

## Evaluation Business-Software-Lösungen

# Wer sein KMU kennt, wählt klüger

Thomas Pfyffer, Redaktion «Zürcher Wirtschaft»

Welche Hausaufgaben sind zu lösen, bevor ein KMU erfolgreich mit der Anschaffung einer neuen Business-Software liebäugelt? Was entscheidet über Erfolg oder Misserfolg im Angebots-Dschungel? Drei etablierte Anbieter sowie ein unabhängiger Berater und Messe-Organisator geben Auskunft.



Rainer Erismann,  
Geschäftsführer, BusPro AG



Marc Ziegler,  
Managing Director Small Business,  
Sage Schweiz AG



Thomas Köberl,  
Mitbegründer und Leiter Marketing,  
Abacus Research AG



Dr. Marcel Siegenthaler,  
Partner der schmid + siegenthaler  
consulting gmbh, Organisatorin  
IT-Fachmesse topsoft

## Welche Voraussetzungen muss meine KMU erfüllen, dass die Evaluation einer Business-Software ein Erfolg wird?

Es muss bekannt sein, wo das grösste administrative Arbeitsaufkommen bei der Hauptaufgabe des Betriebes ist.

Versuchen Sie nicht vorrangig, die Ausnahmen abzudecken, sondern behalten Sie Ihren Fokus darauf, die wesentlichen und häufigen administrativen Aufgaben in Ihrem Unternehmen rund und flüssig zu gestalten. Die Hauptaufgaben mit den Spezialitäten des Betriebes sollten in kurzen Sätzen formuliert sein; ebenso die entscheidenden vier Wünsche an die neue Business-Lösung.

Dies ist nicht kompliziert und erfordert auch keine teuren externen Berater. Der Betriebsinhaber und sein Team kennen das Geschäft und die Hauptaufgaben, diese müssen nur noch dem Anbieter erklärt werden. Die riesige Erfahrung und das betriebswirtschaftliche Verständnis der BusPro-Partner sind dabei eine grosse Hilfe.

Damit eine Evaluation einer Software erfolgreich wird, muss das betreffende KMU die Anforderungen an diese definieren. Es muss klar sein, für was die Software aktuell eingesetzt wird, und für was sie allenfalls zu einem späteren Zeitpunkt noch eingesetzt werden soll. Soll in Zukunft ein Webshop angebunden werden, ist die Erweiterung des Geschäfts geplant, stehen Prozessänderungen an etc., sind nur einige Fragen, die bei der Evaluation einer KMU-Software beachtet werden sollten. Zusätzlich muss natürlich auch klar sein, welches Budget zur Verfügung steht, und wie viel für den Unterhalt der Software investiert werden soll. Auch die Einführungskosten sind ein Faktor, den man beachten muss. Je nach Komplexität lohnt es sich, die Anforderungen an die KMU-Software in einem kurzen Konzept festzuhalten, und von den in Frage kommenden Lieferanten bestätigen zu lassen. Zudem muss auch im KMU bestimmt werden, wer intern für die Einführung einer neuen Software zuständig ist.

Der Unternehmer muss sich im Vorfeld einer Evaluation Klarheit verschaffen über die eigenen Vorstellungen bezüglich der neuen KMU-Software, welche Bedürfnisse er damit erfüllen will und welches seine Ziele sind, die er mit dieser Software erreichen will.

Dazu kann ein Pflichtenheft über die wesentlichen Aspekte hilfreich sein. Darin sollten die für das Unternehmen kritischen Geschäftsprozesse beschrieben sein.

Der oder die Verantwortlichen für das Projekt müssen zum Teil von Alltagsarbeiten freigestellt werden, damit sie sich den wichtigen Fragestellungen widmen können.

Zu empfehlen ist es zudem, wichtige Know-how-Träger aus der Produktion, Administration etc. in diesen Prozess zu involvieren, da diesen Personen dann auch für eine erfolgreiche Implementierung der Lösung eine wichtige Rolle zukommt.

Bei einem solchen Projekt geht es nicht primär um die Definition von Softwarefunktionen, sondern um die Firmenprozesse und die Mitarbeiter, welche schlussendlich von der Software unterstützt werden sollen. Die geeignete Wahl der am besten passenden Software aus dem riesigen Marktangebot ist für das Unternehmen von grosser Bedeutung, die Geschäftsleitung muss daher das Projekt aktiv unterstützen. Gleichzeitig empfehlen wir aber auch sehr, die betroffenen Mitarbeitenden frühzeitig einzubeziehen. Damit kann Vertrauen, Akzeptanz für die neue Lösung und nicht zuletzt Wissen im Unternehmen aufgebaut werden. Die Ressourcen Personal, Geld und Zeit sind kritisch, da muss sich ein KMU überlegen, ob eine externe Unterstützung beizuziehen ist, um methodisch und fachlich effizient voranzukommen.



**Wie begegne ich als Allrounder-Typ ohne IT-Spezialwissen meinem potentiellen Software-Lieferanten auf Augenhöhe?**

Indem Sie Ihren Betrieb kennen und die Aufgaben systematisch erklären können. Lassen Sie sich dabei nicht von gelegentlich auftauchenden Nebenschauplätzen ablenken. Es ist erstaunlich, wie oft wir genau das antreffen: Ein Beauftragter verbringt Stunden mit der Analyse eines Problems, das höchstens viermal jährlich auftritt, und vernachlässigt dabei die eigentliche tägliche Aufgabenstellung. Die Ausnahmen scheinen unser Unterbewusstsein stärker zu beschäftigen als die Routineaufgaben. Es sind aber diese täglichen Aufgaben, die den administrativen Alltag mühsam oder eben leicht machen. In erster Linie müssen deshalb diese häufigen Jobs in jedem Detail sehr effizient gestaltet werden. Kleinere KMU machen dabei oft die Entdeckung, dass die preiswerte Lösung ihrem Betrieb besser entspricht.

Meiner Ansicht nach braucht man zur Evaluation einer KMU-Software keine spezifischen IT-Kenntnisse. Man muss wissen, was man im funktionalen Bereich voraussetzt, und welchen Nutzen man aus der Software ziehen möchte. Wichtig ist nur, dass man seine eigene IT-Umgebung kennt, und zusammen mit dem IT-Verantwortlichen auch die Konsequenzen der neuen Software auf die eigene Umgebung evaluieren kann. Als KMU-Verantwortlicher muss man informatikmässig nicht mit einem IT-Spezialisten mithalten können. Es ist die Aufgabe des IT-Spezialisten, die Auswirkungen und den Nutzen der neuen Software kundenverständlich zu formulieren.

Als sehr nützlich haben sich in der Praxis Workshops erwiesen, in denen sich beide Seiten Klarheit verschaffen können, ob einerseits die Software für das Unternehmen die richtige ist und andererseits aber auch, ob die «Chemie» zwischen Unternehmen und Software-Partner stimmt. Nur wenn der Software-Anbieter die Bedürfnisse des Unternehmens verstanden hat, beide «dieselbe Sprache» sprechen, können Missverständnisse von Anfang an weitgehend ausgeschlossen werden, und es kann sich ein gegenseitiges Vertrauensverhältnis entwickeln. Dieses ist wichtig, um auch in schwierigen Phasen einer Evaluation und der allfälligen späteren Inbetriebnahme der Software gemeinsam konstruktive Lösungen zu finden.

Für den Projekterfolg ist die Wahl des Lieferanten gerade so wichtig wie die Wahl der Software. Sie müssen sich vom Lieferanten verstanden und ernst genommen fühlen und sicher sein, dass Ihre Anliegen auch Gehör finden werden. Die gleiche Augenhöhe ist daher bedeutend und verlangt in der Regel auf beiden Seiten ein gewisses Entgegenkommen. Achten Sie als Unternehmer darauf, dass Sie am Steuer bleiben in dem Sie definieren, was Sie brauchen. Für Sie ist die Wirkung entscheidend und weniger, was dahinter steckt. Wenn Sie diesen Ansatz konsequent verfolgen, brauchen Sie sich auch nicht in «die Tiefen des IT-Slangs» zu begeben. Sollte die Augenhöhe nicht erreichbar sein, so finden sich am Schweizer ERP-Markt über hundert weitere Anbieter.

**Meine Software soll so effizient und einfach wie möglich sein, nur das Nötige abdecken. Wie vermeide ich Ballast in den Applikationen?**

Der Grundaufbau der Software muss für den Anwender einfach verständlich sein. Dies ergibt sich fast automatisch, wenn die Software nach Tätigkeiten gegliedert ist und den jeweiligen Anwender exakt durch seine Aufgabe führt, z.B. eine Debitorenbuchung oder eine Auftragserfassung.

Das bedeutet: Man muss dem Trend widerstehen, alle möglichen «Ablenkungen» wie elektronische Gadgets, nicht benötigte Zusatzfunktionen u.a. auf jedem Arbeitsbildschirm abzubilden. In BusPro kann der Kunde jederzeit kostenlos weitere Funktionen aktivieren, sobald sie benötigt werden.

Je genauer der Arbeitsablauf auf die Aufgabe des Anwenders passt, umso einfacher ist das «EDV-Programm». Selbstverständlich dürfen die praktischen modernen technischen Möglichkeiten darin nicht fehlen, an der richtigen Stelle! Dadurch entsteht ein hoch-effizientes Arbeitswerkzeug.

Ideal ist natürlich eine Software, die skalierbar ist. Die meisten KMU-Lösungen können heute in einer Grundvariante und verschiedenen Aufbauvarianten erworben werden. Wachsen die Bedürfnisse des KMUs, kann die Software mitwachsen, ohne dass die Daten migriert oder angepasst werden müssen. Meistens ist es nicht ratsam, eine Software fix auf die anfänglichen Bedürfnisse auszulegen, denn das Geschäft und die Bedürfnisse sowie das Marktumfeld ändern sich ständig. Eine gewisse Flexibilität

in der Funktionstiefe sollte man sich wahren. Ein Beispiel für eine schlanke Software ohne Ballast ist die neue Sage-100-Lösung. Diese besticht durch eine intuitive Bedienung sowie eine effiziente Handhabung. Zudem ist die Software modular aufgebaut, so dass nur die Module erworben werden müssen, die auch gebraucht werden. Auf den Punkt gebracht: Die KMU-Software soll rasch eingeführt, einfach in der Anwendung, flexibel erweiterbar sein und sich auch finanziell langfristig auszahlen.

Von Vorteil ist es, wenn es möglich ist, das Aussehen der Software auf einfache Weise auf die Arbeitsvorgänge im Unternehmen anpassen zu können, insbesondere die Erfassungsmasken, damit effizient gearbeitet werden kann. Nicht benötigte Eingabefelder sollen nicht am Bildschirm erscheinen, relevante Eingabefelder hingegen auf der ersten Maske und mit betriebsspezifischer Terminologie beschriftet. Moderne ERP-Software bietet für ein optimales Customizing der Lösung auch die Möglichkeit für zusätzlich benötigte Daten und Informationen, die Datenbank im Hintergrund entsprechend anzupassen oder auch Eingaben der Benutzer automatisch zu prüfen und zu validieren.

Bei der Wahl der Software ist zu beachten, dass die Lösung quasi mit dem Unternehmen mitwachsen kann durch zusätzliche Module und Funktionen.

Damit die Software zu Ihren Bedürfnissen passt, müssen die Bedürfnisse zuerst einmal bekannt sein. Viele KMU haben ein enorm breites Spektrum an Leistungen und Prozessen, die nicht zwingend alle in grosser Tiefe von der IT zu unterstützen sind. In der Prozessanalyse kann untersucht werden, welche Elemente aufgrund der erreichbaren Automation, Qualitätsverbesserung etc. ein relevantes Potenzial für die IT-Unterstützung mitbringen. Möglicherweise ist ein Vorgehen in Etappen sinnvoll, in dem zuerst nur die Software für wenige Kernbereiche eingeführt wird und erst nach einer gewissen Konsolidierung eine breitere und tiefere Prozessunterstützung durch die IT-Lösung erfolgt.