



Best Practice

Kennenlernen einer kaufmännischen Miet-Softwarelösung in der Praxis

Unternehmen:

Administration Intelligence AG

Dienstleister:

IBIS Prof. Thome AG

Softwarelösung:

SAP Business ByDesign

Was ist „Best Practice“?

Best-Practice bedeutet so viel wie bestes Verfahren, Erfolgsrezept oder auch Vorzeigebispiel. In diesem Best Practice des NEG (Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr) wird der Betrieb von kaufmännischer Softwarelösung dokumentiert.

Das Beispiel geht auf die Besonderheiten beim Betrieb einer Mietlösung ein.

Die Ziele eines Best Practice

Ein Best Practice soll besonders gute oder besonders interessante Beispiele aus dem wirklichen Leben aufarbeiten. Ziel dieser Beispiele ist es, interessierten Unternehmen das Vorgehen erfolgreicher Unternehmen aufzuzeigen.

Fragen oder Information gewünscht?

Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG)

Mainfränkisches eCommerce Kompetenzzentrum (MECK)

Begleitvorhaben ERP am Lehrstuhl für BWL und Wirtschaftsinformatik der Universität

Würzburg (Prof. Thome)

erp@wiinf.uni-wuerzburg.de

<http://www.ec-net.de>

<http://www.meck-online.de>

Von der Idee zum Betrieb, und darüber hinaus.

Eine kaufmännische Softwarelösung oder ein ERP-System (Enterprise Resource Planung = Unternehmensressourcenplanung und -verwaltung) können die Alltagsarbeit im Unternehmen spürbar vereinfachen, erleichtern, effizienter gestalten und produktiver machen.

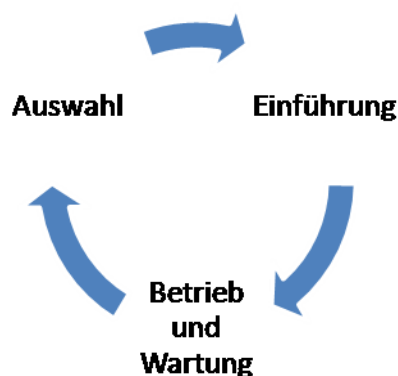
Eine solche Softwarelösung bildet alle relevanten Gegenstände, Personen, Materialien und Abläufe in einer zentralen Lösung ab. Der Vorteil ist die Möglichkeit der Verknüpfung der Daten. Dadurch lässt sich ein wesentlich besserer Überblick über das Unternehmen gewinnen. Oder wissen Sie aus dem Stehgreif, welche Mahnungen Sie heute versenden müssen und welche Kunden überhaupt noch Schulden haben? Eine entsprechende Software weiß es nach wenigen „Klicks“! Sie sparen nicht nur Zeit und Nerven, sondern auch bares Geld.

Aber nicht jede kaufmännische Software ist gleich gut für jedes Unternehmen geeignet. Daher müssen Sie eine **Auswahl** vornehmen um Ihr geeignetstes System zu finden.

Auch die **Einführung** der Software ist nicht einfach. Dazu lieferte das NEG (Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr) bereits vier Beispiele, wie eine Einführung laufen kann. Wichtig ist, sich im Voraus Gedanken zu machen und einen Einführungsplan aufzustellen.

Ziel von Auswahl und Einführung ist der **Betrieb**. Dieser sollte möglichst automatisiert ablaufen, aber auch noch Freiraum für Individualität geben, um flexibel (re)agieren zu können. Diese Umstände müssen schon bei Auswahl und Einführung berücksichtigt werden. Dann kann ein solches integriertes System viele Jahre treue Dienste leisten.

In der Regel laufen entsprechende Systeme 6-10 Jahre und benötigen Wartung. Aber dann muss der Entwicklung in der Soft- und Hardwarebranche Rechnung getragen werden. Ein neues System muss angeschafft werden. Der Kreislauf beginnt von neuem.



Der Wahrheitsgehalt des vorhergehenden Absatzes nimmt aber immer mehr ab. Neue Formen von Software, die sogenannten Mietlösungen (auch bezeichnet als „SaaS“ oder „Software-as-a Service“) verändern nicht nur den Umgang mit und die Eigenschaft der Software selbst, auch der Umgang mit der Peripherie, wie etwa der Hardware, und den zuständigen Mitarbeitern ändert sich.

Funktionserweiterungen und Fehlerbereinigungen der Software müssen nicht mehr aktiv vom Administrator geplant und durchgeführt werden. Eine Aktualisierung der Software der Software erfolgt zum Teil wirklich über Nacht.

Softwareauswahl im Allgemeinen

Sondierung und Umsetzung

Aufgrund der Unübersichtlichkeit des Marktes und der Komplexität der Aufgabenstellung empfiehlt es sich eine systematische Auswahlmethodik und klar strukturierte Vorgehensweise anzuwenden, welche im Folgenden vorgestellt wird:

1. Projekteinrichtung – Rahmen und Ziele

Grundsätzlich müssen vor Beginn der Einführung eines ERP-Systems die Rahmenbedingungen (Projektteam, Zeitplan, Budget) und die zu erreichenden Ziele festgelegt werden.

2. Marktüberblick

Über Artikel in Fachzeitschriften (insbes. Erfahrungsberichte von Unternehmen, die ein entsprechendes Projekt bereits durchgeführt haben, wie beispielsweise dieser Bericht), einschlägige Marktübersichten, das Internet, Beratungshäuser zur ERP-Auswahl oder IT-Fachmessen/Fachtagungen/Kongresse können Unternehmen einen ersten Marktüberblick zur Orientierung gewinnen.

3. Prozessanalyse

ERP-Systeme sind grundsätzlich Werkzeuge zur Unterstützung von Geschäftsprozessen. Zur Formulierung der Anforderungen an ein solches System sollten deswegen die bestehenden Unternehmensstrukturen und -prozesse analysiert und dokumentiert werden. Hierbei kann auf bestehende Referenzmodelle zurückgegriffen werden. Die Dokumentation kann unterstützt werden durch entsprechende EDV-Werkzeuge zur Projektplanung.

4. Lastenheft (oder Anforderungsabgleich)

In Form eines unternehmensspezifischen Lastenhefts werden alle Anforderungen und Restriktionen dokumentiert (z. B. Hardware, Datenbank oder Betriebssystem). Die Anforderungen an das ERP-System sollten entsprechend ihrer Bedeutung für das Unternehmen gewichtet werden. Kritische Anforderungen müssen dabei von der Softwarelösung auf jeden Fall erfüllt werden, während optionale bzw. unkritische Anforderungen erfüllt werden können.

5. Marktrecherche

Ziel der Marktrecherche ist die Identifikation von fünf bis zehn Anbietern, die die im Lastenheft dokumentierten Anforderungen bereits im Standard möglichst gut abdecken (Technolo-

gie, Funktionalität, Brancheneignung), da Anpassungsleistungen i. d. R. kostenintensiv sind. Neben den funktionalen Erfüllungsgraden sollten weitere Informationen zu den identifizierten Anbietern und deren Referenzprojekten hinsichtlich Branchenerfahrung, regionaler Verteilung, Dienstleistungsangebot sowie Unternehmensgröße und -historie gesammelt werden.

6. Vorauswahl

Durch Überprüfung des Abdeckungsgrads von Lastenheft und Leistungsspektrum der einzelnen Systeme können die fünf bis zehn im Schritt „Marktrecherche“ identifizierten Anbieter auf zwei bis drei relevante Anbieter reduziert werden. In diesem engeren Kreis relevanter Systeme befinden sich nur noch Lösungen, die die Anforderungen in hohem Maße erfüllen, über entsprechende Branchenerfahrung verfügen und kostenseitig in einem akzeptablen Rahmen liegen.

7. Endauswahl

Im Rahmen der Endauswahl werden die Unterschiede der selektierten ERP-Systeme anhand der zu unterstützenden Prozesse herausgearbeitet und bewertet. Ein persönlicher Eindruck von Technologie, Funktionalität und Bedienung der Systeme kann hierbei durch ein- bis mehrtägige Workshops und Systemtests gemeinsam mit den Softwareherstellern gewonnen werden. Zusätzlich empfiehlt sich der Besuch von Referenzkunden der Hersteller, die möglichst in der gleichen Branche tätig sind. Durch eine strukturierte und vor allem einheitliche Vorgehensweise können die Anbieter und Systeme in einer abschließenden Gesamtbewertung verglichen und das geeignete System ausgewählt werden.

8. Dienstleistersuche

Eine erfolgreiche Beschaffung und Implementierung von ERP-Systemen sowie deren spätere Nutzung hängt nicht nur von der Güte der Anwendungssoftware, sondern auch von der Seriosität und der Fachkompetenz der Hersteller oder IT-Dienstleister ab. Aufgrund des fehlenden Wissens und der begrenzten Ressourcen ist der Bedarf an externer Dienstleistung bei Kleinbetrieben in der Regel höher als bei größeren Unternehmen. Vertrauen und persönliche Akzeptanz zwischen Lieferant und Kunde ist erforderlich, da der Dienstleister die Investitionsentscheidungen maßgeblich beeinflusst.

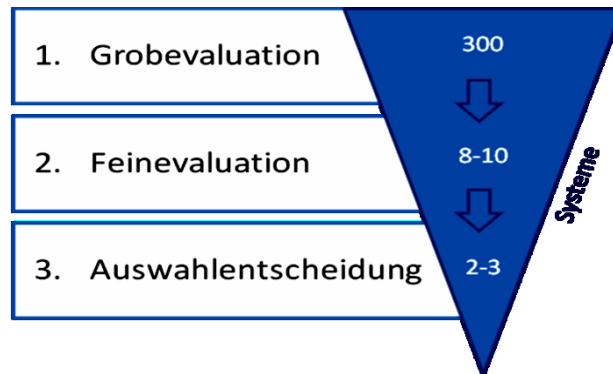
Die Nutzungszeit eines ERP-Systems liegt im Durchschnitt bei neun Jahren. Folglich ist eine langfristige Partnerschaft einzugehen. Kleinbetriebe benötigen deshalb eine hohe Investi-

onssicherheit. Bei der Auswahl eines Partners muss auf dessen Verlässlichkeit, Stabilität, Zukunftssicherheit und Überlebensfähigkeit geachtet werden. Referenzberichte über erfolgreiche Projekte oder direkte Kontaktaufnahme mit Unternehmen, die eine Lösung bereits in Betrieb haben, tragen dazu bei, den potenziellen Anbieter besser einschätzen zu können. Sowohl die Finanzlage, die Ressourcenverfügbarkeit als auch die persönliche Kontinuität der Verantwortlichen des Lieferanten sind zu prüfen und zu hinterfragen. Wenn nach oder gar während der Einführung der Software immer wieder neue Verantwortliche zuständig sind, wird es schwierig, das Ziel zu erreichen.

Dies ist ein wichtiger Punkt, da Kleinbetriebe nicht in der Lage sind, die ERP-Anwendungen selbst zu warten und weiterzuentwickeln, falls der Anbieter vom Markt verschwindet. Für die erfolgreiche Einführung und den reibungslosen Betrieb der ERP-Lösung muss der Softwarelieferant ein Gesamtangebot erstellen, das in einem angemessenen Kosten- und Zeitrahmen liegt. Ein breites Angebot an Dienstleistungen, wie z. B. Beratung, Betreuung, Schulung, Hotline, stetige Verfügbarkeit von Updates und ein gutes Branchen-Know-how (ein wichtiger Indikator sind hierfür die Branchenreferenzen) sind zusätzliche Anforderungen, die zu erfüllen sind.

Tipps zur ERP-Auswahl

- ▶ Gehen Sie systematisch und strukturiert vor!
- ▶ Wählen Sie das System passend zu Ihrer Organisation aus!
- ▶ Wählen Sie Ihr System nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten und nicht nach der Anzahl der Funktionen aus!
- ▶ Verringern Sie sowohl Einführungskosten als auch -risiken, indem Sie sich in einem ersten Schritt auf die Einführung der wesentlichen Module und Funktionen beschränken!
- ▶ Beteiligen Sie von Anfang an Ihre Mitarbeiter an der ERP-Einführung!



Betrieb und Einführung

In unserem Beispiel wurde durch eine Softwareauswahl bei der Administration Intelligence AG (AI AG) das Produkt SAP Business ByDesign ausgewählt. Als Einführungspartner wurde die IBIS Prof. Thome AG ausgewählt. Diese Auswahl basierte auf den Tatsachen, dass die IBIS Prof. Thome AG vor Ort ist, an der Entwicklung von SAP Business ByDesign mit beteiligt war und selbst SAP-Business ByDesign Referenzkunde ist. Die Einführung bei der AI AG war eine der ersten Einführungen der neuen Mittelstandslösung von SAP. Es konnte dennoch auf einen Partner zurückgegriffen werden, der sich mit der neuen Lösung bereits ausgiebig auseinandergesetzt hat. Dabei wurden auch neue Ansätze der Einführung angewandt. Daher beziehen wir uns in diesem Artikel nicht nur auf den Betrieb einer solchen Lösung, sondern auch auf Besonderheiten bei der Einführung. Dies ist auch dem Umstand geschuldet, dass es sich nicht um eine traditionelle Software handelt, sondern um eine Mietlösung, die nicht auf Rechner des Unternehmens läuft, sondern im Rechenzentrum der SAP, eben eine Mietsoftwarelösung.

Unternehmen



Branche	Software, Vergabesoftware, IT-Dienstleister
Name des Unternehmens	Administration Intelligence AG
Mitarbeiter	50+
Homepage	http://www.ai-ag.de/

Die Administration Intelligence AG (AI AG) ist ein führender Anbieter von elektronischen Beschaffungslösungen zur vergaberechtskonformen Abwicklung von öffentlichen Ausschreibungen über das Internet. Die AI AG wurde als Softwarehaus im September 2000 in Würzburg gegründet. Im Januar 2004 entstand die eigenständige AI Austria GmbH in Österreich. Die AI AG bietet ein komplettes Lösungsangebot zur maßgeblichen Erleichterung der Beschaffungsvorgänge im öffentlichen und industriellen Bereich. Das Ziel ist die Optimierung der Beschaffungsprozesse der Öffentlichen Verwaltung und auch des privatwirtschaftlichen Sektors. Die AI AG ist ein mittelständisches Softwareunternehmen.

Dienstleister

<i>Name des Dienstleisters</i>	<i>IBIS Prof. Thome AG</i>
<i>Homepage</i>	<i>http://www.ibis-thome.de/</i>
<i>Eingeführte Software</i>	<i>SAP – Business ByDesign</i>

Das Unternehmensziel der IBIS Prof. Thome besteht darin, eine effektive Verbindung zwischen Informationstechnologie und klassischer Betriebswirtschaftslehre herzustellen. Das Unternehmen versteht seine Aufgabe darin, durch die Entwicklung einer regelbasierten Betriebswirtschaft - nicht nur in der Theorie, sondern vor allem im praktischen Anwendungsfall - Unternehmen individuelle Problemlösungen zu bieten und somit deren Wettbewerbsfähigkeit zu stärken.

Die IBIS Prof. Thome beschäftigt derzeit 35 Mitarbeiter. Zusätzlich besteht Zugriff auf ca. 20 freie Mitarbeiter, auf Partnerfirmen für Softwareentwicklung und Mitarbeiter des Lehrstuhls für BWL und Wirtschaftsinformatik im Rahmen von Forschungsprojekten.

IBIS Prof. Thome AG hat in Teilen an der Entwicklung des Mittelstands-SAP-Systems Business ByDesign mitgearbeitet. Daher sind detaillierte Kenntnisse über das neue System vorhanden. Dieses Know-how wurde bei einer der ersten Zurverfügungstellung des neuen Systems bei der AI AG eingesetzt.

Softwareprodukt

<i>Name des Herstellers</i>	<i>SAP AG</i>
<i>Homepage</i>	<i>http://www.sap.de</i>
<i>Eingeführte Software</i>	<i>Business ByDesign</i>
<i>Homepage</i>	<i>http://www.sme.sap.com</i>

SAP Business ByDesign ist eine relativ neue ERP-Lösung für den Mittelstand. SAP antwortet damit auf den allgemeinen Trend, Software nicht mehr lokal zu installieren, sondern über einen schon vorhandenen Webbrowser den Nutzern zur Verfügung zu stellen.

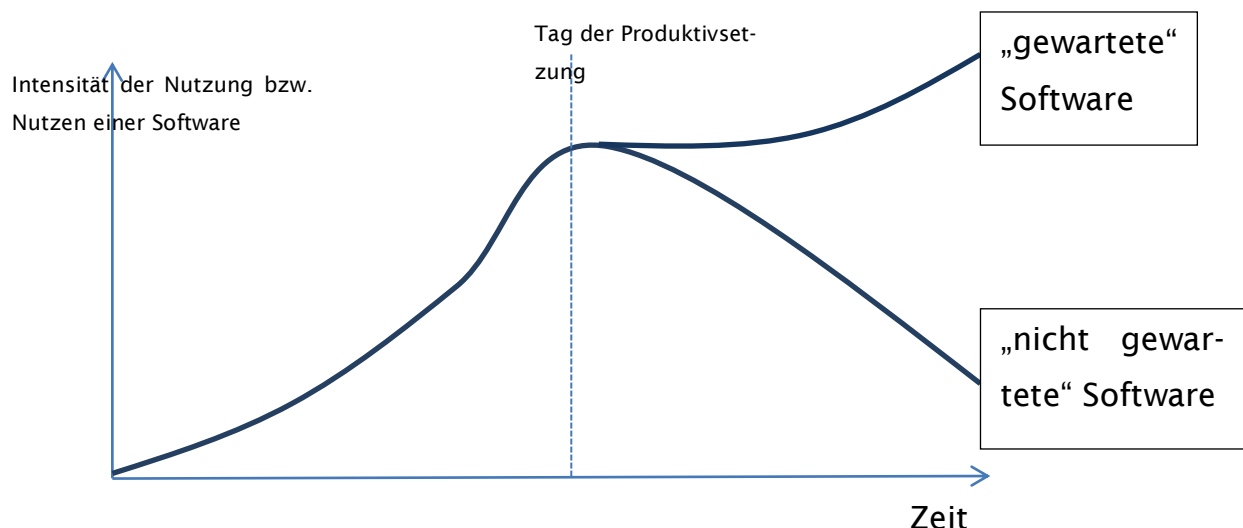
Technische Voraussetzungen sind ein Browser und eine schnelle Internetanbindung. Die aktuellen Mindestanforderungen finden Sie auf den Webseiten von SAP, die bei Erstellung des Artikels nötigen Mindestanforderungen sind weiter unten aufgeführt.

Positionsbestimmung

Dieser Artikel beschäftigt sich mit dem Betrieb einer kaufmännischen Mietsoftwarelösung. In Abgrenzung zu den Best-Practice-Beispielen aus dem Jahr 2009 steht nicht die Auswahl und die Einführung im Vordergrund, sondern der Betrieb einer solchen Lösung.

Mit der Inbetriebnahme einer Unternehmenssoftware ist zwar die Hauptarbeit, das Einführungsprojekt, abgeschlossen, dennoch benötigt die Software entsprechende Wartung. Bei tiefgreifenden Änderungen durch Softwareaktualisierungen und Anpassungen an neue Rahmenbedingungen sind auch weiterhin zusätzliche Schulungen der Mitarbeiter nötig.

In der Abbildung sehen Sie eine Gegenüberstellung des Nutzens von „gewarteter“ Software gegenüber „nicht gewarteter“ Software.



Nur mit Software, die ständig aktuell gehalten wird, wird der ganze Mehrwert einer unternehmensübergreifenden kaufmännischen Softwarelösung ausgespielt.

Hier setzt einer der Vorteile einer Mietlösung an. Die Aktualisierungen auf technischer Ebene sind für die Nutzer und den Administrator der Software oft nicht erkennbar. Es bedarf keiner großen Wartungsintervalle oder Änderungsprojekten, die eine fundierte und abteilungsübergreifende Planung voraussetzen.

Die bei der AI AG durchgeführte Softwareauswahl hat ergeben, dass das SAP-Produkt Business ByDesign den Anforderungen des Unternehmens am ehesten gerecht wird. Daher soll auf die Auswahl nicht näher eingegangen werden. Bei der Einführung der neuen Softwarelösung

wurden aber zum Teil neue Verfahren angewandt, da die ausgewählte Lösung die Einführung durch ein regelbasiertes Softwarewerkzeug unterstützt und dabei, durch die Beantwortung einiger Fragen, Zusammenhänge und benötigte Softwaremodule erkennt und auswählt. Aus diesem Grund wird, wo es wichtig ist, auf die geänderte Vorgehensweise bei der Implementierung eingegangen.

Entscheidungsphase

Traditionell wird eine Auswahl und Einführung einer solch komplexen und bereichsübergreifenden Software ein Lasten- und Pflichtenheft erstellt. Bei der Einführung der Lösung bei der AI AG wurde bewusst auf das Lastenheft verzichtet. Dies ist möglich, da bereits vor der Kaufentscheidung teilweise mit der Implementierung begonnen werden kann.

Dazu gleich mehr.

Zunächst ein kurzer Überblick wie bei der Einführung bei der AI AG durch die IBIS vorgegangen wurde. Das ist hier wichtig, da sich die Einführung dieser Mietsoftware erheblich vom bekannten Vorgehen unterscheidet.

Als erstes wurde eine **Situationsanalyse** durchgeführt. Im Fall der AI AG wurde anhand einer Situationsanalyse festgestellt, ob SAP Business ByDesign grundsätzlich für die AI AG geeignet ist. Es wurden die Voraussetzungen der AI AG untersucht und analysiert inwiefern die Unternehmensabläufe in der Software abgebildet werden können. Wichtige Kriterien können sein: Strategische Situation, Wachstumspläne, Umstrukturierungspläne, Anzahl an Geschäftspartnern, Standorten und Produkten, Altsysteme, Mitarbeiter, kritische Anforderungen, wichtige Prozesse des Unternehmens und bekannte Defizite im momentanen Ablauf.

Das sogenannte Buying Center für SAP Business ByDesign (www.sme.sap.com) liefert weiterführende Hilfestellungen und einen ersten preislichen Rahmen. Es wurde bei der Auswahl und Einführung noch nicht genutzt, da es erst nach Abschluss des Projektes von der SAP zur Verfügung gestellt wurde.

In einem anschließenden Strategiegespräch zwischen Herrn Dr. Schinzer (Vorstand der AI AG) und Herrn Dr. Hufgard (Leiter der IBIS Labs) wurden die Anforderungen, die IST-Situation und aktuelle Planungen besprochen, genauso fand eine quantitative Abschätzung statt, wie etwa die Anzahl der Kundenkontakte. Die Kundenkontakte sind eine wichtige Maßzahl für den CRM- (Kundenbeziehungsmanagement-) Bereich der Lösung. Weiterhin wurde besprochen

welche Altsysteme abgelöst werden sollten bzw. wie diese angebunden werden konnten. Nicht vergessen wurde die wesentlichen Kenndaten zu besprechen, wie etwa die Aufbauorganisation des Unternehmens, die Anzahl der Mitarbeiter und deren Aufgaben, die Rechtsform, sowie Standorte und Kostenstellen. Sinnvoll war die Durchsicht der Stammdaten und der Produkt- und Preislisten. Im Strategiegelgespräch wurde auch die folgenden Punkte diskutiert und zielführend abgearbeitet: Risiken einer Mietsoftwarelösung (Daten außerhalb des Unternehmens, Stabilität der Verbindung), Erwartungen an die neue Software und der Nutzen der neuen Software. Ebenso wurden die kritischen Prozesse besprochen, wie durchgängiger Workflow, Projektmanagement und projektbezogene Auswertungen.

Nach dem Strategiegelgespräch, das innerhalb von ca. zwei Stunden die Geeignetheit der Software erkennen ließ, wurde ein Anforderungsabgleich durchgeführt.

Ziel des Abgleichs war, den groben Lösungsumfang herauszufinden und bei den kritischen Prozessen weitere Erkenntnisse für eine mögliche Konfiguration des Systems zu erlangen.

Dazu wurde der in SAP Business ByDesign integrierte Katalog genutzt. Seit kurzem bietet der Buying Center (Online-Werkzeug zu SAP Business ByDesign) einen integrierten Katalog, damit nicht extra ein SAP Business ByDesign-Tenant (Testsystem) angefordert werden muss. Dies ist ein Werkzeug, das schon vor einer Kaufentscheidung bei der Auswahl der benötigten Module unterstützt und aufgrund der Anforderungen einen Lösungsumfang vorschlägt. Dieser Vorschlag erkennt aufgrund eines hinterlegten Regelwerkes modulare Abhängigkeiten und stellt technische und betriebswirtschaftliche Abhängigkeiten sicher. Der erarbeitete Lösungsvorschlag kann nun zur Erstellung eines realen, funktionierenden Systems genutzt werden. D.h. schon in diesem frühen Stadium konnte ein reales System gezeigt und ausprobiert werden.

Ein Referenzsystem wurde für die Prozessevaluierung genutzt. Es enthält bereits Stamm- und Bewegungsdaten und ist nach Anforderungen des Unternehmens erstellt worden. Die Tests ergaben, dass das System für die Anforderungen der AI AG geeignet ist. Dr. Schinzer (AI AG) war von den Fähigkeiten und der Geeignetheit des Systems für die AI AG überzeugt. Allerdings waren die **Kosten** der Lösung bisher noch nicht bekannt. Nach einem Vergleich zwischen den Verschiedenen (Miet-)Softwareangeboten, der Gegenüberstellung der Kosten im Vergleich zu einer Kauflösung und Abwägung der Mehrwerte (**Nutzen**) entschied sich die AI AG für die Verwendung der SAP-Mittelstandslösung auf Mietbasis.

Einführungsplanung

Der nächste Schritt war die Planung der Einführung. Denn nur eine gut geplante Einführung kann auch entsprechende Ergebnisse liefern und lässt frühzeitig mögliche Defizite und Verfehlungen erkennen und ermöglicht ein Gegensteuern. Bei der AI AG war eine Einführung in drei Schritten vorgesehen.

In der ersten Phase wurden durchgängige Kundenprozesse angelegt. Diese betrafen das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) und umfassten alle Punkte vom Lead bis zur Rechnungsstellung. Die Hauptaufgabe hierbei war die Umstellung der Abwicklung mit Outlook auf das CRM von Business ByDesign. Dazu wurden 8 Wochen benötigt, wobei aber bereits Vorarbeiten im Bereich Liquiditätsmanagement und Finanzwesen vorgenommen wurden.

In der zweiten Phase wurde die Finanzbuchhaltung aktiviert. Dies geschah in Phase 2, da die Eröffnungsbuchungen im neuen System den Jahresabschluss des Vorjahres voraussetzten. Diese Zahlen wurden aus der Finanzbuchhaltungssoftware Lexware migriert. Die bis dahin im neuen System aufgelaufenen Rechnungen wurden nachgebucht. Somit war es ab diesem Zeitpunkt möglich das Rechnungswesen produktiv zu setzen. Die Umsatzsteuervoranmeldungen wurden ab jetzt über die neue Software vorgenommen.

In der dritten Phase wurde das Ticketsystem, das beibehalten werden sollte, an die kaufmännische Lösung gebunden, sodass die Serviceanfragen von Kunden in der zentralen Unternehmenssoftware verarbeitet werden konnten. Bei der Einführung unterstützt das Buying Center bei der Planung (Zeitplanung, Rollen, Aufgabenverteilungen), denn SAP bietet sowohl eine komplette Durchführung der Implementierung (Go-live-Execution), als auch eine einfache Unterstützung (Go-live-Assistance) an.

Bei dieser dreistufigen Einführung bei der AI AG handelt es sich um einen möglichen Einführungsprozess von vielen. Wie die Einführung in anderen Unternehmen ablaufen sollte, ist von vielen Rahmenbedingungen abhängig und kann pauschal nicht beantwortet werden.

Mögliche Faktoren sind: Rechtsform, Größe, Branche, Zeitpunkt der Umstellung, gesetzliche Pflichten, saisonale Belastungen etc. Eine Planung ist auf jeden Fall notwendig und muss mit allen Unternehmensbereichen abgestimmt werden.

Betrieb/Erweiterungen/Änderungen

Zum Betrieb der Software bei der AI AG hingegen gibt es, laut Vorstand Dr. Heiko Schinzer, nicht viel zu sagen. Das liegt daran, dass das Unternehmen die kaufmännische Software selbst nicht warten muss. Einen Systembetreuer in diesem Sinne gibt es nicht mehr.

Im Bereich „Betrieb“ lassen sich die Vorteile einer kaufmännischen Mietlösung am deutlichsten erkennen. Ein Unternehmen, wie die AI AG, muss sich nicht um die eigenen Server kümmern. D.h. weder Anschaffung noch Wartung, Reparatur oder Sicherheitsaspekte, wie Virens Scanner, Firewalls o.ä., müssen in diesem Bereich berücksichtigt werden. Ein Administrator ist auf dieser Ebene nicht nötig und das spart Kosten.

In kleineren Unternehmen gibt es oft nur einen „Teilzeitadministrator“, der auch im Tagesgeschäft eingebunden ist. Von dieser Person wird dann erwartet, dass sie neben dem Tagesgeschäft auch für den reibungslosen Betrieb der Server sorgt. Dazu ist aber weiteres und teures Know-how nötig. Denn eine Serverwartung benötigt einen Spezialisten, der auch regelmäßig geschult werden muss. Diese Mischung aus Sachbearbeiter und Serveradministrator gibt es in der AI AG nicht mehr. Sie konzentriert sich dadurch wieder auf ihre Kernkompetenzen.

Clients

Alle Mitarbeiter der AI AG, die am ERP-System arbeiten, verwenden einen normalen Arbeitsrechner mit allen üblichen Peripheriegeräten (Maus, Tastatur, Monitor, Drucker).

Als Browser werden Internet Explorer, Firefox oder Safari verwendet.

Eine momentan gültige Liste (Stand November 2011) zeigt alle obligatorischen und optionalen Systemanforderungen (Stand Oktober 2011):

Hardware-Mindestanforderungen

Pentium 4, 2,4 (GHz) oder höher mit mindestens 512 MB RAM

Netzwerkanforderungen (Anforderungen nach Anwenderanzahl)

Klein, Testversion: 1 Mbit/s

Mittel, 50 Anwender: 2 Mbit/s

Groß, 100 Anwender: 4 Mbit/s

Sehr groß, 250 Anwender: 10 Mbit/s

XXL, 500 Anwender: mindestens 20 Mbit/s

Unterstützte Betriebssysteme

Microsoft Windows XP Professional Edition (32 Bit) ab SP2

Microsoft Windows Vista (32 Bit) ab Business SP1

Microsoft Windows 7 (32 Bit und 64 Bit) ab Professional

Teilweise unterstützte Betriebssysteme

MAC OS X Snow Leopard 10.6.5

Unterstützte Internetbrowser

Microsoft Internet Explorer 7.x, 8.x

Mozilla Firefox 3.5, 3.6

Safari 5.0 (unter MAC OS X Snow Leopard 10.6.5)

Zusätzliche Software

Silverlight 4.0 oder höher

Java Runtime Environment 1.6

Adobe Reader 8.1.3 oder höher

Adobe Flash Player 9.0.115.0 oder höher

Druckeranforderungen

Adobe Post Script Level 2 und 3 - HP PCL 5 (einfarbig und farbig) - ZPL II

Für den IT-Verantwortlichen bei der AI AG fallen nur noch die Wartung der Clientrechner und der Peripherie (Drucker, Netzwerk etc.) an. Beim Umstieg auf Business ByDesign wurden alle Rechner entsprechend der Systemvoraussetzungen ausgerüstet. Neu- oder Ersatzbeschaffungen werden entsprechend der Anforderungen vorbereitet. Eine Installation eines Clientprogrammes auf die lokalen Rechner ist nicht erforderlich.

Der Aufwand in Sachen IT hat sich somit für die AI AG wesentlich reduziert.

Anpassungen

Dennoch ist auch die AI AG gezwungen ihre Mietlösung an neue Anforderungen anzupassen.

Diese Anforderungen können aus dem Unternehmen heraus entstehen (z.B. Wachstum, neue Standorte, Prozessänderungen), als auch von außen notwendig gemacht werden (Gesetze, Verordnungen, Kundenwünsche). Dann ist es nötig die Software anzupassen.

Alle Änderungen sind recht einfach möglich und bedürfen in der Regel keiner umfassenden Projektierung. Die Ausnahmen bilden tiefgreifende Veränderungen im System, diese sollten mit einem SAP-Partner gemeinsam durchgeführt werden.

Benutzerspezifische Anpassungen:

Anpassungen im Aussehen der Masken können von jedem Benutzer selbst vorgenommen werden. Die Änderungen sind auf den Benutzer beschränkt und verändern nur die optische Aufbereitung der Daten. Dies ist die einfachste Art einer Anpassung.

Update und Upgrade:

Die Einspielung neuer Versionen (sog. Releases) wird von SAP selbst vorgenommen. Dazu erhalten die Betroffenen, je nach Auswirkung auf das System und die Mitarbeiter, einfache Benachrichtigungen, Vorankündigungen oder E-Mails. Es wird für jedes mietende Unternehmen ein Terminplan erstellt. Dabei wird zuerst das Testsystem auf den neuen Stand gehoben. Nach bestandenen Tests durch den Mieter wird dann das Produktivsystem ein bis drei Wochen später aktualisiert.

Applikationen:

Durch einen SAP-App-Store können zusätzliche Module und Programmiererweiterungen erworben werden. Dazu werden bei der Bestellung eines Produktes (z. B. einer erweiterten Projektplanungs- und Projektauswertungsübersicht) automatisch die Abhängigkeiten überprüft. Danach steht die App zur Benutzung zur Verfügung. Die Apps werden von zertifizierten Programmierern erstellt und im App-Store verkauft. Über das Service-Control-Center können die Bestellungen eingesehen und verwaltet werden.

Änderungsprojekte

Tiefgreifende und grundsätzliche Veränderungen des Systems sind ähnlich der Einführung möglich. Auch dabei gibt es Prüfungen zu Abhängigkeiten und zur Plausibilität. Alle möglichen Änderungen sind auf Basis von grafischen Masken möglich.

Ergebnisse

Die AI AG arbeitet seit 2010 mit dem neuen System. Bisher gab es keine nennenswerten Beanstandungen.

Lediglich das Ansprechen eines zweiten Papierfaches mit Briefpapier in einem Drucker war nicht möglich. Schnelle Abhilfe schaffte hier die Anschaffung eines zweiten Druckers. Dies fällt bei heutigen Druckerpreisen aber kaum ins Gewicht und sorgte für eine annehmbare Lösung. Wie schon erwähnt, war die Einführung von SAP Business ByDesign bei der AI AG eine der Ersten. Es ist davon auszugehen, dass SAP auch für dieses kleine Problem in Zukunft eine Lösung in seine Updates integriert. Dr. Schinzer ist überrascht über die Flexibilität der Mietsoftwarelösung. Das System läuft stabil und für den Endanwender transparent. Der materielle und zeitliche Aufwand des Betriebes einer kaufmännischen, integrierten Lösung wurde auf ein Minimum reduziert. Man arbeitet wieder auf die Kernkompetenzen konzentriert. Im Bereich des Lizenzmanagements hat man noch zusätzliche finanzielle Vorteile identifizieren können: Benutzerlizenzen auf Mietbasis können, in gewissem Rahmen, hinzugebucht oder zurückgegeben werden. Dies ist bei gekauften Lizenzen nicht so einfach möglich.

Was ist für Sie mitzunehmen

Die Idee der Mietsoftware und der Software-as-a-Service ist in der Praxis angekommen. Neben SAP gibt es noch weitere Softwareanbieter die den Browser zum Betrieb einer kaufmännischen Softwarelösung nutzen bzw. Softwarenutzung auf Mietbasis anbieten. Auch diese Mitbewerber sind schon länger am Markt und haben entsprechende Erfahrungen in die Verbesserung ihrer Produkte einfließen lassen. Für ein Unternehmen und seine Endanwender und Administratoren entstehen kaum Nachteile und viele Vorteile. Doch ist dies nur die Weiterführung eines bereits lange bekannten Phänomens: Dem Out-Sourcing. Während vor ein paar Jahren noch Produktionsschritte, Mitarbeiterrekrutierung oder das Gebäudemanagement an Dritte vergeben wurden, ist seit einiger Zeit die IT dran. Kaum ein Unternehmen betreibt seine Internetpräsenz selbst. Und so werden auch nach und nach immer mehr Unternehmen den Betrieb ihrer zentralen Unternehmenssoftware an Dritte übergeben.

Oft scheuen sich Verantwortliche in Betrieben aus verschiedensten Gründen davor, die Daten außer Haus zu geben. Es gibt Argumente dafür dies zu tun und Argumente dagegen dies zu tun. Erfreulich ist allerdings die Tatsache, dass es nun ausgereifte Lösungen für beide Lager



gibt. Sie können und sollen frei, aber analytisch, entscheiden, was für Ihr Unternehmen die bessere Lösung ist.

Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr

Seit 1998 berät und begleitet das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr, in 28 über das Bundesgebiet verteilten regionalen Kompetenzzentren und einem Branchenkompetenzzentrum für den Handel, Mittelstand und Handwerk bei der Einführung von E-Business-Lösungen. In dieser Zeit hat sich das Netzwerk mit über 30.000 Veranstaltungen und Einzelberatungen mit über 300.000 Teilnehmern als unabhängiger und unparteilicher Lotse für das Themengebiet „E-Business in Mittelstand und Handwerk“ etabliert. Das Netzwerk stellt auch Informationen in Form von Handlungsanleitungen, Studien und Leitfäden zur Verfügung, die auf dem zentralen Auftritt www.ec-net.de heruntergeladen werden können. Die Arbeit des Netzwerks wird durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.