

DIRECTOR'S BRIEF

KRITERIEN FÜR DIE WAHL DES PASSENDEN ERP-SYSTEMS

Juli 2014

Seite 1

Der Einsatz von ERP-Systemen ist nicht nur in der Industrie erprobt

- Als Herausforderung für Dienstleistungsunternehmen gilt die Verwaltung externer Ressourcen

Seite 2

Eine uniforme Lösung für alle Branchen gibt es nicht

- Eine ERP-Lösung sollte branchenspezifisch und unternehmensindividuell angepasst werden
- Darauf kommt es an: Die wichtigsten Kriterien bei der ERP-Wahl

Seite 3

Die passende ERP-Lösung steigert Unternehmenseffizienz und Mitarbeiterzufriedenheit

- Mehr Liquidität durch modernes Finanzmanagement
- ERP-Lösungen auf Basis bekannter Software können intuitiv bedient werden

Seite 4

Tipps für anstehende ERP-Projekte auf einen Blick

In Kooperation mit:

**Business Solutions
for Services**
Lösungen für Dienstleister

Externe Ressourcen optimieren: ERP-Branchenlösungen für Dienstleistungsunternehmen

Der Nutzen von Enterprise Resource Planning-Systemen ist unumstritten. Es existiert jedoch kein universelles System, mit dem Unternehmen jeder Größe und Branche ihre Ressourcen verwalten können. Ganz im Gegenteil: Eine Lösung von der Stange bringt eher zusätzlichen Arbeitsaufwand als die gewünschte Erleichterung mit sich. Deswegen sollten sich Betriebe bei der Wahl der passenden ERP-Software auf branchenspezialisierte Anbieter verlassen, die bekannte Standardsoftware mit den jeweils erforderlichen Funktionalitäten ausstatten. Diese Systeme integrieren beispielsweise Tools für die grafische Einsatzplanung oder vereinfachen im Fall von Bauprojekten die Materialbeschaffung von unterwegs. Trotz der Unterstützung professioneller Anbieter sollten Unternehmen bestimmte Kriterien bei der ERP-Wahl beachten.

Die Verbesserung der Unternehmensperformance, die standortübergreifende Verbindung von Systemen und die Optimierung des Kundenservices – laut ERP Report 2014 der Beraterfirma Panorama Consulting Solutions¹ sind das die drei Hauptgründe für die Einführung eines Enterprise Resource Planning-Systems. Nicht nur in der Industriebranche ist der Einsatz von ERP-Systemen unumstritten, um Ressourcen besser zu planen und die Unternehmensagilität zu steigern. Auch in der Dienstleistungsbranche unterstützen ERP-Lösungen bei der Termin- und Einsatzplanung, der Aufgabenverwaltung oder beim Objektcontrolling.

Externe Ressourcenplanung als eigentliche Herausforderung

Die eigentliche Herausforderung für Dienstleistungsunternehmen besteht jedoch nicht in der internen Ressourcenplanung. Viel schwieriger ist es, externe Ressourcen zu optimieren. So zum Beispiel im Handwerk: Ein Betrieb, der mehrere Baustellen parallel betreut, steht vor der Aufgabe, an verschiedenen Standorten das richtige Material zur Verfügung zu stellen. Außerdem müssen Mitarbeiter entsprechend ihrer Fähigkeiten auf die unterschiedlichen Projekte verteilt werden. Ziel ist es, Stillstände bestmöglich zu reduzieren und dadurch die Leistung des

¹ <http://Panorama-Consulting.com/resource-center/2014-erp-report/>

DIRECTOR'S BRIEF

Betriebs zu steigern. Spezialisierte Wartungs- und Instandhaltungsunternehmen sowie Herstellungsunternehmen mit Kundenservice sehen sich mit ähnlichen Herausforderungen konfrontiert: Sie müssen ihr Personal intelligent einsetzen und für eine optimale Auslastung sorgen, um ihren Geschäftserfolg zu steigern.

Obwohl intelligente ERP-Systeme die besten Voraussetzungen für diese Ressourcenplanung bieten, besteht in der Praxis häufig das Problem, dass Unternehmen mit selbstgebastelten Altsystemen arbeiten. Diese sind überholt, nicht in die Infrastruktur integriert und mit anderen Unternehmensanwendungen nicht kompatibel. Die Folge: Statt einer Arbeitserleichterung sorgen die Systeme für zusätzlichen Aufwand. Die von einigen Anbietern empfohlenen Modernisierungen oder Anpassungen veralteter Systeme machen wenig Sinn. Jede Anpassung bedeutet zusätzliche Kosten und macht die IT-Umgebung noch komplexer und damit unflexibler. Außerdem ist jede Modernisierung laufender Systeme mit einem Stillstand verbunden, was sich negativ auf das Geschäft auswirkt.

Keine Lösung von der Stange: Renommierte ERP-Systeme branchenspezifisch erweitert

Stattdessen sollten Dienstleistungsunternehmen eine moderne ERP-Lösung wählen, die die branchenspezifischen Anforderungen erfüllt und damit tatsächlich die Planung externer Ressourcen vereinfachen kann. Einige Anbieter von ERP-Software haben sich diese Branchenspezialisierung auf die Fahnen geschrieben und namhafte Software-Lösungen mit den jeweils erforderlichen Funktionalitäten erweitert. Besonders für mittelständische Unternehmen lohnt sich die Zusammenarbeit mit einem ERP-Beratungs-

ERP als On-premise-, Cloud- oder SaaS-Lösung?

Bei der Wahl der passenden ERP-Software gibt es unterschiedliche Betriebsmodelle. So können die Verantwortlichen im Unternehmen zwischen einer On-premise-Lösung, die auf unternehmenseigenen Systemen betrieben wird, einer extern gehosteten oder verwalteten Cloud-Lösung oder einem Software-as-a-Service-Modell entscheiden. Laut ERP-Report favorisieren dieses Jahr 85 Prozent die traditionelle On-premise-Software, 11 Prozent wählen die Cloud und nur 4 Prozent entscheiden sich für SaaS-ERP. Damit setzen im Vergleich zum Vorjahr sehr viel weniger Firmen auf Cloud oder SaaS: 2013 waren es noch insgesamt 26 Prozent. Als Gründe für diesen Rückgang nennen die Verantwortlichen die fehlende Kenntnis über Cloud-Angebote sowie die Angst vor Sicherheitslücken.

unternehmen. Laut ERP Report entscheiden sich dieses Jahr ganze 83 Prozent der Unternehmen dafür, einen ERP-Anbieter in ihr Projekt einzubeziehen, 23 Prozent mehr als im Vorjahr. Grund Nummer eins ist die Ergänzung interner Ressourcen durch spezialisierte externe Fähigkeiten und Erfahrungen. Darüber hinaus suchen Betriebe Unterstützung bei der Implementierung in Form eines strategischen Partners. Oft klaffen technische und fachliche Sichten in Bezug auf das ERP-Projekt auseinander und es bedarf einer übergeordneten Ebene, um die Prozesse zu strukturieren. Ein spezialisierter ERP-Dienstleister kennt sich aus: Er berät hinsichtlich der Systemgröße, der erforderlichen Funktionalitäten oder skizziert mögliche Probleme bevor sie in der Praxis auftreten. Neben Auswahl, Planung und Implementierung der passenden ERP-Lösung können Unternehmen auch die spätere Administration an den ERP-Dienstleister übergeben und sich um wichtigere Aspekte ihres operativen Geschäfts kümmern.

kann mobil erfolgen und dem jeweiligen Angestellten direkt per SMS kommuniziert werden. Mit einer mobilen Lösung steigern Unternehmen außerdem die Zufriedenheit ihrer Kunden. Zum einen sind Servicemitarbeiter im Bedarfsfall schneller erreichbar, zum anderen sind Informationen schneller transferiert. So kann nach einem erledigten Auftrag eine nahtlose Rückmeldung an das System erfolgen. Meldet sich der Kunde mit einer Rückfrage in der Zentrale, kurz nachdem der Servicemitarbeiter vor Ort war, können die Angestellten im System den aktuellen Status einsehen und den Kunden dementsprechend beraten. Auch neue Aufträge sollten problemlos mobil erfasst und durch ein Unterschriftenmodul auf dem mobilen Endgerät zum Abschluss gebracht werden können.

Darauf kommt es an: Wichtige Kriterien für die Wahl des ERP-Systems

Trotz der Zusammenarbeit mit einem erfahrenen Anbieter sollten die Verantwortlichen im Unternehmen wissen, welche Kriterien ein modernes ERP-System unbedingt erfüllen sollte. So gilt zum Beispiel für die Optimierung externer Ressourcen: Die ERP-Software muss auch mobil nutzbar sein. Damit kann der Projektleiter von unterwegs auf die Materialverwaltung zugreifen und Baustoffe nachbestellen oder umdisponieren, wenn er im Laufe des Projekts merkt, dass sich etwas ändert. Auch die Einteilung von Mitarbeitern

83 Prozent der Unternehmen nehmen für die Durchführung eines ERP-Projekts die externe Hilfe eines Dienstleisters in Anspruch.

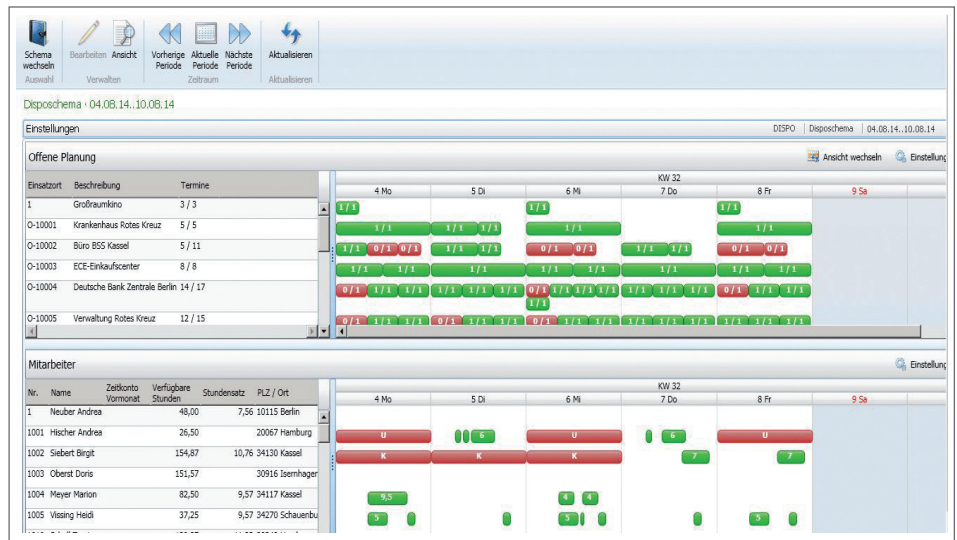


DIRECTOR'S BRIEF

Richtiges Finanzmanagement steigert die Liquidität

Ebenso können mobile ERP-Lösungen in puncto Finanzmanagement enorme Vorteile mit sich bringen. Der Handwerker oder Servicemitarbeiter kann direkt vor Ort die Rechnung an den Kunden stellen. Der Kunde zahlt zeitnah und die Firma sichert ihre Liquidität. Dafür sollte gewährleistet sein, dass das System eine einfache und schnelle Erfassung der Positionen ermöglicht. Angebote und Aufträge sollten über entsprechende Schnittstellen einfach eingelesen werden können. Intelligente ERP-Systeme können darüber hinaus die Kalkulation von Angeboten vereinfachen, indem Mitarbeiter auf archivierte Angebote zugreifen oder standardisierte Angebote erstellen können, um sie als Basisangebot zu verwenden. Dabei sollten ins System integrierte Kalkulationsgruppen, Preisvergleiche und Preisspiegel zur Verfügung stehen. Auch bei der Nachkalkulation können moderne Systeme unterstützen und auf verschiedenen Ebenen, beispielsweise auf Projektebene, Auftragsebene, Baustellenebene und Mitarbeiterebene, Listen und Kostenrechnungsmodelle bereitstellen.

Moderne ERP-Lösungen bieten den Verantwortlichen auch bei der Einsatzplanung größtmögliche Transparenz, indem sie Tools zur grafischen Darstellung von Aufträgen, Schichten, noch zu verplanenden Einsätzen und verfügbaren Mitarbeitern integrieren. So können Mitarbeiter einfach per Drag and Drop den noch offenen Aufträgen zugeteilt werden.



Größtmögliche Transparenz bei der Einsatzplanung liefern grafische Tools, wie beispielsweise die Software BSS dispo pro, mit denen Disponenten die Mitarbeiter ganz einfach per Drag and Drop den anstehenden Aufträgen zuordnen können.

Einfache Bedienbarkeit der ERP-Software sorgt für zufriedene Mitarbeiter

Ein weiteres wichtiges Kriterium bei der Wahl der passenden ERP-Software ist die einfache Bedienbarkeit der Lösung. Nicht jeder Mitarbeiter eines mittelständischen Handwerkerbetriebs oder einer Herstellerfirma verfügt über das notwendige technische Know-how. Ganz im Gegenteil: Prozessorientierte Software hält erst seit kurzer Zeit Einzug in die traditionellen Branchen. Am besten eignen sich gängige Systeme, deren Bedienung bereits in anderen Bereichen erlernt ist und deswegen intuitiv erfolgen kann. So kann

beispielsweise bei Microsoft-basierten Systemen von einem schnellen Verständnis der User ausgegangen werden. Laut ERP-Report 2014 entscheiden sich Betriebe bei der Wahl eines ERP-Systems in 20 Prozent der Fälle für Microsoft Dynamics. Trotz einer einfach zu bedienenden Software sollten Unternehmen Mitarbeiter frühzeitig in das ERP-Projekt einbinden, um einer möglichen Ablehnung seitens der Angestellten von vornherein entgegenzuwirken. Wird das System nicht genutzt, sind unnötige Kosten und frustrierte Mitarbeiter die Folge. Der Einsatz bekannter Software-Lösungen renommierter Unternehmen

Menke Gebäudeservice setzt auf mobile Lösung für Gebäudedienstleister

Im vergangenen Jahr hat die Menke Gebäudeservice GmbH & Co. KG 30 Mitarbeiter für den mobilen Einsatz ausgestattet und damit den Verwaltungsaufwand enorm reduziert: Mit der Software-Lösung „BSS | cleaning pro mobile“ können die ausschließlich extern arbeitenden Objektleiter mit ihren Tablet-PCs auf das seit 2006 von der Firma genutzte ERP-System Microsoft Dynamics NAV zugreifen.

Sie erhalten damit von überall Zugang zu Objekten, Kontakten und Mitarbeiterdaten aus der Unternehmenssoftware und optimieren den Einsatz von ca. 3.500 externen gewerblichen Mitarbeitern. BSS | cleaning pro mobile ist ein Kooperationsprojekt der Business Solutions for Services GmbH und der ic innovative software UG und ist speziell auf die Bedürfnisse von Gebäudedienstleistern zugeschnitten.



DIRECTOR'S BRIEF



hat einen weiteren Vorteil: Diese Anbieter werden auch in Zukunft mittels Updates dafür sorgen, dass ihre Systeme auf dem neusten Stand der Technik sind und den sich verändernden Marktanforderungen begegnen können. Außerdem kann davon ausgegangen werden, dass der Software-Hersteller alles versucht, um Wartungskosten und die Menge an Support-Anfragen so gering wie möglich zu halten. Das wiederum bedeutet für den Anwender einen maximalen Return on Investment (ROI).

Um auch zukünftigen Anforderungen neuer Märkte begegnen zu können, sollten die IT-Verantwortlichen darauf achten, dass ihre neue ERP-Software modular ausgelegt ist. Unternehmen müssen bei

zukünftigem Wachstum die Möglichkeit haben, das System beliebig zu erweitern und zusätzliche Lizenzen zu erwerben. Ebenso sollten nichtgenutzte Module einfach abschaltbar sein, damit Unternehmen keine unnötigen Wartungskosten zahlen. Darüber hinaus sollte ein modernes ERP-System über wichtige Schnittstellen verfügen, so dass Leistungsverzeichnisse und Angebote, Artikeldaten und Preise mit Lieferanten sowie Zeiterfassung über Handy, PC und Terminal ausgetauscht werden können.

Fazit

Eine Optimierung sämtlicher Prozesse können Unternehmen nur mit einer ERP-Lösung erreichen, die individuell auf die Bedürfnisse ihres alltäglichen Geschäfts zugeschnitten ist. Spezialisierte Anbieter wissen um diese Anforderungen und erweitern ihre Lösungen stetig dahingehend, den Bedarf optimal zu decken. Mittelständische Betriebe sollten auf diese Individuallösungen setzen und sich das Know-how dieser Anbieter zu Nutze machen. Dabei sollten sie unter anderem auf den mobilen Einsatz ihrer zukünftigen ERP-Lösung, die intuitive Bedienbarkeit sowie intelligente Finanzmanagement-Funktionalitäten achten. So ist eine Arbeitserleichterung auf allen Ebenen garantiert. Schlankere Prozesse sowie zufriedener Kunden und Mitarbeiter steigern nachhaltig den Unternehmenserfolg.

Tipps für anstehende ERP-Projekte auf einen Blick

- **Spezialisierte ERP-Anbieter präsentieren branchenspezifische Lösungen und unterstützen bei der Auswahl, Implementierung und Administration.**
- **Nur mobile ERP-Lösungen können für umfassende Optimierung der Ressourcen sorgen.**
- **Mobiles und einfaches Finanzmanagement führt zu gesicherter Liquidität und weniger Aufwand bei der Rechnungsstellung.**
- **Grafische Einsatzdarstellungen ermöglichen die effiziente Ressourcenverwaltung für Disponenten.**
- **Intuitive Bedienbarkeit der Systeme und Einbindung der Angestellten in das ERP-Projekt sorgt für Mitarbeiterzufriedenheit.**
- **Gängige Software-Lösungen bekannter Anbieter garantieren ständige Updates und Anpassungen an sich verändernde Anforderungen.**
- **Ein modular ausgelegtes ERP-System gewährt Flexibilität, indem es sich an das Unternehmenswachstum anpassen lässt.**
- **Nur durch Schnittstellen zu weiteren Unternehmensanwendungen oder Lieferantensystemen ist eine tatsächliche Prozessoptimierung garantiert.**

IMPRESSUM

Der „Director's Brief“ ist ein Produkt der Deutsche Messe Interactive GmbH, Podbielskistr. 333, 30659 Hannover

Geschäftsführer:

Eric Berger

Tel.: +49 (511) 330.601.00

Fax: +49 (511) 330.601.08

Web: www.messe-interactive.de

Redaktion: Maike Körber

Layout: Janine Kurtz

Bildnachweis:

© BSS Ost GmbH; fotolia