

# Passgenaue Lösungen mit Business Software

Viele Unternehmensleistungen sind nur durch den Einsatz leistungsfähiger Business Software möglich. ERP-Systeme & Co sind aber anspruchsvolle Werkzeuge. Wie man mit ihnen richtig umgeht, ist Fokusthema von eXperience 2009.

Von Ralf Wölfle

Bei Business Software handelt es sich bekanntlich nicht um ein isoliertes IT-Thema. Als Nervensystem des Unternehmens bestimmt Business Software die Geschäftsprozesse und das Angebot mit. Nicht selten sind ERP-Systeme zehn Jahre und länger im Einsatz. Da ist es schon entscheidend, ob man das richtige System hat und ob es sich mit dem Unternehmen mitentwickeln kann oder nicht.

## Eine Analogie zur Eisenbahn

Damit man auf lange Sicht gut mit einem System fährt, ist ein wenig konzeptionelles Grundverständnis erforderlich. Das soll mit einer Analogie gezeigt werden:

Stellen wir uns vor, eine Gemeinde liegt in einem engen Tal, durch das auch eine Eisenbahnlinie verläuft. Sie teilt den Ort in zwei Hälften. Der ehrgeizige Bürgermeister möchte den Ort weiterentwickeln, aber immer ist die Eisenbahn im Weg. Die Idee eines Umgehungstunnels steht im Raum, aber der würde zu viel Geld kosten – sagen die Experten. Aber der Bürgermeister ist pffiffig: Er lässt erheben, was für Züge wann genau durch den Ort fahren. Und stellt fest, dass anstelle der zweigleisigen Strecke auch ein einspuriges Gleis und eine einfachere und billigere Tunnelausführung ausreichen würden. Zwar bedeutet das Restriktionen bei der Fahrplangestaltung und es können dann nur leichte Wagen durch den Tunnel fahren, aber das entspricht ja der aktuellen Situation und würde im Moment gar keine Einschränkung bedeuten. Sollen man dem Bürgermeister also erlauben, diese Lösung zu realisieren?

Wohl kaum. Vielleicht soll irgendwann einmal der Takt im Fahrplan zwischen zwei entfernten Grossstädten geändert werden und dann reicht die eingleisige Führung auf dieser kurzen Teilstrecke nicht



ERP-Systeme sind z.T. über zehn Jahre im Einsatz: eine gute Business Software muss sich daher mit dem Unternehmen mitentwickeln können.

aus. Vielleicht muss auch mal ein anderer Zug über diese Strecke umgeleitet werden, der dann zu schwer sein könnte. Und so weiter. Es ist leicht zu erkennen, dass diese Idee kein Erfolg werden würde.

So ist es auch mit Business Software. In ihrer konzeptionellen Anlage stecken unzählige Überlegungen, wie Anforderungen ganz unterschiedlicher Art erfüllt werden können. Um Erfolg zu haben, ist es entscheidend, dass dieses Konzept gut zum Unternehmen passt. Wie ein Geleisesystem kann Business Software aufgrund zahlreicher ein-

gebauter Weichen sehr flexibel sein, aber das zugrunde liegende Konzept muss eingehalten bleiben. Das gilt für Standardsoftware und Individualsoftware gleichermaßen.

## Standardsoftware oder Individualsoftware?

Bei Individualsoftware ist es das Unternehmen selbst, das die konzeptionellen Grundlagen definiert. Obwohl sich Standardsoftware in vielen Bereichen durchgesetzt hat, ist Individualsoftware nicht «out» und erlebt aufgrund neuer Techno-

logien in abgegrenzten Bereichen eher wieder ein Revival. Dafür gibt es primär drei Motive. Das erste sind Wettbewerbsgründe: Software kann ein spezielles Know-how beinhalten, das einen Wettbewerbsfaktor darstellt. Dieses soll keinem Externen zugänglich werden. Ein zweiter Grund sind sehr spezielle Anforderungen. Bei ihnen lohnt es sich für einen Softwareanbieter nicht, sie in einer Standardlösung abzudecken. Der dritte Grund ist Agilität und Selbstbestimmung. Eine eigenentwickelte Lösung hat genau den Umfang, den das An-

wenderunternehmen benötigt. Standardsoftware hingegen enthält aufgrund ihrer Universalität immer auch unbenötigte Funktionen und Parameter. Eine kompetente Architektur und gute Softwarequalität vorausgesetzt, kann eine sehr gute Performance erreicht werden. Soll etwas geändert werden, müssen keine teuren externen Berater zu Rate gezogen werden. Das kann eine hohe Agilität im Auftreten am Markt bewirken, die als solche zum Wettbewerbsfaktor werden kann. Ein Unternehmen, das am eXperience Event 2009 für diese Haltung steht, ist der Anbieter für IT und Unterhaltungselektronik Digitec, ein Unternehmen mit gut 150 Mitarbeitenden.

Individualsoftware für erfolgskritische Anwendungen im Unternehmen erfordert allerdings viel eigenes Know-how, auch wenn sie durch externe Firmen entwickelt wird. Unternehmen, für die die Konzeption von Business Software nicht zu den Kernkompetenzen zählt – und das sind die meisten – werden Standardsoftware den Vorzug geben.

#### Worauf es bei Standardsoftware ankommt

Die Grundannahme bei Standardsoftware ist, dass in Unternehmen viele Prozesse immer wieder gleich ablaufen, wobei es eine überschaubare Zahl von Varianten gibt. Standardsoftware bildet alle diese Varianten ab und ein Unternehmen kann das System bei der Installation so konfigurieren, dass genau seine Abläufe aktiviert werden. In der Schweiz gibt es sehr viele Anbieter, die oft auf unterschiedliche Einsatzbereiche abzielen. Beispiele für Schweizer Lösungen sind ABACUS ERP mit einer breiten Modulpalette für den Einsatz in verschiedenen Branchen, OpaccOne mit Fokus auf die Primärprozesse in Handels- und Dienstleistungsunternehmen oder INEL-PERS für Lohnbuchhaltung und Personalinformationen. Zu allen drei Lösungen finden sich Projektbeispiele in der Fallstudienbank [www.eXperience-online.ch](http://www.eXperience-online.ch).

Die wichtigste Frage im Zusammenhang mit erfolgreichem Einsatz von Standardsoftware ist, inwieweit das System die Anforderungen des Unternehmens im Standard abdeckt. Die Herausforderung besteht dabei darin, die wirklich wichtigen Anforderungen zu identifizieren. Viele Funktionen sind schliesslich Commodities und damit zwar wichtig, aber kein Unterscheidungskriterium, zum Beispiel

#### 10 JAHRE EXPERIENCE

Am 8. September findet das eXperience Event in Basel statt – zugleich wird das zehnjährige Jubiläum von eXperience gefeiert. Tagungsort ist die Fachhochschule Nordwestschweiz an der Hochschule für Wirtschaft im Institut für Wirtschaftsinformatik an der Peter Merian-Strasse 86 in Basel. Der Event beginnt um 9 Uhr und endet mit einem Apéro um 17 Uhr. Zum eXperience Event erscheint das zehnte Buch mit den neuesten von über 150 Fallstudien, die in einheitlicher Systematik aufbereitet wurden.



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

Mehrwertsteuerabrechnungen. Wo ein Unternehmen aber innovative Organisationsformen gefunden hat, die es besonders schnell, besonders flexibel oder besonders effizient machen, ist es entscheidend, dass diese auch in der Business Software unterstützt werden können. Bei allen anderen Aspekten, die keinen relevanten Beitrag im Wettbewerb darstellen, könnte man theoretisch meinen, das Unternehmen könnte sich der Software anpassen. Das ist aber nur begrenzt richtig. Jede Organisation hat aufeinander abgestimmte Abläufe, Infrastruktur und Daten. Wenn man die ändert, ist das in der Regel zunächst mit einem Effizienzverlust verbunden, weil sich die Mitarbeitenden neu orientieren und die optimalen Abläufe erst wieder ausreifen müssen. Umstellungen können auch mit hohen Einmalkosten verbunden sein, zum Beispiel wenn Stammdaten angepasst werden müssen. Hier gilt es also abzuwägen, welche schlechten Gewohnheiten vielleicht schon lange hätten verändert werden sollen, welche Änderungen ohne zu hohe Reibungsverluste vertretbar sind und wo man zur Aufrechterhaltung der operativen Performance die Finger weglassen sollte.

#### Releasefähigkeit

Die gemachten Überlegungen kommen primär zum Tragen, wenn ein neues System ausgewählt wird. Das passiert aber nur etwa alle 8 bis 15

Jahre. Deshalb ist es ganz wichtig, wie es mit der Abdeckung der Anforderungen während der Nutzungszeit aussieht.

Um den sich ändernden Anforderungen gerecht zu werden, entwickeln die Softwareanbieter ihre Lösungen permanent weiter. Das wird Softwarepflege genannt. Es ist ein grosser Vorteil von Standardsoftware, dass der Aufwand dazu nicht individuell, sondern von einem Anbieter zentral für alle Kunden geleistet wird. Softwarepflege beinhaltet die Anpassung an sich ändernde technische Umgebungen, wie etwa eine neue Version eines Betriebssystems. Ausserdem die Berücksichtigung sich ändernder externer Sachverhalte, zum Beispiel eine neue Vorschrift zur Mehr-

wertsteuerabrechnung, die Beseitigung von Fehlern und gegebenenfalls auch die Erweiterung der Funktionalität. Zur Übernahme der Änderungen bieten die Softwareanbieter regelmässige Releasewechsel an. Im Idealfall installiert der Kunde die neue Version entsprechend den Anweisungen und kann anschliessend in gewohnter Weise weiterarbeiten. Ist das möglich, wird die Software als releasefähig bezeichnet.

In der Praxis ist Releasefähigkeit oft nur eingeschränkt gegeben. In jedem Einzelfall muss dann geprüft werden, ob die neue Version unerwünschte Nebeneffekte nach sich zieht. Das ist mit aufwendigen Tests und allenfalls Korrekturmaassnahmen verbunden. Ursache der Probleme können anbieterseitig Mängel an der Software, anwenderseitig unsachgemässe Anpassungen oder extern durch die Systemumgebung, zum Beispiel Schnittstellen, ausgelöste Störungen sein. Bei einem Eingriff in den Quellcode der Standardsoftware geht die Releasefähigkeit definitiv verloren. Das würde im eingangs erwähnten Vergleich mit der Eisenbahn einer Abweichung von den Geleisenormen entsprechen. Standardsoftware erfordert sowohl auf Seiten des Anbieters als auch des Anwenders Anstrengungen für die Aufrechterhaltung des Standards. Zudem ist es erforderlich, dass der Anbieter den Umfang der Standardfunktionalität laufend entsprechend den sich ändernden Anforderungen seiner Kunden erweitert. Ist das der Fall, kann auch die Weiterentwicklung der Unternehmen im Rahmen des Standards erfolgen. Ein Beispiel dafür, dass dies sogar über 15 Jahre möglich ist, zeigt die Fallstudie F. + H. Engel, die am eXperience Event 2009 präsentiert wird.



#### RABATT FÜR LESER DER UNTERNEHMERZEITUNG

Die Unternehmerzeitung ist auch in diesem Jahr Medienpartner des eXperience Events, der am 8. September an der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW stattfindet. Leser der Unternehmerzeitung erhalten 30 Prozent Rabatt auf den Eintritt, wenn sie bei der Anmeldung folgenden Code verwenden: **UZ1723099**.

Anmeldung unter [www.eXperience-event.ch/anmeldung](http://www.eXperience-event.ch/anmeldung).