

# Wettbewerbsfaktor Kundennähe

Gerade in kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) entscheiden Automatisierung und Vereinfachung des Workflows zunehmend über die Wirtschaftlichkeit. IT-Systeme für Enterprise Resource Planning beziehungsweise Produktionsplanung und -steuerung (ERP/PPS) zählen daher mittlerweile in vielen KMU zum alltäglichen Gebrauchsgegenstand.

Zum Unterstützen bei der Auswahl einer auf die unternehmensspezifischen Bedürfnisse zugeschnittenen ERP/PPS-Software greifen KMU häufig auf externe Berater wie das Center for Enterprise Research (CER) zurück. Das am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik der Universität Potsdam angesiedelte CER zeichnet regelmäßig ERP-Lösungen in verschiedenen Kategorien aus. Die IEE sprach mit Boris Gebauer, dem Geschäftsführer der Gebauer GmbH. Die ERP/PPS-Lösung Timeline des Solinger Systemhauses wurde bei dem Wettbewerb 'ERP-System des Jahres 2009' mit dem Preis 'Sieger in der Kategorie Serienfertigung' gekürt.

**Mit Timeline haben Sie eine ERP/PPS-Lösung speziell für die Zielgruppe kleiner und mittelständischer Unternehmen entwickelt. Ihre Lösung wurde nun von einer unabhängigen Jury ausgezeichnet. Herr Gebauer, bitte charakterisieren Sie Anforderungen, Bedürfnisse und Wünsche der KMU hinsichtlich einer ERP/PPS-Lösung – auch in Abgrenzung zu den Anforderungen in Großunternehmen.**

In einer kürzlich veröffentlichten ERP-Zufriedenheitsstudie fällen die Anwender ein klares Urteil: Am zufriedensten sind sie mit kleinen, lokalen Softwareanbietern. Interessant ist, dass sich in den letzten fünf Studien nie ein Zusammenhang zwischen der Modernität des Systems und der Zufriedenheit der Anwender ergeben hat. Technik allein macht ERP-Nutzer also nicht glücklich. Die zugrunde liegende Technik kann aber eine erste Orientierung bei der Produktauswahl bieten.

Bei der Entscheidung für das richtige ERP-System steht meines Erachtens nach an erster Stelle die Flexibilität der zukünftigen Lösung im Hinblick auf die Abdeckung der kritischen Geschäftsprozesse. Ebenso wichtig ist die vollständige Integration aller Unternehmensbereiche – vor allem auch der Produktion, der Qualitätssicherung und natürlich branchenspezifischer Funktionen. Im Automobilbereich sind dies zum Beispiel Module für Logistik und DFÜ, im Gießereibereich die Verwaltung von Metallbeziehungsweise Energieteuerungszuschlägen (MTZ/ETZ), Formen- und Werkzeugverwaltung und so weiter. Zu berücksichtigen sind zudem neben den Kosten für Einführung, Anpassungen, Lizenzen oder Wartung auch die Überschaubarkeit des Projekts,

im Hinblick auf den internen Aufwand. Während Großunternehmen Schwerpunkte üblicherweise in der Koordinierung der unterschiedlichen kaufmännischen Prozesse und im Controlling setzen, ist für die meisten Mittelständler entscheidend, dass die neue ERP-Lösung dort Optimierungspotenzial erschließt, wo die Wertschöpfung entsteht – nämlich in der Produktion.

**Der bis vor wenigen Jahren fast ausschließlich von mittelständischen Software-Anbietern bestimmte KMU-Markt hat sich inzwischen zu einem heiß umkämpften Markt entwickelt, er lockt mittlerweile auch Global Player. Welche Lösungskonzepte für die ERP/PPS-Anforderungen von KMU gibt es und worin liegen die Stärken der Mittelständler?**

Gegenüber der Markenstärke und Investitionssicherheit globaler Anbieter verfügen die 'Kleinen' über eine mittelstandsgerechte Branchenexpertise und Netzwerke regionaler Partner. Sie punkten daher vor allem mit individueller Kundenansprache und anforderungsgerechten Branchenlösungen. Vor allem inhabergeführte mittelständische Industriebetriebe suchen neben einer funktionalen Software einen Ansprechpartner auf Augenhöhe, der die Probleme eines Mittelständlers kennt.

**Der Markt für ERP/PPS-Systeme bietet ein umfangreiches Angebot. Gerade für KMU ist die Suche nach der richtigen Lösung nicht einfach, zumal sich die Basisfunktionalitäten der verschiedenen Systeme oft nicht mehr gravierend voneinander unterscheiden. Welche Argumente bringen Sie als Anbieter ins Spiel?**

Mit Lösungen von der Stange können sich heute auch KMU nur selten zufrieden geben. Wir fokussieren uns daher auf die Anwender, die vor allem Lösungen für ihre Anforderungen in den Bereichen Logistik, Stücklisten- und Materialwirtschaft, Produktionsplanung, Betriebs- und Maschinendatenerfassung sowie in der Qualitätssicherung suchen. Die 'Produktionslastigkeit' von Timeline ist gut geeignet für Kunden, die mit einer ERP/PPS-Einführung Optimierungspotenziale in der Fertigung ausreizen wollen. Wenn sie dann noch Wert auf die Abbildung individueller Geschäftsprozesse legen, ohne dafür ein Vermögen ausgeben und dennoch nicht auf die Releasefähigkeit ihrer ERP/PPS-Lösung verzichten zu müssen, sind sie bei uns richtig. ➔



**all-electronics.de**  
ENTWICKLUNG. FERTIGUNG. AUTOMATISIERUNG



Entdecken Sie weitere interessante  
Artikel und News zum Thema auf  
all-electronics.de!

**Hier klicken & informieren!**



## Business Systems

Wir waren auch vor der Wirtschafts- und Finanzkrise und sind immer noch auf Qualität und Kundenbetreuung fokussiert – eben mittelständisch.



**Das mittelstands- und anwenderorientierte Konzept zeichnet Ihre ERP/PPS-Lösung nach Meinung der Jury des CER aus. Lautet Ihr Motto dabei 'Aus der Praxis für die Praxis'?**

Unbedingt. Anwender sollten auf eine praktische Erfahrung der Berater achten. Ich selbst arbeite auch in der Projektleitung, habe daher Kontakt zu den meisten unserer Kunden und koordiniere gleichzeitig die Entwicklung neuer Versionen – so wie meine Geschäftsführerkollegen bei der Timeline-Financials und der Timeline-eBusiness auch. Direkter geht es nicht. Genau darin unterscheiden wir uns von anderen Anbietern. Zudem stehen wir in einem ständigen Dialog mit unseren Anwendern und legen großen Wert auf Anregungen aus deren alltäglichen Praxis. Wie sich dies in der Weiterentwicklung der Software widerspiegeln kann, zeigen die Beispiele der Branchenlösungen Timeline-Guss beziehungsweise -Galvano, die auf Initiative aus dem Anwenderkreis von uns entwickelt wurden und über die Standardfunktionen hinaus die branchenspezifischen Anforderungen abbilden. Außerdem hat sich bei uns die 'Timeline-Community' entwickelt. In diesem Homepage-Forum können Verbesserungsvorschläge und Änderungswünsche hinterlegt sowie mit anderen Mitgliedern fachlich kommuniziert werden.

**Gebauer hat mittlerweile die Erfahrung aus zahlreichen unterschiedlichen Implementierungen. Welche Faktoren haben KMU zu berücksichtigen, um ein ERP/PPS-System sinnvoll einzuführen?**

Es gibt sicherlich kein Patentrezept, wie man bei der Suche nach der passenden ERP/PPS-Lösung am schnellsten fündig wird. Einigen grundsätzliche Kriterien wie dem gewünschten Funktionsumfang, der leichten Bedienbarkeit und dem Budgetlimit sollte ebenso Beachtung zukommen wie Planungssicherheit und Wachstumsfähigkeit. Der Anwender sollte im Auswahlverfahren seinen Anforderungskatalog selbst formulieren und dabei auf Standard-Pflichtenhefte oder -Fragenkataloge, die Anforderungen mehr verschleiern als präzisieren, verzichten. Erfahrungsgemäß sind wenige Seiten mit konkreten und klar formulierten Anforderungen hilfreicher als ein 100 Seiten langes Pflichtenheft.

Oft gehen Kunden auch mit unklaren Zielen in die Verkaufsgespräche. Nach der ersten Produktpräsentation wollen sie dann alles, was möglich ist – und das möglichst günstig. Der größte Garant für eine erfolgreiche Implementierung ist nach unserer Erfahrung aber ein motivierter und mit entsprechenden Kompetenzen ausgestatteter Projektleiter.

**Ein Argument der KMU-Anwender ist immer wieder die Angst, nach der Einführung der Software vom Anbieter alleine gelassen zu werden. Was ist nach Ihrer Meinung notwendig für eine gute und möglichst langfristige Partnerschaft zwischen Anwender und Hersteller?**

Ein besonders wichtiges Entscheidungskriterium ist zweifelsfrei die Investitionssicherheit. Dies ermöglichen wir unter anderem durch das Verteilen potenzieller Risiken auf inzwischen sieben eng miteinander verbundene Entwicklungs- beziehungsweise Consultinggesellschaften. Dies stellt auch die marktgerechte Weiterentwicklung insbesondere mit dem Blick auf morgen sicher. Unsere Kunden werden von einem festen Projektleiter betreut, der als Ansprechpartner zur Verfügung steht, egal ob es sich um Schulungen handelt, Formulare angepasst werden müssen oder eine Weiterentwicklung erforderlich ist.

**Der Mittelstand wird immer noch als Motor der Wirtschaft bezeichnet. Doch auch hier haben erhöhter Kostendruck, intensiverer Wettbewerb, zurückgehende Margen und der Zwang zur stärkeren Kunden- und Serviceorientierung Einzug gehalten. Befürchten Sie Auswirkungen der Finanzkrise auf die Investitionsbereitschaft der KMU?**

Wir glauben, dass die Investitionsbereitschaft vorübergehend zurückgehen wird. Deshalb stellen wir neue Entwickler ein und intensivieren die Ausbildung unserer Partner und unseres Supports, sowie die Qualitätssicherung unserer neuen Version 11, die wir in diesem Jahr auf den Markt gebracht haben. Letztlich tun wir jedoch nichts anderes als vorher auch, denn auch in wirtschaftlichen Boomzeiten waren wir stets auf Qualität und Kundenbetreuung fokussiert – eben mittelständisch. 