden Betriebe mit unterschiedlichsten Kundenanforderungen konfrontiert. So machen die steigende Anzahl an Ersatzteilen für aktuelle oder alte Modelle oder hohe Pufferbestände angesichts zeitkritischer Lieferungen und vieles mehr eine ausgeklügelte Planung erforderlich.

Erschwerend kommt die oftmals unzureichende Informations- und Datentransparenz hinzu. Wichtige Daten lagern zum Teil isoliert in dezentralen Informationssilos und bleiben ungenutzt. Supply-Chain-Management-Lösungen helfen Unternehmen, Informationen übergreifend zu verbinden und für das Ersatzteilgeschäft nutzbar zu machen. So bildet mySAP Supply Chain Management (mySAP SCM) sämtliche Kernprozesse der Ersatzteillostik wie Planung, Auftragsabwicklung, Verfügbarkeitsprüfung sowie Lagerverwaltung und Versand optimal ab. Die Lösung unterstützt unter anderem Fertigungsunternehmen dabei, transparente und flexible Unternehmensnetzwerke zu gestalten.

Durch die Integration aller Partner einer Logistikkette können Angebot und Nachfrage über Unternehmensgrenzen hinweg synchronisiert werden. Optimierte Prozesse schaffen einen reibungslosen Material- und Informationsfluss. Bewährte Planungsmethoden helfen, den Konflikt zwischen einem möglichst niedrigen Bestand bei gleichzeitig hohem Service-Level optimal zu lösen.

Für das Schlüsselsegment der Kundenbindung im Ersatzteilgeschäft bietet mySAP SCM die passenden Werkzeuge, um Absatz und Bedarf in die richtigen Bahnen zu lenken. Dadurch lassen sich transparentere Prozesse, präzise Kennzahlen, niedrigere Bestände und kürzere Lieferzeiten erfolgreich mit einem höheren Service-Level für Kunden verbinden. Das Ergebnis: eine Ersatzteillostik, die auch anspruchsvollen Kunden gerecht wird.

www.sap.de/scm



Anzeige

HOSTING™
SAP
PARTNER

BILFINGER BERGER
Services

Im Rampenlicht

Kein Tag ohne Verbesserung im Unternehmen. Das besagt die Management-Philosophie Kaizen. Bei Hengstler spielt daher die tägliche Optimierung von Geschäftsprozessen die Hauptrolle. Das wirkte sich auch auf die IT aus.

Mittelständischer Global Player geht weiter auf Erfolgskurs: Die Hengstler GmbH aus Aldingen in der Nähe von Rottweil ist einer der führenden Hersteller von industriellen Zähl- und Steuerungskomponenten. Insgesamt 620 Mitarbeiter bauen und vertreiben Drehgeber, Temperaturregler, Relais und Zählwerke. Außerdem produziert das schwäbische Unternehmen Drucker und Abschneider, letzteres als Europas größter Hersteller. Mit Produktionsstandorten in Deutschland, Italien, Frankreich und der Slowakei sowie Vertriebsniederlassungen bis nach Japan operiert Hengstler weltweit. Der amerikanische Mutterkonzern Danaher Corporation bezeichnet das Unternehmen als „europäisches Flaggschiff“. Kein Wunder, bei einem Umsatz von 80 Millionen Euro jährlich.

Ideale Lösung für Tochterunternehmen

Um den Informationsaustausch zwischen dem Hauptsitz in Deutschland und dem asiatischen Standort in Tokio zu verbessern, sollte der Vertriebsstützpunkt für Asien und Südostasien IT-seitig an die Zentrale in Süddeutschland „angedockt“ werden. Nur so konnte man Barrieren beim Vertrieb wie zum Beispiel Zeitverschiebung und aufwändige Kommunikationswege überwinden. Deshalb machten sich die Hengstler-Entscheider auf die Suche nach einer passenden Lösung. Auf der CeBIT 2004 wurde man bei SAP fündig und entschied sich für SAP Business One. Vor allem die kurzen Schulungs- und Einführungszeiten der Unternehmenssoftware überzeugten die IT-Verantwortlichen. Von den zusätzlichen SAP-Business-One-Funktionen wie der integrierten Customer-Relationship-Management-Komponente versprach man sich ebenfalls Vorteile. Außerdem ließ sich SAP Business One problemlos mit dem in Europa eingesetzten mySAP Enterprise Resource Planning (mySAP ERP) integrieren.

Wie ein kleiner Satellit hängt es quasi am „großen Bruder“. Wie die Standorte in Europa sollte auch Japan in den Datenfluss integriert werden. Der Aufwand dafür musste jedoch in einem angemessenen Verhältnis stehen. „In den acht europäischen Vertriebsorganisationen und vier Produktionswerken setzen wir auf mySAP ERP. Die umfassende SAP-Lösung auch für unseren 20 Mitarbeiter zählenden Vertriebsstandort Japan einzuführen, hätte jedoch einen zu hohen Implementierungs- und Schulungsaufwand bedeutet“, berichtet die IT-Direktorin bei Hengstler, Monika Nguyen Nam. Handlungsbedarf war aber geboten: Bis zur IT-Anbindung kommunizierte die Vertriebsniederlassung in Tokio mit der Zentrale in Aldingen hauptsächlich via Telefon und Fax. Schon allein durch die Zeitverschiebung ergaben sich Reibungsverluste von bis zu einem halben Tag. Gemäß dem Firmenmotto „Continuous

Improvement“, der japanischen Kaizen-Philosophie der ständigen Verbesserung, sollte SAP Business One Abhilfe schaffen. Für kleinere und mittlere Unternehmen konzipiert, eignet es sich hervorragend, um wie im Fall von Hengstler Niederlassungen an größere Zentralen anzubinden. Durch die einfache Bedienbarkeit müssen die Mitarbeiter nicht aufwändig geschult werden und können die Lösung schnell einsetzen. Die niedrigen Anschaffungskosten waren bei Hengstler ein weiteres Argument für die SAP-Lösung. Zudem sollte die Arbeit nicht

durch eine lange Implementierungsphase verzögert werden. Innerhalb von zwei Wochen war SAP Business One in Japan eingeführt und an mySAP ERP in Aldingen angeschlossen. Die Integration gelang mit Hilfe der SAP Exchange Infrastructure (SAP XI), einer Komponente der technologischen Plattform SAP NetWeaver. Die Technologie unterstützt die prozessorientierte Zusammenarbeit zwischen SAP- und Nicht-SAP-Komponenten. Durch die japanische Länderversion von SAP Business One können die in Tokio tätigen Mitarbeiter

Am Standort Aldingen werden Drucker hergestellt.



„Die Anbindung sollte ohne großen Schulungsaufwand realisiert werden. SAP Business One ist dafür wie geschaffen, denn die Lösung funktioniert genauso, wie der Anwender denkt.“

Monika Nguyen Nam, IT-Direktor Hengstler GmbH



bei der Rechnungsstellung und vielen anderen betriebswirtschaftlichen Vorgängen genau den gesetzlichen Vorschriften des Landes entsprechen.

Moderne Abläufe in einem boomenden Markt

Nachdem die Implementierung in kürzester Zeit abgeschlossen war, ist die japanische Vertriebsniederlassung für die Emerging Markets in Asien gerüstet. Allein die Drehgeber von Hengstler sind sehr gefragt, da durch den Bauboom nicht nur in den Metropolen Chinas ein hoher Bedarf an Fahrstuhltechnik besteht. Mit Hilfe der IT können Kundenanfragen ebenso zeitnah und umfassend beantwortet werden wie Fragen bei Lieferzeiten oder der Verfügbarkeit von einzelnen Produkten. Die Mitarbeiter in Japan haben jetzt direkten Einblick in Kapazitätspläne und können in Echtzeit Aussagen treffen und Bestellungen vornehmen. „Von der Funktionalität der IT sind die japanischen Kollegen restlos begeistert. Das System ist selbsterklärend – da kann man nichts falsch machen“, zeigt sich Monika Nguyen Nam zufrieden.

Steht als Projektleiterin der SAP-Business-One-Einführung in der japanischen Niederlassung im Rampenlicht: Monika Nguyen Nam.

www.hengstler.de
Kennziffer: 5118

Dringend gesucht!

Arbeitsmarktexperten sind sich einig: Der Mangel an qualifiziertem Personal wird weiter steigen. Um diesem Trend entgegenzuwirken, müssen mittelständische Unternehmen auf neue Methoden setzen.

In einem Unternehmen wird eine Stelle frei. Auf der Suche nach einer geeigneten und qualifizierten Arbeitskraft werden Anzeigen geschaltet, kurz darauf flattern etwa 30 Bewerbungen ins Haus. Im Laufe der Auswahlverfahren und anschließenden Vorstellungsgespräche zeichnet sich ab, dass sich unter den Interessenten kein Einziger mit geeigneter Ausbildung und der nötigen Motivation befindet. Die logische Folge: Der Arbeitsplatz bleibt unbesetzt.

Diese Entwicklung bedeutet vor allem für kleinere Betriebe eine große Herausforderung. Denn: Laut einer Befragung, des Karriereportals StepStone unter europäischen Personalmanagern, entscheidet das Image eines Arbeitgebers mit darüber, ob sich die fähigsten Mitarbeiter bewerben. Mittelständische Unternehmen werden oft mit Eigenschaften wie geringere Entlohnung, zu wenig Sicherheit und wenig zusätzliche Leistungen wie betriebliche Altersvorsorgung, Prämien oder bezahlte Überstunden verbunden. Da ziehen Interessenten in der Regel große Konzerne als Arbeitgeber vor.

Neue Methoden bei der Personalbeschaffung sind gefragt

Um diesem Image und dem Mangel an qualifizierten Mitarbeitern entgegenzuwirken, müssen kleinere Unternehmen neue und innovative Wege einschlagen. Zum Beispiel sollten sie die Personalrekrutierung nicht mehr nur über die klassischen Methoden Arbeitsamt und Anzeige abwickeln. Laut der Studie „Recruiting Trends 2005“ von der Frankfurter Universität und der Online-Jobbörse Monster, tätig in Deutschland, Österreich und der Schweiz, veröffentlichen mittelständische Unternehmen bereits 60 Prozent ihrer offenen Stellen auf der eigenen Firmen-Website.

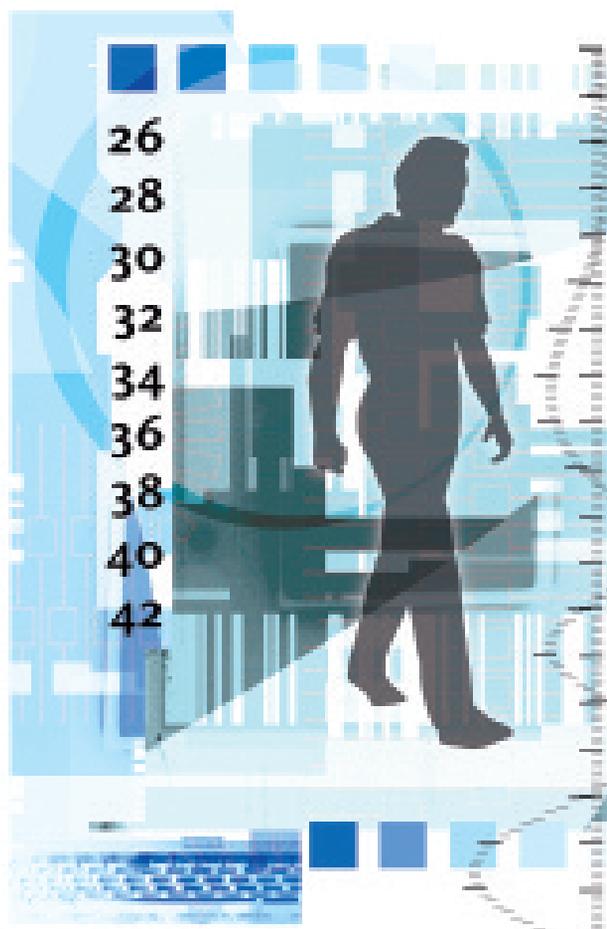
Sind Betriebe aufgrund der wirtschaftlichen Situation nicht in der Lage, für jede neue Aufgabe oder Herausforderung einen geeigneten Mitarbeiter einzustellen, muss das nötige Potenzial aus den eigenen Reihen geschöpft werden. Vor allem mittlere Firmen können die Qualifikation der eigenen Angestellten erhöhen und so Talente fördern. Dazu suchen sie nach Methoden und Techniken, um sich Transparenz über den internen Arbeitsmarkt zu verschaffen. Eine Lösung: Talentmanagement. Mit Hilfe von Leistungsbeurteilungen, Potenzialeinschätzungen und Karriereplanungen können Leistungsträger identifiziert

werden. Reicht die eigene personelle Kapazität nicht aus oder sind spezielle Kenntnisse gefragt, setzen kleinere Betriebe aber auch immer häufiger auf externe Ansprechpartner. Bei befristeten Projektarbeiten kann zum Beispiel ein geeigneter Helfer „geleast“ werden.

Diese Ergebnisse bestätigt auch die Studie „Perspektive Mittelstand“ des Frankfurter Instituts Media Markt Analysen: Zwischen dem Unternehmenserfolg und der Bedeutung der Personalarbeit besteht ein Zusammenhang. Wer in die Qualifikation seiner Angestellten investiert und weniger auf Einsparungen setzt, wirtschaftet langfristig erfolgreicher. Denn: Die Ressource Mensch ist und bleibt unersetzlich.

Methoden zur Personalbeschaffung

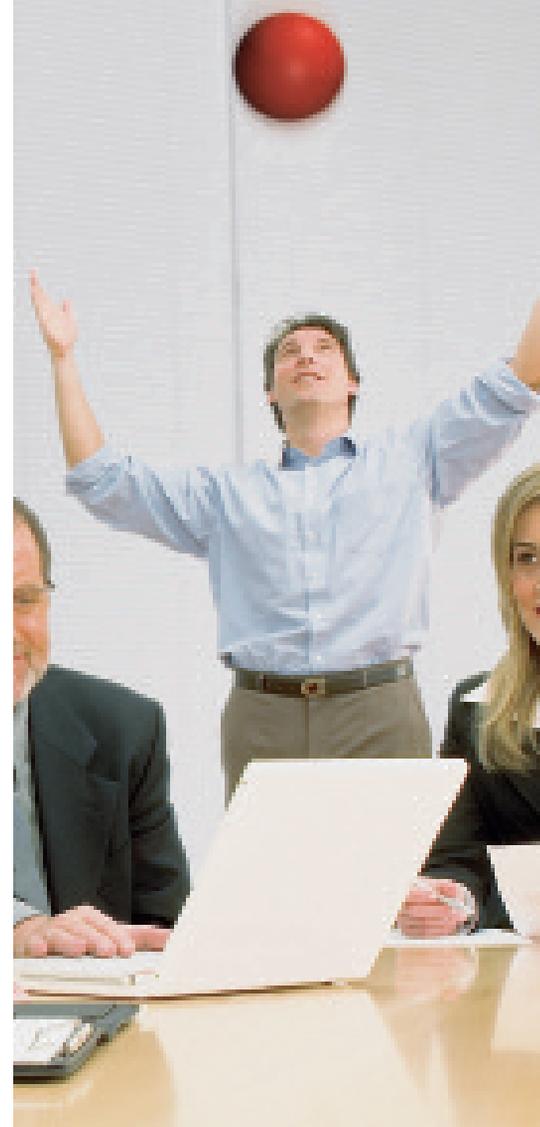
- Neue innovative Wege gehen
- Imageverbesserung
- Durchgehende Konzepte
- Organisierte Personalarbeit
- Personalberater
- Talentmanagement
- Leistungsbeurteilungen
- Potenzialeinschätzungen
- Karriereplanungen
- Qualifikation der internen Mitarbeiter
- Externe Ansprechpartner



ALLES RUND UM SAP AUS EINER HAND

Nutzen Sie das umfassende SAP-Leistungsportfolio der TDS aus mittelstandsorientierten Outsourcing-Angeboten und klassischer Beratung sowie fundierten SAP-Branchenlösungen. Außerdem bieten wir Ihnen Dienstleistungen und Software im Personalwesen.

Die TDS wurde 1975 in Neckarsulm gegründet und ist Partner für mittlere und große Unternehmen im deutschsprachigen Raum. Seit Anfang der 80er Jahre arbeitet TDS eng mit SAP zusammen.



Freiräume
schaffen

BUSINESS™
SAP
PARTNER

TDS AG
Telefon +49.7132.366-01
info@tds.de · www.tds.de

TDS

EU-genormt abgefüllt

Getränkproduzent Rivella hat die Logistikprozesse für die Rückverfolgbarkeit seiner Produkte in das bestehende IT-System integriert. Damit erfüllt das Unternehmen die neue EU-Verordnung, die für Sicherheit der Konsumenten sorgt.



Über 100 Millionen Liter Softdrinks und Fruchtsaftgetränke werden von 271 Mitarbeitern in den Produktionsstätten der Rivella AG jährlich hergestellt und vertrieben. Angefangen hat die Erfolgsstory 1952: Damals stellte der Gründerunternehmer Dr. Robert Barth erstmals auf der Basis von natürlichem Milchserum ein Getränk her und gab ihm den Namen Rivella. Heute zählt dieses Erfrischungsgetränk zu den bekanntesten Schweizer Markenartikeln mit hoher Sympathie und treuer Kundschaft. Damit das auch so bleibt, bildet das Unternehmen seit kurzem sämtliche Warenausgänge in ihrem seit Jahren eingesetzten IT-System SAP R/3 ab.

Präzise Erfassung von Mischpaletten

Rivella ist heute in der Lage, alle Chargen und sogar einzelne Paletten jederzeit bis zum Kunden zurückzuverfolgen. Auf diese Weise erfüllt das Unternehmen die EU-Verordnung 178/2002, die für die optimale Sicherheit der Konsumenten im Lebensmittelbereich einen transparenten Warenfluss fordert und bis 2005 im EU-Raum verbindlich umzusetzen ist: Sämtliche Lebensmittel und ihre Bestandteile müssen gemäß Verordnung durch alle Produktions-, Verarbeitungs- und Vertriebsstufen zurückverfolgt werden können. Dies umfasst den so genannten Upstream (die Anlieferung sowie die Verarbeitung von Rohstoffen) und den Downstream (die Lieferkette bis zum Endabnehmer).

Für die international operierende Rivella war die Erfüllung der EU-Norm zwingend. Die für die Rückverfolgbarkeit notwendigen Logistikprozesse sollten direkt im SAP-System abgebildet werden, das seit Jahren zuverlässig Unternehmensdaten liefert. „Das erspart uns zusätzliche Schnittstellen“, sagt Otto Weibel, Leiter Supply Chain bei Rivella. Insbesondere ermöglicht die mobile Supply-Chain-Anwendung SAP-Console die Anbindung von Barcode-Lesegeräten in Echtzeit. Damit kann Rivella auf Middleware – über Schnittstellen angebundene Fremdsysteme – verzichten. Denn: Die Frontend-Lösung erfasst alle Kommissioniervorgänge in Lagerumgebungen und koppelt sie mit der SAP-Software.

Das von SAP-Partner Plaut implementierte System basiert auf drei Elementen: der Palettenauszeichnung mit Serial Shipping Container Code (SSCC), der Europäischen Artikel-Nummer (EAN) und Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD), dazu der Chargenverwaltung im SAP-System und drittens dem Scanning mit mobilen Geräten, basierend auf SAPConsole. Für die Lagerverwaltung und die Planung ist im SAP-System jederzeit ersichtlich, welche Mengen je Produkt und Mindesthaltbarkeitsdatum am Lager sind. Dazu wird die Chargenverwaltung eingesetzt. Die Warenbewegungen lassen sich mit Hilfe der SAP-Funktionalitäten Handling Unit und Warehouse Management abbilden. „Wir sind damit auch in der Lage, kommissionierte Mischpaletten zu erfassen“, sagt Otto Weibel. Denn im SAP-System ist genau dokumentiert, an welchem Platz von welcher Vollpalette auf eine Mischpalette für einen bestimmten Kunden kommissioniert wurde. Zudem ermöglicht die neue Lösung, sowohl die Kommissioniervorgänge selbst als auch den Nachschub an die Kommissionierplätze mit mobilen Scannern zu erfassen, die in Echtzeit mit dem SAP-System kommunizieren. Es spielt also keine Rolle, ob pro Palette ein oder mehrere Produkte abgepackt sind – im IT-System ist immer exakt erfasst, welcher Kunde welches Produkt erhält. Die von Plaut entwickelte Services Roadmap hat sich bei der Implementierung der Logistikprozesse in das bestehende SAP R/3 optimal bewährt.

Umstellung während eines Wochenendes

Das Projekt konnte innerhalb von drei Monaten ohne Beeinträchtigung des Tagesgeschäfts realisiert werden. Die Umstellung erfolgte während eines Wochenendes. Das neue System funktionierte auf Anhieb tadellos. Dabei erwies sich die Softwarelösung als flexibel und konnte leicht an die unternehmensspezifischen Prozesse von Rivella angepasst werden. Mehr noch: Die Konfiguration der Warehouse-Struktur ist mit geringem Aufwand möglich; sie hält mit den Anforderungen

von Rivella Schritt. Bei der Anbindung der Barcode-Lesegeräte mittels SAPConsole-Transaktionen, die exakt auf die Bedürfnisse von Rivella ausgerichtet werden konnten, standen die Spezialisten der Firma Solquest aus Waldbronn (D) Berater Plaut zur Seite. Die Lösung ist erweiterungsfähig für eine künftige Nutzung von Radio-Frequency-Identification-Etiketten (RFID).

Rückverfolgbarkeit sicherstellen für Qualitätskontrolle

„Wir sind mit der Lösung sehr zufrieden“, so Otto Weibel. Rund 25 Mitarbeiter arbeiten mit dem neuen System, 15 davon sind mit dem mobilen Strichcode-Scanner ausgerüstet. „Mit den Scannern kamen alle Mitarbeiter rasch zurecht, und die Qualität in der Kommissionierung wird jetzt von der neuen Lösung unterstützt.“ Das auf der Beschaffungsseite bereits bestehende Konzept soll ebenfalls in SAP R/3 integriert werden, um auch den Upstream systemunterstützt zurückverfolgen zu können. Die Sicherstellung der Rückverfolgbarkeit dient zum einen als eines von mehreren Elementen zur Qualitätskontrolle. Zum anderen reduziert sie für jedes Unternehmen, das die EU-Verordnung befolgt, das Risiko teurer und potenziell imageschädigender Rückrufaktionen auf ein Minimum.

www.rivella.ch
Kennziffer: 5120



Auf der sicheren Seite

Die Trelock GmbH versteht sich als Markenartikelhersteller mit Qualitätsanspruch. Traditionell hohe Anforderungen stellt der Mittelständler aus Münster allerdings nicht nur an sich und seine Produkte, sondern auch an die IT.

Die Marke Trelock steht seit langem für Qualität und Innovation, wenn es um Fahrradschlösser geht. Dieses Image sollte erhalten bleiben, nachdem die ehemalige Tochter der Winkhaus-Gruppe im Zuge eines Management-buy-outs durch Andreas Rott Anfang 2001 den Schritt in die Selbstständigkeit vollzog. Zuvor in die EDV-Systeme der Winkhaus-Gruppe integriert, musste Trelock nun auf eigenen IT-Füßen stehen. Geschäftsführer Andreas Rott stand deshalb vor der Entscheidung, ein Warenwirtschafts-System zu finden, das den Anforderungen eines weltweit operierenden mittelständischen Unternehmens entsprach. Was Andreas Rott jedoch hinsichtlich ERP-Software am Markt vorfand, konnte bis auf wenige Ausnahmen den hohen Ansprüchen nicht gerecht werden.

Welche ERP-Software ist die richtige?

Nach sorgfältiger Prüfung fiel die Entscheidung auf die mySAP-All-in-One-Branchenlösung it.trade der Bielefelder itelligence AG. Der Geschäftsführer weiß um den besonderen Charakter dieser Wahl: „In einem mittelständischen Unternehmen mit mehr als 30 Mitarbeitern trifft man SAP R/3 nicht allzu häufig an. Wir mussten jedoch nach dem Verlassen der Winkhaus-Gruppe, die JD Edwards hatte, in einem sehr knapp bemessenen Zeitraum unsere gesamte IT umstellen. Um genau zu sein, stand uns lediglich ein halbes Jahr zur Verfügung.“ Nachdem der Kontakt zu itelligence geknüpft war, dauerte es in der Folge nicht sehr lange bis zum Vertragsabschluss und der Einführung von it.trade. Innerhalb von nur wenigen Wochen war das Projekt realisiert. Die Verantwortlichen geben ganz unumwunden zu, dass sie es im Vorfeld niemals für möglich gehalten hätten, ein solch rasantes Tempo zu bewältigen.

Standardsoftware und Flexibilität schließen sich nicht aus

Diese schnell umgesetzte Implementierung sowie „der Zuschnitt der Lösung auf einen Markenartikelhersteller mit weltweiter Distribution, wie wir es sind“, haben Andreas Rott von der Richtigkeit seiner Entscheidung

für das SAP-System überzeugt. Der häufiger anzutreffenden Meinung, durch den Einsatz einer SAP-Standardsoftware seien Mittelständler in ihrer Flexibilität eingeschränkt, hält Andreas Rott stichhaltige Argumente entgegen: „SAP hat einen sehr hohen Marktanteil in Deutschland. Sie wissen also, was gefordert wird. Jeder Mittelständler ist zwar in seiner Form individuell, gewisse Grundprozesse finden sich aber in allen Unternehmen wieder. An diesen Abläufen wurde die Standardsoftware ausgerichtet, die Funktionalitäten sind tausendfach erprobt. Warum sollten sie also nicht auch bei einem Mittelständler unserer Größenordnung funktionieren?“

Die Entscheidung gegen eine Individuallösung war zwar nicht ganz billig – immerhin hat Trelock in den vergangenen zweieinhalb Jahren in Lizenzen und späteres Customizing investiert. Aber: Das steht laut

Geschäftsführung in einer absolut vernünftigen Relation zu dem, was das Unternehmen an Waren bewegt, und dem, was an Sicherheit benötigt wird. „Unsere Kernkompetenz liegt nicht im Bereich IT, sondern in der Entwicklung, Herstellung und dem Vertrieb der Produkte der Marke Trelock. Von daher war es mein Bestreben, keine eigene EDV-Mannschaft aufzubauen“, stellt Andreas Rott klar.

Outsourcing statt eigener EDV-Abteilung

Stattdessen ist man über Standleitung mit dem Rechenzentrum der itelligence in Bautzen verbunden, wo das System von den Spezialisten des Beratungshauses betreut wird. Mit 24 SAP-Arbeitsplätzen gehört Trelock dabei zu den kleinsten Einheiten. Was man, laut Geschäftsführer

Dank Outsourcing kann Trelock sich auf seine Kernkompetenzen konzentrieren.



itelligence AG

Die itelligence AG ist als international operierender IT-Komplettanbieter im SAP-Umfeld mit rund 950 Mitarbeitern in 15 Ländern vertreten. Als SAP-Partner realisiert das Beratungshaus für über 1.200 Kunden weltweit komplexe Projekte. Mit seinem umfassenden Leistungsspektrum erzielte das Unternehmen in 2003 einen Gesamtumsatz von 145,6 Millionen Euro.

Andreas Rott, beherrzigen muss, um auch in kleineren Unternehmen IT erfolgreich einzusetzen, ist eine klar vorgegebene und skizzierte Vorgehensweise. Und: „Die Entscheider im Haus müssen wissen, auf welche Partner sie vertrauen können.“

Wie gut der Support durch itelligence läuft, belegt die Tatsache, dass Trelock und sein Outsourcing-Partner einige Monate lang nicht einmal miteinander telefonieren mussten. Eine besondere Situation ergab sich, als Trelock zwischenzeitlich in ein neues Gebäude in Münster wechselte. An nur einem Tag konnte dieser Umzug durchgeführt werden: Die Leitung war vorbereitet, und am Abend desselben Tages lief die Anlage wieder.

Sicherlich wären die gesteckten Ziele auch mit einer geringeren Investition möglich gewesen. Doch letztlich – und auch da sind die Verantwortlichen sicher – macht sich der Einsatz der SAP-Software bei Trelock bezahlt. „Wenn man feststellt, dass man wie wir nur einen Teil der Gesamtfunktionalität von SAP nutzt, sind die restlichen Anwendungen trotzdem kein Streuverlust. Wichtig und essenziell für unser Unternehmen ist die Ausbaufähigkeit“, stellt Andreas Rott klar.

Die Vorteile der Entwicklungsmöglichkeiten des Systems machten sich bei Trelock bereits bezahlt, denn die Anwendungen werden kontinuierlich ausgebaut. Trelock-Geschäftsführer Andreas Rott resümiert zufrieden: „Wir sind nicht so limitiert, wie wir es mit einer zurechtgeschnittenen Lösung wären. Ich habe als Unternehmer die Freiheit, die ich brauche.“

www.trelock.de

Kennziffer: 5121

Medium für mehr Transparenz

Ein rascher Zugriff auf aktuelle Daten ist Voraussetzung für erfolgreiches unternehmerisches Handeln. Mit intelligenten ERP-Systemen können operative Vorgänge im Vergleich zu früher zehnmal so schnell bearbeitet werden.

Zeit ist ein kostbares Gut, das richtige Zeitmanagement ein wichtiger Erfolgsfaktor von Unternehmen. Diese Meinung vertritt auch Thomas Scharnagl, Chef der medial werbe GmbH. Für ihn war es deshalb selbstverständlich, dass die Software seiner in Wien ansässigen Produktionsagentur diesem Anspruch gerecht wird. Aus diesem Grund hat sich der medial-Chef für die Implementierung einer modernen ERP-Lösung entschieden. Damit war möglich, was das Altsystem zunehmend nicht mehr leisten konnte: stimmige, tagesaktuelle und somit zuverlässige Daten in einem stark gestrafften zeitlichen Rahmen zu liefern. „Zwei Minuten brauche ich heute für ein Angebot, vor Einführung der SAP-Lösung waren es noch 20“, so Thomas Scharnagl. Hochgerechnet auf das Schreiben von gut 1.000 Angeboten pro Jahr ergibt sich so ein satter Zeitgewinn.

Ein Mehr an Leistung bringt Zeitgewinn

Mit der alten, selbst gestrickten Lösung, die mit dem Datenbankprogramm Filemaker immer wieder erweitert wurde, konnte eine sinnvolle Auswertung der Daten zuletzt nicht mehr erfolgen. Es kam sogar vor, dass die EDV unterschiedliche Daten lieferte. Heute dagegen sind die Daten, die aus unterschiedlichen Quellen

abgerufen werden, dank SAP Business One wieder zuverlässig. Nach der Präsentation von Systemen unterschiedlicher Beratungshäuser hat sich Thomas Scharnagl dafür entschieden. „Wichtig war für mich, dass wir endlich ein leistungsfähiges Controllinginstrument bekommen“, meint der medial-Chef. Die Agentur war binnen zwei Jahren von vier auf 14 Mitarbeiter gewachsen. Um dieses dynamische Wachstum fortsetzen zu können, bedurfte es moderner, leistungsfähiger Informationstechnologie. Das speziell für Bedürfnisse von Klein- und Mittelbetrieben konzipierte SAP Business One hat mehr Charme als vergleichbare Konkurrenzprodukte, was sich an der Funktionalität bemerkbar macht. Für einen Kleinbetrieb vollkommen ausreichend, so der Agenturleiter.

Implementierung erfolgt in Rekordzeit

Kurz vor Weihnachten fiel bei medial der Startschuss für die Einführung. Genau zehn Tage später konnte das System operativ genutzt werden. „Hätten wir die Migration etwas früher vorbereitet und ein wenig mehr Zeit in den Transfer der Daten investiert, wären wir schon früher live gegangen“, erklärt Thomas Scharnagl. Nur geringfügige Änderungen mussten in den Tagen darauf noch vorgenommen werden.

Seither läuft das System einwandfrei. Die Effizienz des neuen Systems zeigt sich insbesondere beim Controlling. Berichte und Auswertungen sind nun kein Problem mehr. Die Daten sind aktuell, was mehrfache Tests belegen. Bisher vom Steuerberater aufbereitete Buchhaltungsdaten ermöglichen nur einen Rückblick auf die vergangenen Monate. Seit der Einführung von SAP Business One befinden sie sich „inhouse“ und sind jederzeit abrufbar. Das Controlling kann somit à jour, quasi per Mausklick erfolgen. In Echtzeit erfolgt so die Abfrage der Lagerbestände und Cash-Positionen. Im Gegensatz zu früher kann z. B. jetzt festgestellt werden, welches der Produkte eventuell keinen Deckungsbeitrag bringt. Damit ist auch eine offensivere Kundenakquise mit maßgeschneiderten Angeboten besser zu realisieren.

Und das Potenzial der SAP-Business-One-Lösung ist bei weitem noch nicht ausgeschöpft. Etwa 80 bis 90 Prozent des Systems, so schätzt Thomas Scharnagl, nutzt die Agentur derzeit und medial schmiedet bereits Pläne zum Ausbau des Systems. So soll der Überweisungsverkehr mit den Banken direkt aus dem SAP-System heraus automatisch oder halbautomatisch statt online erfolgen. Ein aus dem ERP-System generierter SMS-Dienst teilt dem Kunden mit, wann die Ware versendet und voraussichtlich am Bestimmungsort ein-

treffen wird. „Das sind kleine, nützliche Features, die dem Kunden signalisieren, dass man Kundenorientierung auch real lebt“, erklärt der Agenturchef.

Radikalkur führt zum Erfolg

Die erfolgreiche Umsetzung des Projekts ist auch auf die gute Kooperation aller Beteiligten zurückzuführen, betont Hubert Suchy von advanced business Consulting, die das SAP-System geliefert hat. medial hat bei der Implementierung intensiv mitgearbeitet. Alle Mitarbeiter hatten den Anspruch, das ERP-System so rasch wie möglich zu verstehen und aktiv zu nutzen. Anfangs bedeutete die Umstellung auf SAP Business One einen radikalen Schnitt. „Wir haben uns mit den Geschäftsprozessen neu auseinander setzen müssen. Dieser Zwang zur organisatorischen Neuausrichtung hatte aber nur positive Konsequenzen“, zeigt sich der medial-Chef zufrieden. Die Effizienzgewinne haben die Mühen der Einführung mehr als bezahlt gemacht. www.medial.at

KONTAKT

Hubert Suchy
Geschäftsführer
advanced business Consulting GmbH
Tel.: +43(0)1 367 43 16
E-Mail: office@advanced.at
www.advanced.at

medial produziert und vertreibt Werbemittel unterschiedlichster Art und Größe, vom digitalen Plakat bis zum gesamten Messestand.



Raum für mehr Service

Der Elektronikfachhändler felix martin bietet High-End-Geräte namhafter Hersteller an. Um die Zeit für die Verwaltung zu minimieren, wurde eine neue IT-Lösung eingeführt. Nun können sich Mitarbeitende wieder voll um ihre Kunden kümmern.



Musik kann man hören – oder aber sie zelebrieren. Die Firma felix martin tv hifi-studios aus Lachen im Kanton Schwyz vermittelt seinen anspruchsvollen Kunden bereits seit mehr als 30 Jahren ein etwas anderes Klangerlebnis. Das Unternehmen beschäftigt zehn Mitarbeitende und verkauft als autorisierter Fachhändler vorwiegend Produkte der Qualitätsmarken Bang & Olufsen, Revox, Loewe, Piega und B&W. Bei derart erlesenen Produkten ist es für Firmengründer und Inhaber Felix Martin besonders wichtig, eine umfassende Beratung anzubieten.

Neue Anforderungen erfordern Wechsel

Im Laufe der Jahre wurde dazu eine umfangreiche Stammdatenbank entwickelt. Es sollte immer ersichtlich sein, welcher Kunde wann welches Produkt gekauft hat. Die noch auf dem DOS-Betriebssystem basierende IT-Lösung stiess jedoch irgendwann an ihre Grenzen. Zumal Hauptlieferant Bang & Olufsen verlangte, mittels einer Seriennummernverwaltung umfassende Auskünfte über den Lebenszyklus der Geräte zu erhalten.

„Unser Altsystem konnte an die neuen Prozesse und Anforderungen nicht mehr angepasst werden, um sie durchgängig und transparent abzubilden“, erklärt Geschäftsinhaber Felix Martin. Hinzu kam, dass die bisherige Unternehmenssoftware zum Teil fehlerhafte Daten lieferte. Um Abwei-

chungen in der Finanzbuchhaltung zu korrigieren, musste die Firma rund 10.000 Schweizer Franken im Jahr an Steuerberatungshonoraren ausgeben.

Felix Martin beschloss daher, eine investitionssichere, technologisch ausgereifte und integrierte Software einzuführen. Das Ziel: Den administrativen Aufwand in Rechnungswesen und Controlling zu reduzieren, um sich verstärkt dem Verkauf und der Kundenbetreuung zu widmen. Dementsprechend hoch waren auch die Anforderungen: Der Bestand im Materiallager sollte jederzeit ausgewertet werden können, ebenso die Warenausgänge. Kundenguthaben sowie offene Bestellungen und ausstehende Materiallieferung mussten einsehbar werden.

Also sondierte Felix Martin den Markt nach Branchenlösungen. „Dabei stellte sich heraus, dass mySAP All-in-One die Standardprozesse am besten abbildet und zudem einfach zu erweitern ist“, so Felix Martin. Mit dem Systemhaus atlantis it-solutions aus Wollerau hatte das Unternehmen ausserdem einen Implementierungspartner gefunden, der die Anforderungen im Elektronikfachhandel bestens kennt.

„Eine wesentliche Anforderung von Felix Martin an uns war, das neue System rasch und reibungslos einzuführen“, erinnert sich Thomas Steinmann, Geschäftsführer beim SAP Business Partner atlantis it-solutions. In drei Monaten, so die Vorgabe, sollte das System produktiv gehen und die Mitarbeitenden für dessen Einsatz geschult sein.

Auch finanziell wurde nichts dem Zufall überlassen: Die Projektkosten für Lizenzen, Einführung und weitere Dienstleistungen wurden fixiert.

Um diese Vorgaben erfüllen zu können, entwickelte das Schweizer IT-Unternehmen einen Vierstufenplan. Zunächst wurden alle Prozesse bei dem Elektronikfachhändler definiert und anschliessend in der Branchenlösung mySAP All-in-One abgebildet. Testläufe und kleinere Anpassungen folgten. Nach nicht einmal drei Monaten ging das System schliesslich produktiv.

„Die Einführung verlief reibungslos. Ebenso wurden die vorab vereinbarte Projektlaufzeit und der Fixpreis eingehalten“, sagt Felix Martin zufrieden. Und mit gerade einmal zwei User-Lizenzen hat das Unternehmen „die wohl kleinste bisher durchgeführte mySAP-All-in-One-Installation“, ergänzt Thomas Steinmann.

Die kleinste Lösung kommt ganz gross raus

Mittlerweile laufen mehr als 80 Prozent aller Buchungen automatisiert ab. Alle Warenbewegungen werden aufgrund der im System hinterlegten Stammdaten korrekt erfasst und gleichzeitig verbucht. Ausserdem ist der Steuerberater direkt in das Rechnungswesen und Controlling einbezogen. Die Zeitersparnis im administrativen Bereich beziffert Felix Martin auf rund 20 Prozent. Zudem werden nun auch alle in der Werkstatt erbrachten Dienstleistungen

erfasst, was wiederum den Umsatz des Unternehmens steigert.

Eine sichere Investition in die Zukunft

In diesem Zug entschied sich der Elektronikfachhändler auch gleich dazu, seine Stammdatenstruktur neu zu gestalten, um sich seinen Lieferanten anzupassen. „Das vereinfacht die später geplanten B2B-Anbindungen“, sagt Felix Martin. Die von Bang & Olufsen geforderte Seriennummernverwaltung konnte beispielsweise problemlos umgesetzt werden. Dabei profitierte der Elektronikfachhändler vom Template „Materialverfolgung“, welches die Berater von atlantis it-solutions auf der Basis von mySAP All-in-One entwickelt haben. Der Hifi-Spezialist blickt jedoch schon wieder in die Zukunft: So denkt Felix Martin bereits über einfache Customer-Relationship-Management-Funktionen nach, um die Kundenbindung zu verbessern.

Ebenfalls im Gespräch ist eine mobile Lösung. Mittels PDA sollen die Mitarbeitenden beim Kunden erbrachte Leistungen vor Ort erfassen, um sie dann an das SAP-System zu übertragen. „Das beschleunigt die Prozesse bei Reparaturen und Serviceaufträgen, spart Zeit und Geld, womit eine noch intensivere Kundenberatung möglich wird“, beschreibt Felix Martin die Vorteile. „Und mit mySAP All-in-One haben wir die hierfür erforderlichen Grundlagen gelegt.“

www.felixmartin.ch

Perfekt abgeschmeckt

Den Vereinsalltag der über 1.500 Mitglieder des „Schweizer Club kochender Männer“ zu bewältigen, erfordert eine Menge Einsatz und Organisation. Dagegen erledigt sich die Buchhaltung dank einer Software fast wie von selbst.

Getreu dem Motto „Geteilte Zeit ist doppelte Freude“ schlossen sich im Jahr 1959 Schweizer Hobbyköche zusammen. Heute schwingen bereits über 1.500 Mitglieder des „Schweizer Club kochender Männer“ (SCKM) gemeinsam den Kochlöffel. Tendenz steigend. Der Club bietet als

Dachvereinigung die Möglichkeit, die Leidenschaft der gehobenen Kochkunst zu zelebrieren und zu teilen. Etwa 50 Prozent der Mitglieder sind in Chuchis organisiert. So treffen sich zum Beispiel die „Witiker Magier Chuchi“ oder „d' Meischerkech“ zu ihrer monatlichen Choquette und frönen

gemeinsam ihrem Hobby. Ein bisschen Luxus muss dabei schon sein! Neben verschiedenen regionalen Events organisiert der SCKM auch die Schweizer Kochmeisterschaft. Wer dabei einen der vorderen Plätze belegen möchte zaubert der Jury schon mal Kreationen wie „Meerwolf-Savarin mit Scampischwänzen an Safransauce“ oder „Zander im Wirzmantel mit Sauce Rouge und Petersilienkartoffeln“ auf den Tisch. Doch warum bleibt die Küche eigentlich allein den Männern vorbehalten? Werner Rusterholz, Finanzverwalter des SCKM (im Bild), erklärt: „Es geht darum zu zeigen, dass auch wir Männer kochen können. Unsere Frauen dürfen aber mindestens einmal im Jahr offiziell mitessen!“ Und bei diesem Ereignis verwöhnen die Hobbyköche mit erlesenen Köstlichkeiten aus Topf und Pfanne.

Direkter Draht ins Rechenzentrum

Damit all diese Veranstaltungen und Events stattfinden können, muss auch die Arbeit hinter den Kochkulisen reibungslos funktionieren. Neben der Verwaltung der Mitgliederadressen gilt dies vor allem für die Finanzbuchhaltung und die Fakturierung der Abonnenten der Clubzeitschrift. Werden die Daten doch in fünf oder sechs verschiedenen Kategorien in immer neuen Zusammenstellungen benötigt. Nur so kann der SCKM über bestimmte regionale Veranstaltungen informieren oder spezifisch werben. Früher setzten die Hobbyköche dafür eine Standard-Buchhaltungssoftware für KMU ein. In dieser mussten sie Adressen zum Teil noch von Hand führen und mühsam Schritt für Schritt aus den verschiedenen Adressdateien zusammensuchen. Bei einem Volumen von über 2.000 Adressen bedeutete das nicht nur einen hohen manuellen Aufwand. Auch Übertragungsfehler und verlorene Daten standen regelmässig auf der Tagesordnung.

Der SCKM benötigte also eine IT-Lösung, die Finanzbuchhaltung und Adressdateien sinnvoll integriert. Gleichzeitig mussten dabei aber auch die verschiedenen Mitgliederkategorien berücksichtigt werden. Die definierten Anforderungen konnte die ERP-sourcing AG aus Wallisellen mit ihrer Lösung @ccounting erfüllen. Diese basiert auf den Modulen Finanzbuchhaltung (FI), Controlling (CO) und Personal (HR) der betriebswirtschaftlichen Standardsoftware der SAP. @ccounting wird im Application Service Providing (ASP) betrieben und läuft auf dem Grosssystem der ERP-sourcing AG. Per DSL-Verbindung nutzen Anwender online alle Funktionalitäten wie die Buchhaltung und Adressdatei. So sind die Kosten für den Betrieb der Lösung präzise planbar. Ausserdem entfielen für den SCKM umfangreiche Investitionen in die IT. Für die Erstellung der Adressverzeichnisse wurden alle Daten per File direkt in das neue System übernommen und die spezifischen Zusammenstellungen programmiert – für jede Chuchi, jede Region und jeden Typ Mitgliedschaft.

Mitgliederadressen in Kategorien verschieben

Mit Hilfe von @ccounting erstellt der SCKM heute fehlerfrei und zeitnah jede gewünschte Adressliste. Für den Versand der Clubzeitschrift muss die entsprechende Tabelle nur noch gespeichert und als Excel-File direkt an den Verlag geschickt werden. Und auch die über 3.000 Abbuchungen der Mitgliedsbeiträge laufen heute grösstenteils automatisch. Der SCKM bekommt von der Schweizer Post nur noch ein Gutschrift-File. Seit Einführung der neuen Lösung stimmten die Abrechnungen bis auf den letzten Centime. Rückblickend will Werner Rusterholz die neue Lösung nicht mehr missen: „Die gesamte Buchhaltung läuft effizienter und erledigt sich fast in der Hälfte der Zeit.“ So fühlt sich jedes einzelne Mitglied optimal betreut und kann sich auf die wesentlichen Dinge konzentrieren: das Kochen.

www.sckm.ch

Mehr zu diesem Thema unter:
www.fokusmittelstand.net



Individuell eingerichtet

Mithilfe von SAP Business One hat Inneneinrichter Rosconi heute den optimalen Überblick über den Auftragsbestand. Dieser lässt sich nach unterschiedlichen Kriterien wie Produkten oder Regionen einfach auswerten.

Anspruchsvolle Kunden bestehen auf erstklassigen Service. Das gilt auch für die Kunden der Rosconi AG, die individuelle Einrichtungslösungen entwickelt. Am Produktionsstandort Villmergen beschäftigt der Dienstleister derzeit 32 Mitarbeitende. Zwei Drittel des Umsatzes macht der Fertiger mit mobilen Schiebewänden aus Materialien wie Glas, Holz und Metall. Den anderen Teil erwirtschaftet Rosconi mit offenen Garderobensystemen für Banken, Sportanlagen und andere Einrichtungen. Zu den renommiertesten Projekten gehören das Kongresszentrum in Luzern und die Universität Lausanne.

Unternehmenssoftware muss Vertriebsprozesse abbilden

Das Leistungsspektrum von Rosconi umfasst alle Projektschritte bei der Gebäudeausstattung – von der Idee bis hin zur Übergabe an den Bauherrn. Um Aufträge unterschiedlichster Grössenordnungen schnell und effizient bearbeiten zu können, benötigte das Unternehmen eine IT, die alle Standard-Geschäftsabläufe unterstützt. Da bisher keine durchgängige Softwarelösung im Einsatz war, sah man die Notwendigkeit, sich nach einem geeigneten IT-System umzusehen. Denn nur mit einer integrierten Unternehmenssoftware lassen sich die Geschäftsprozesse zeitnah und effizient

abwickeln. Früher wurden Angebote noch manuell erstellt: per Textverarbeitung und Fax. Als der neue Geschäftsführer Georges Burkhart vor zwei Jahren bei Rosconi einstieg, informierte er sich bald über in Frage kommende IT-Systeme. Gesucht wurde eine ERP-Lösung, die alle Vertriebsprozesse abbildet und zugleich kostengünstig ist. Der Inneneinrichter entschied sich schliesslich für SAP Business One. Bei der Implementierung arbeitete Rosconi eng mit dem SAP-Partner Steffen Informatik zusammen. Während der gesamten Projektdauer erfolgte ein intensiver Know-how-Austausch. Die gemeinsame Teamarbeit half letztendlich dabei, das Projekt erfolgreich und schnell durchzuführen.

Einer der ausschlaggebenden Gründe für die Einführung von SAP Business One waren neben der in der Standardsoftware enthaltenen Finanz- und Anlagenbuchhaltung die umfangreichen Funktionalitäten für das Customer Relationship Management (CRM). Denn gerade in einem Geschäftsbereich, in dem individuelle Einrichtungsgegenstände hergestellt werden, kommt es auf den persönlichen Kontakt und eine gute Beratung an. Deshalb ist es wichtig, dass die Mitarbeitenden auf alle notwendigen Informationen zugreifen und aktuelle Auskünfte geben können. Doch auch andere Kriterien sprachen für die Standardsoftware. Georges Burkhart, Geschäftsleiter

der Rosconi AG: „SAP Business One hat uns nicht nur wegen der vorhandenen Funktionalitäten überzeugt, sondern vor allem auch wegen des Preises.“ Ausserdem sollten auf diesem Weg die Mitarbeitenden entlastet werden. So setzte man für die Stammdatenverwaltung auf Komponenten wie Personaladministration und -abrechnung. Zusätzlich führte Rosconi die Bestandteile Lohnzahlung und Organisationsmanagement ein, um die Aufbau- und Ablauforganisation abzubilden.

Kundendaten optimal verwalten

Einen grossen Nutzen zieht das Unternehmen aus dem Vertriebsmodul. „Mit der Offertenbearbeitung können wir Prozesse beschleunigen. Jetzt haben wir eine Übersicht über unseren Auftragsbestand, der sich nach unterschiedlichen Kriterien wie etwa Produkten, Regionen oder BW-Kennzahlen auswerten lässt. Das war früher nicht möglich“, erklärt Georges Burkhart. Heute können der Bruttogewinn für das Angebot, die Bestände und der eigene Kundensaldo bestimmt werden. Zudem lassen sich die letzten Artikelpreise anzeigen, für die ein Kunde Sonderkonditionen erhalten hat. SAP Business One ermöglicht weiterhin, Offerten als Auftrag für den Lieferanten weiterzubearbeiten. Sobald

dieser bestätigt ist, wird er zum Lieferschein und dann per Mausklick in eine Faktura umgewandelt. Alle Fachbereiche – vom Internetverkauf über die Arbeitsvorbereitung bis hin zur Angebotserstellung – sind über jeden Schritt informiert und auf dem jeweils aktuellen Stand. Auch die gesamte Buchhaltung wird über SAP Business One abgewickelt.

Mittlerweile lassen sich auch Daten mit Partnerunternehmen problemlos austauschen, da dort ebenfalls SAP im Einsatz ist. Das erleichtert die Zusammenarbeit und reduziert Fehlerquellen. Georges Burkhart: „Das Einzige, was uns als Produktionsbetrieb noch fehlt, ist ein zusätzliches System für Produktionsplanung und -steuerung (PPS). Dann haben wir eine Kostenträgerrechnung und die Materialwirtschaft noch mit dabei. So erhalten wir vollständig durchgängige Unternehmensprozesse.“ Die Einführung des integrierten Zusatzmoduls PPS One ist für 2005 geplant. Danach ist die IT optimal auf die Bedürfnisse der Rosconi AG angepasst.

www.rosconi.ch

KONTAKT

Jürg H. Aerni
Mitglied der Geschäftsleitung
Steffen Informatik AG
Tel.: +41 (0) 56 418 33 33
E-Mail: jae@steffeninf.ch
www.steffeninf.ch

Die mobilen Glasschiebewände von Rosconi werden individuell entwickelt. Die Aufträge dafür steuert eine integrierte Unternehmenssoftware.



Zehn Megatrends der Software-Industrie

„Kooperation statt Wettbewerb“ heisst nur einer der Trends der Software-Industrie. Mobile Lösungen, neue E-Business-Aktivitäten und immer anspruchsvollere Kundenwünsche beeinflussen Entscheider bei Investitionen in die IT.

Die Zahlen sprechen eine deutliche Sprache: Trotz allgemein sinkender Etats investieren Unternehmen laut A.T. Kearney etwa 20 Prozent ihrer IT-Budgets in umfassende E-Business-Aktivitäten. Tendenz steigend! Mobile Lösungen und Webdienstleistungen wie E-Learning erschliessen dabei neue Kommunikationswege und helfen neue Kunden zu gewinnen. Schwerpunktmässig setzen Entscheider aber weiter auf traditionelle Bereiche wie E-Business-Anwendungen, E-Business-Werkzeuge und die E-Business-Infrastruktur (siehe Diagramm). Dabei tätigen über 60 Prozent der Firmen Investitionen nicht mehr nur aufgrund von Prognosen, sondern entscheiden just-in-time. Beeinflussen könnten sie die folgenden zehn Megatrends der Software-Industrie.

Konsolidierung

Nachlassendes Wachstum und sinkende Gewinne forcieren auch im Hightech-Sektor den Trend zu Firmenübernahmen, -aufkäufen und im Extremfall zu Liquidationen. Die Branche befindet sich in der Konsolidierung. Mittlerweile können viele kleinere Software-Anbieter ohne Kooperation mit Marktführern wie SAP nicht mehr überleben. Die aufgrund von Grössenvorteilen entstehenden Kostenersparnisse machen es unerlässlich, neue Allianzen und Partnerschaften einzugehen. Kundenwünsche nach Mehrwertdiensten spielen dabei eine entscheidende Rolle. Das Ergebnis: Key-player kaufen kleine spezialisierte Firmen auf, betreiben Cross-Selling und stärken so ihr Multi-Channel-Portfolio. Wie aktuell die potenzielle Übernahme von Peoplesoft durch Oracle zeigt, wird von diesem Trend auch das eine oder andere grosse Unternehmen nicht verschont bleiben.

Modellgetriebene Software-Entwicklung

Neue Softwaretechnologien und Forderungen nach umfangreichen Funktionen seitens der Anwender machen die Entwicklung von Programmen immer komplexer. Um diese Herausforderungen zu bewältigen, bedarf es komplizierter und umfangreicher Meta-Modelle. Bei der modellge-

triebenen Software-Entwicklung (Model-Driven Software Development) werden aus diesen kompakten, abstrakten Modellbeschreibungen lauffähige Programme generiert. Die Software wird unabhängiger von der Zielplattform entwickelt. So soll gewährleistet werden, dass die Modelle länger und wieder verwendet werden können. Eine wichtige Rolle spielt dabei auch das Konzept der Software-Systemfamilien. Die Zukunft gehört Entwicklungen, die eine Vielzahl von Paradigmen, der Programmieretechnik zugrunde liegende Prinzipien, vereinen. Neben der Domain-Analyse gilt das auch für die Meta-Modellierung, das Domain-getriebene Framework-Design, die agile Software-Entwicklung und die Nutzung von Open-Source-Infrastrukturen.

Kooperation statt Wettbewerb

Die Abwicklung von Geschäften im Internet, genannt Electronic Commerce, ist einer der am schnellsten wachsenden Industriezweige. Die im Laufe der Geschäftsabwicklung durchgeführten Vorgänge nennt man Transaktionen. Wickeln Firmen diese Prozesse effektiv ab, können erhebliche Kosten eingespart werden. Deshalb entscheiden sich immer mehr Unternehmen zur Kooperation mit konkurrierenden Firmen. In diesen kurzfristigen Partnerschaften schliessen sich eigenständige Unternehmen zusammen, um eine konkrete Geschäftsidee gemeinsam ökonomisch zu nutzen. Es ist sogar möglich, dass sich einzelne Firmen für einen gewissen Zeitraum gleichzeitig an mehreren virtuellen Unternehmen beteiligen. Zu einem späteren Zeitpunkt konkurrieren sie dann wieder mit den ehemaligen Partnern.

Peer-to-Peer und Open-Source

Peer-to-Peer (P2P) steht für die Kommunikation unter Gleichen (englisch peer – Gleichgestellter). Im Gegensatz zum Client-Server-Prinzip, bei dem der Client einen vom Server angebotenen Dienst nutzt, hebt sich die klassische Rollenverteilung in P2P-Systemen auf. Die Beziehungen zwischen den Teilnehmern entsprechen einer Art Netzstruktur. Ein Beispiel wäre hier die Kommunikation über E-Mail. Verschiedene



Mailserver tauschen digitale Nachrichten direkt untereinander aus. Die Zukunft der P2P-Technologie hängt vor allem davon ab, ob es gelingt, einen gemeinsamen Standard zu definieren. Ein Beispiel wäre der Open-Source-Standard JXTA. Open Source ist eine Software-Entwicklungsmethode, bei der die Programm-Quellcodes für jedermann frei verfügbar sind. Experten aus der ganzen Welt können so gemeinsam an Programmbefehlen arbeiten, wie das quell-offene Betriebssystem Linux zeigt.

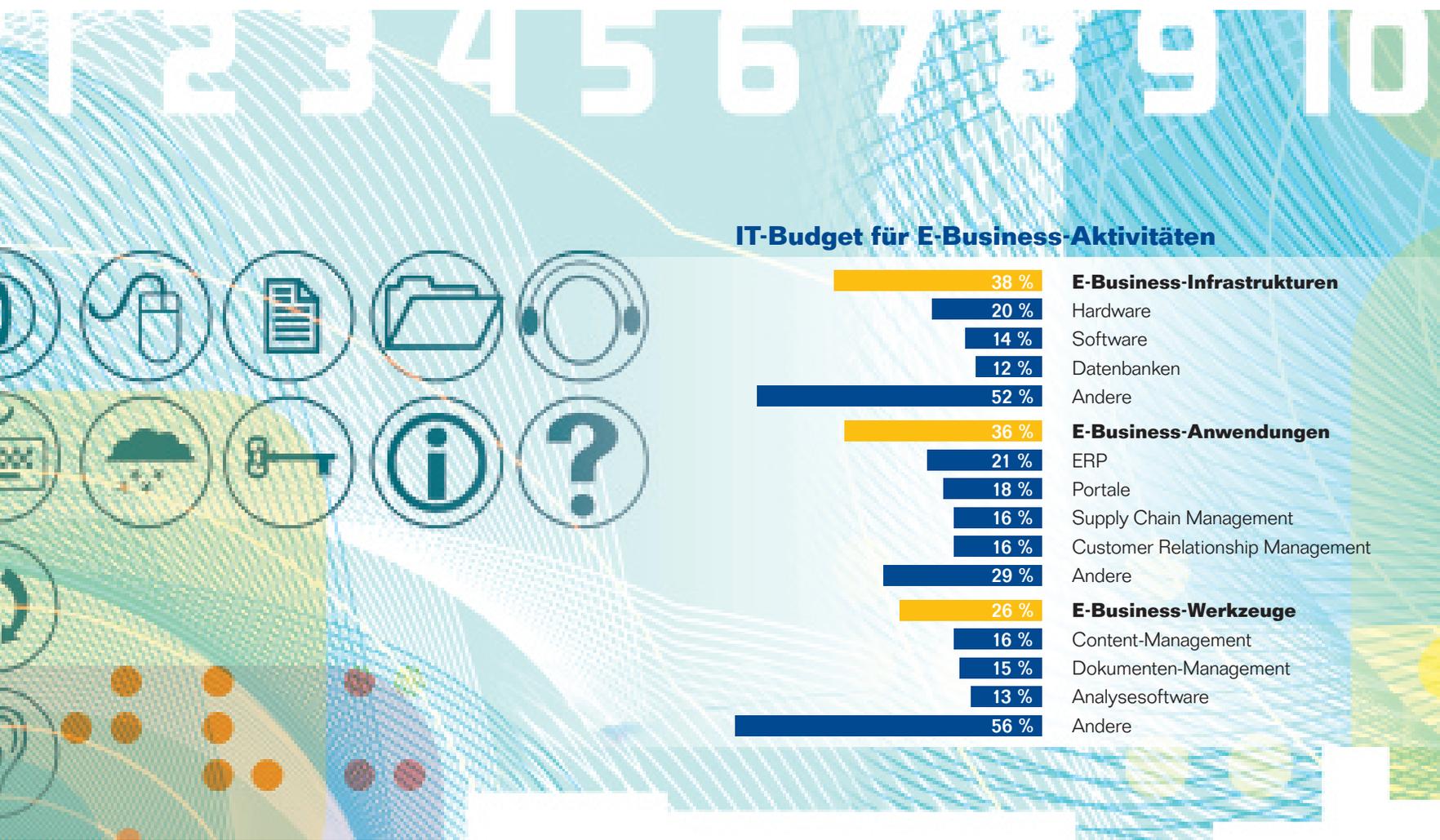
Outsourcing

Der weltweite Boom bei der Nutzung von Informationstechnologie hat die Softwareentwicklung zu einer globalen Dienstleistung avancieren lassen. Diese outzusourcen bietet Unternehmen erhebliche Kostensenkungspotenziale. Über die Hälfte aller Grossunternehmen entwickelt, testet oder wartet seine Software ausser Haus in so genannten „Billiglohnländern“, insbesondere in Indien (Offshore). Im allgegenwärtigen Hype wird dabei aber oft vergessen, dass Outsourcing- oder Offshoring-Projekte zu Beginn sehr viel höhere Kosten verursachen als ursprünglich geplant. Probleme bei der Auswahl von geeigneten

Softwarefirmen oder das Schnittstellen- und Wissensmanagement können die erwarteten Belastungen in unvorhergesehene Sphären treiben. Ausserdem ist es eine trügerische Hoffnung, schlechte eigene Prozesse mit globalem Outsourcing externalisieren zu wollen. Vielmehr ist es unabdingbar, dass alle Beteiligten die Chancen und Risiken der Entscheidung objektiv gegeneinander abwägen.

Business-Ökosysteme erfolgreich

Unternehmen vernetzen sich mittlerweile auch im Internet über Business-to-Business-Marktplätze und vertikale Industriebörsen. So entstehen neuartige Partnerschaften, die als Business-Ökosysteme bezeichnet werden. Vorrangiges Ziel ist, eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten zu schaffen. Das heisst, die Chancen aller Teilnehmer zu verbessern und voneinander zu profitieren. Ein neuer, vielversprechender Trend ist die Partnerschaft zwischen einer grossen Softwarefirma und mehreren kleinen spezialisierten Anbietern. Durch die Integration dieser so genannten Best-of-Breed-Lösungen kann dem Kunden ein maximaler Mehrwert geboten werden. Unter-



stützt wird dieser Trend, da viele der kleinen, meist branchenfokussierten Entwicklungsfirmen alleine ohne Partnerschaften nicht mehr überleben könnten.

IT-Immunologie

Die Zahl der Angriffe durch Viren und Würmer im Internet nimmt immer bedrohlichere Ausmasse an. Insbesondere die Automatisierung und die extrem schnelle Ausbreitungsgeschwindigkeit stellen die IT-Security vor neue Herausforderungen. Schwachstellen in den Programmierungen der Software-Anwendungen werden heute wesentlich schneller entdeckt und von Angreifern missbraucht. Neu sind auch Viren, die koordinierte Angriffswerkzeuge enthalten und dynamisches Verhalten zeigen. Einen verbesserten Schutz gegenüber herkömmlichen Virenschannern kann IT-Immunologie gewährleisten. Angriffe werden dabei durch die Bildung von automatischen Antikörpern, so genannten Gegencodes, besser abgewehrt.

Multi-Channeling

Wer heute erfolgreiches Marketing betreiben will, sollte sich an die Bedürfnisse des

einzelnen Kunden anpassen. Statt die Forderungen der Gesamtheit zu erfüllen, muss der Marketingansatz deshalb immer komplexer werdenden Kundenwünschen Rechnung tragen. Eine vielversprechende Strategie, um dieser Massenindividualisierung gerecht zu werden, ist Multi-Channeling. Unternehmen sprechen Kunden dabei parallel über mehrere Kommunikationskanäle an. Um dies bestmöglich zu unterstützen, müssen Experten die Software-Anwendungen flexibel an die verschiedenen Frontend-Plattformen und das Softwaredesign anpassen.

Grid-Computing

Von Grid-Computing sprechen Experten, wenn Server und Computer über das Internet zu so genannten Clustern verbunden werden. Diese Cluster sollen Anwendern die Möglichkeit geben, bei Bedarf mit der Rechenleistung von Millionen von Computern zu arbeiten. Rechen- und Datenressourcen sollen ähnlich wie beim Strom dynamisch und nur, wenn benötigt, zusammgezogen werden. Grid-Computing senkt Transaktionskosten und steigert dabei gleichzeitig die Effizienz der IT-Systeme. Das Grid (englisch grid – Gitter,

Netz) ermöglicht als flexibler und koordinierter Teil der Ressource den Aufbau von virtuellen Organisationen und Partnerschaften. Diese Gitterstruktur ist zum Beispiel auch für die Entstehung der Business-Ökosysteme von grundlegender Bedeutung.

Mobile Computing

Unternehmen, die heute flexibel und effektiv arbeiten möchten, setzen auf die mobile Kommunikation. Der drahtlose Zugang zum Internet und die direkte Übertragung von bewegten Bildern eröffnen Mitarbeitern völlig neue Möglichkeiten der Telearbeit wie die Teilnahme an Videokonferenzen. Mobile Endgeräte avancieren dabei zu Multifunktionsgeräten, die eine Kombination aus Telefon, Fernseher, Computer, Navigationssystem und Spracheingabe-

gerät bilden. Denkbar wäre zukünftig auch die Verbindung zwischen Kleidung und mobilen Computern, genannt „Wearable Computer“, oder der Datenaustausch per Händedruck. Durch am Körper installierte Sender und Empfänger würde dann ein so genanntes „Bodynet“ oder „Personal Area Network“ (PAN) aufgebaut.

Zukünftige E-Business-Investitionen können von diesen zehn Megatrends massgeblich beeinflusst werden. Die Auswirkungen und Konsequenzen einiger Trends sind auch schon heute deutlich spürbar. Wer alle diese Entwicklungen und die damit verbundenen Herausforderungen am besten meistern wird, lässt sich zu diesem Zeitpunkt noch nicht sagen. Gute Chancen haben auf jeden Fall Unternehmen, die auf innovative Lösungen und die dazu passende Strategie setzen.

Dr.-Ing. Artur P. Schmidt



Dr.-Ing. Artur P. Schmidt promovierte in Luft- und Raumfahrttechnik. Er war im Bereich Strategieberatung in einem führenden amerikanischen Consulting-Unternehmen tätig und leitete die Unternehmensstrategie bei einem der größten deutschen Energieversorgungsunternehmen. Heute ist er Journalist und Redner sowie Chefredakteur der Portale www.wissensnavigator.com und www.unternehmercockpit.com.

HUMAN POWER HR COMPETENCE
SOLUTIONS HEART VANTAGE BRAIN
INTELLIGENCE PEOPLE MANAGEMENT
SAP HR LEADERSHIP RECRUITING
AUDIT PAYROLL MADETSWIL ASP
CONSULTING COMPUTER PROGRAMS
KNOWLEDGE ERP SECURITY HCM
CREATIVITY PENSION FUND SUPPORT
DISCIPLINE LIECHTENSTEIN
PROFESSIONALITY ENGAGEMENT
FLEXIBILITY SWITZERLAND
ACCOUNT SOLUTIONS EXPERTISE
STRATEGY FUN SUCCESS