Ralf Wölfle/Petra Schubert (Hrsg.)

Prozessexzellenz mit Business Software

Praxislösungen im Detail

Fallstudien
Konzepte
Modellierung

Ecademy CH

Das Kompetenzwerk der
Schweizer Fachhochschulen
für E-Business und E-Government

HANSER

Die in diesem Buch enthaltenen Fallstudien wurden für den eXperience Event 2006 in Basel erstellt. Sie wurden wissenschaftlich aufbereitet durch E-Business-Experten der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, der Universität St. Gallen, der Fachhochschule Zentralschweiz, der Berner Fachhochschule, der Universität Fribourg, der Technischen Universität München, der Universität Bern sowie von Experten aus der Praxis. Die Ecademy (www.ecademy.ch), das Schweizer Kompetenznetzwerk für E-Business und E-Government, hat durch ihre ideelle und finanzielle Unterstützung zur erfolgreichen Erstellung dieser Publikation beigetragen.

www.hanser.de

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.ddb.de abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdruckes und der Vervielfältigung des Buches, oder Teilen daraus, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) – auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung – reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 2006 Carl Hanser Verlag München Wien
Redaktionsleitung: Lisa Hoffmann-Bäuml
Herstellung: Ursula Barche
Umschlaggestaltung: Büro plan.it, München
Datenbelichtung, Druck und Bindung: Kösel, Krugzell
Printed in Germany

ISBN-10: 3-446-40722-7
ISBN-13: 978-3-446-40722-0

Vorwort

Geschäftsprozesse verbinden die unzähligen Handlungen der Mitarbeitenden eines Unternehmens zu einer Gesamtleistung, die sich am Markt bewähren muss. In mindestens einem Merkmal muss diese Gesamtleistung exzellent, also im Vergleich zu Leistungen von Wettbewerbern hervorragend sein, sonst würde sie von den Kunden nicht ausgewählt werden. Die Aufgabe von Business Software ist es, durch ihre Funktionen zu einer effizienten Wertschöpfung und einer handlungsorientierten Messung der Geschäftstätigkeit beizutragen. Die bekannteste und in der Praxis am weitesten verbreitete Ausprägung von Business Software ist das ERP-System (Enterprise Resource Planning). Ein ERP-System ist eine modular aufgebaute, betriebswirtschaftliche (Standard)software, die je nach Umfang bereits einen hohen Integrationsgrad innerhalb einer Organisation bewirkt. Technologien und Komponenten des E-Business haben diesen Rahmen erweitert und machen es möglich, die jeweilige Organisation innerhalb einer Unternehmensgruppe oder unternehmensübergreifenden Wertschöpfungskette zu integrieren.

Die Möglichkeiten dieser organisationsübergreifenden Vernetzung und Integration hat für Geschäftsprozesse ein Gestaltungspotenzial erschlossen, das über Effizienzsteigerungen hinausgeht. Das Ausmass der Rückkoppelung des Werkzeugs IT auf die Geschäftsmodelle können wir im Jahr 2006 erst erahnen, da der Transformationsprozess in vollem Gange ist. Informationssysteme entfalten ihren Wert dabei indirekt über die Ermöglichung von Geschäftsprozessen, die eine hervorragende Marktleistung bewirken.

Die in diesem Buch dokumentierten Fallbeispiele zeigen, wie die beschriebenen Unternehmen ihre Kompetenzen in Prozesse überführt haben und welchen Stellenwert dabei Business Software einnimmt. Darüber hinaus wird in allen Fallstudien beschrieben, wie die Unternehmen zu den Lösungskonzepten gekommen sind und wie diese realisiert wurden. Die exemplarischen Fälle können allerdings nicht das gesamte Spektrum an Potenzialfeldern abdecken. Mit den vier Themen „B2B-Integration“, „Kundenbindung“, „Auftragsabwicklung“ und „Logistikketten für Lebensmittel“ wurden Bereiche ausgewählt, in denen Business Software einen grossen Stellenwert für die Prozessgestaltung einnimmt.

In ihren einleitenden Artikeln stellen die Herausgeber die übergeordnete Thematik und die Methodik des Buchs vor. Fachartikel von ausgewiesenen Experten behandeln die vier Fokusthemen. 14 Fallstudien zeigen auf, wie Unternehmen in verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Ansätzen Business-Software-Projekte realisiert haben. Die in den Fallstudien dokumentierten Erfahrungen sollen Entscheidungsträgern Anregungen geben, wie Prozesse im Zusammenspiel mit Anwendungssoftware exzellente Leistungen bewirken können. Die Kapitel werden

jeweils durch eine Schlussbetrachtung abgerundet. Die Haupterkenntnisse aus den Beiträgen werden in einem Schlusskapitel zusammengefasst.

Die porträtierten Organisationen stammen aus der Schweiz und aus Liechtenstein. Zu Beginn des Selektionsprozesses erfolgte ein Aufruf zur Teilnahme über eine offene Online-Ausschreibung (Call for Cases), gefolgt von einer sorgfältigen Evaluation durch das Competence Center E-Business der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW unter der Leitung der beiden Herausgeber Ralf Wölfle und Prof. Dr. Petra Schubert.

Die Autoren der Fallstudien sind Experten für Business Software aus schweizerischen und deutschen Hochschulen. Einige Experten sind Dozierende in Mitgliederschulen der Ecademy, dem Schweizer Kompetenznetzwerk für E-Business und E-Government. Acht der dokumentierten 14 Fallstudien wurden im September 2006 am eXperience Event in Basel einem interessierten Publikum von den Projektverantwortlichen und Autoren vorgestellt.

An dieser Stelle möchten die Herausgeber allen Personen danken, die in irgendeiner Weise einen Beitrag zum Entstehen des Buchs geleistet haben: Den Autoren danken wir für ihr Engagement bei den Recherchen und dem Verfassen der einzelnen Beiträge. Den Unternehmen und ihren Vertretern gilt ein besonderer Dank für ihre Bereitschaft, Wissen und Erfahrungen der Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen. Der Hasler Stiftung sei für ihre Förderung des Wissenstransfers zwischen Lehre, Forschung und Wirtschaft gedankt, die sich in diesem Jahr auf die Erweiterung der eXperience-Systematik in der Technischen Sicht konzentrierte. Im Weiteren danken wir den verschiedenen Sponsoren für die Unterstützung des Events und speziell der Ecademy, die dieses Buch massgeblich mitfinanziert hat.

Zu guter Letzt danken wir der Fachhochschule Nordwestschweiz für die wohlwollende Unterstützung dieses Projekts. Ein besonderer Dank geht an Ruth Imhof, die hinter den Kulissen die Projektleitung für die Organisation dieses Projekts inne hatte sowie an Christine Lorgé und Dr. Nele Hackländer, die mit kritischem Auge alle Beiträge Korrektur gelesen haben.

Basel, im September 2006 Ralf Wölfle und Petra Schubert

Inhalt

Ralf Wölfle
Prozessexzellenz mit Business Software 5

Petra Schubert und Ralf Wölfle
eXperience-Methodik zur Dokumentation von Fallstudien 19

B2B-Integration: Geschäftsprozesse unternehmens-übergreifend verbinden

Fachbeitrag
Peter Herzog
B2B-Integration: Motivation, Herausforderungen und Nutzen 31

Fallstudien
Michael Pülz
Wyser AG: Geschäftsübergreifende Prozessintegration
(ABACUS Research AG/Zehnder Informatik GmbH) 39

Daniel Risch
MTF Micomp: Integration mittels Sell-Side-Lösung (io-market AG) 53

Kristin Wende und Philipp Osl
e + h Services AG: E-Business-Integration mit zentralem ERP-System
(APOS Informatik AG) 67

Schlussbetrachtung
Petra Schubert und Patrick Rauber
Schlussbetrachtung: B2B-Integration 81

Kundenbindung: Prozessexzellenz als Wettbewerbsvorteil

Fachbeitrag

Ralf Wölfle und Thomas Rogler

Kundenbindung durch Prozessexzellenz 83

Fallstudien

Ute Klotz und André J. Rogger

Serto AG: Kanban-Lösung als Wettbewerbsvorteil (SAP Schweiz AG) 89

Rolf Gasenzer

Aebi & Co. AG: Webbasiertes CRM (Actricity AG) 101

Raphael Hügli und Petra Schubert

Lyreco: Convenience durch 1:1-Anbindung von Business Software 115

Schlussbetrachtung

Ralf Wölfle

Schlussbetrachtung: Kundenbindung 129

Auftragsabwicklung: Prozessoptimierung und niedrige Kosten

Fachbeitrag

Herbert Ruile

Prozessoptimierung in der Auftragsabwicklung 131

Fallstudien

Uwe Leimstoll

Neoperl-Gruppe: Internationale Auftrags- und Logistikprozesse (Opacc Software AG) 139

Raphael Hügli

Otto Fischer AG: Papierloser Warenfluss durch mobile Geräte (Polynorm AG) 155

Raoul Schneider
felix martin Hi-Fi und Videostudios: SAP im Kleinunternehmen (atlantis it solutions GmbH) 169

Henrik Stormer
MIFA AG: Eindeutige Identifizierung von Materialien (SAP Schweiz AG) 183

Anke Gericke
Trisa AG: Logistik mit Kanban und mobiler Datenerfassung (KCS.net AG) 195

Schlussbetrachtung
Petra Schubert
Schlussbetrachtung: Auftragsabwicklung 209

Logistikketten für Lebensmittel: Nachweisbare Qualität ohne Verlust

Fachbeitrag
Ralf Wölfle und Philippe Matter
Logistikketten für Lebensmittel 211

Fallstudien
Michael Quade
Hero AG: Inter Company Supply Chain Hub (Ramco Systems) 219

Michael Koch
Lagerhäuser Aarau: Kontraktlogistik mit Chargenrückverfolgung (GUS Schweiz) 233

Thomas Myrach
MGM Group Corporation: ERP aus der Steckdose (atlantis it solutions) 247

Schlussbetrachtung
Ralf Wölfle
Schlussbetrachtung: Logistikketten für Lebensmittel 261

Zusammenfassung
Petra Schubert
Prozessexzellenz mit Business Software: Fazit aus den Fallstudien..... 263

Literaturverzeichnis 275

Kurzprofile der Herausgeber und Autoren 279

16 felix martin Hi-Fi und Videostudios: SAP im Kleinunternehmen

Raoul Schneider

Die felix martin Hi-Fi und Videostudios ist ein im Schweizer Kanton Schwyz ansässiges Handelsunternehmen, das sich auf den Vertrieb von Unterhaltungselektronik an Privatkunden spezialisiert hat. Bisher verwendete man dort für die Verwaltung der Kunden-, Lieferanten- und Gerätedaten eine gut 15 Jahre alte Lösung. Um für die Zukunft gerüstet zu sein, entschied man sich auf das auf SAP basierende Produkt „smart-HiFi“ der Firma atlantis it-solutions zu wechseln. In dieser Fallstudie wird aufgezeigt, wie ein kleines KMU durch Spezialisierung auf seine Kernfähigkeiten und den bewussten Einsatz von Computertechnologie in einer hart umkämpften Branche bestehen und seine Effizienz verbessern kann.

Folgende Personen waren an der Bearbeitung dieser Fallstudie beteiligt:

Tab. 16.1: Mitarbeitende der Fallstudie

Ansprechpartner	**Funktion**	**Unternehmen**	**Rolle**
Felix Martin	Geschäftsinhaber	felix martin Hi-Fi und Videostudios	Lösungsbetreiber
Thomas Steinmann	Geschäftsführung	atlantis it-solutions GmbH	IT-Partner
Raoul Schneider	Assistent	FHNW	Autor

16.1 Das Unternehmen

felix martin Hi-Fi und Videostudios ist ein im Gebiet Zürichsee beheimateter, autorisierter Fachhändler von hochklassiger Unterhaltungstechnik.

16.1.1 Hintergrund, Branche, Produkt und Zielgruppe

Die Firma felix martin Hi-Fi und Videostudios, mit Sitz in Lachen im Schweizer Kanton Schwyz, wurde im Jahr 1975 gegründet. Sie ist ein Einzelunternehmen, das sich auf den Verkauf und Service von qualitativ und preislich hochwertiger Unterhaltungselektronik spezialisiert hat. Sie beschäftigt 11 Mitarbeitende, darunter drei Familienangehörige des Geschäftsinhabers Felix Martin.

In dieser Branche findet zurzeit ein grosser Verdrängungswettbewerb statt, dem in der Region schon einige Betriebe zum Opfer gefallen sind. Mit guten Serviceleistungen, qualitativ hochwertigen Produkten und einer professionellen Zusammenarbeit mit den Lieferanten konnte felix martin Hi-Fi und Videostudios bisher gut im Markt bestehen. Der derzeit erzielte Umsatz von ca. 3.5 Mio. CHF soll auf 4 Mio. CHF gesteigert werden.

16.1.2 Unternehmensvision

Ziel des Unternehmens ist es, als kompetenter Partner für Privatkunden aufzutreten und der Kundschaft den bestmöglichen Service anzubieten. Auf der Beschaffungsseite besteht ein Netz aus erstklassigen Lieferanten, während die Kunden von der persönlichen Beratung und dem schnellen Service profitieren.

Zum Erfolg der Firma trägt bei, dass die Mitarbeitenden die Produkte gut kennen und von diesen überzeugt sind. Ausserdem schätzen die Kunden die persönliche Beratung durch die vier Familienmitglieder.

16.1.3 Stellenwert von Informatik und E-Business

Der Geschäftsführer Felix Martin beschreibt in Bezug auf Business Software die Vision seines Unternehmens folgendermassen:

> Die felix martin Hi-Fi und Videostudios ist ein innovatives Unternehmen der Unterhaltungstechnik-Branche und strebt mit dem Einsatz der ERP-Lösung einen besseren Kundenservice und Effizienzsteigerungen an.

Im Mittelpunkt des Unternehmens steht der Kunde. Die Informatik soll dabei helfen, diesen rascher, einfacher und besser bedienen zu können. Dem Einsatz von Informatik steht die Firma felix martin Hi-Fi und Videostudios zurückhaltend gegenüber. Ziel ist nicht, die Möglichkeiten der Informatik voll auszuschöpfen,

sondern sie gezielt dort einzusetzen, wo es sinnvoll ist. So werden während den Beratungs- und Verkaufsgesprächen keine Computer eingesetzt, sondern erst nachträglich zur Erstellung der Offerte und Auftragsabwicklung.

Die in dieser Fallstudie beschriebene ERP-Lösung wird dazu verwendet, Lager, Bestellungen, Rechnungen sowie Kunden- und Lieferantendaten zu verwalten.

Längerfristig besteht das Ziel, die Aussendienstmitarbeitenden mit einem mobilen Kleincomputer – Personal Digital Assistant (PDA) – an das ERP-System anzubinden. Die Techniker wären dann in der Lage, beim Kunden die erbrachten Leistungen auf dem PDA zu erfassen und direkt ins ERP-System zu übermitteln. Damit könnten Medienbrüche vermieden und Kosten eingespart werden.

16.2 Der Auslöser des Projekts

16.2.1 Ausgangslage und Anstoss für das Projekt

Die bis zum Jahr 2002 verwendete Branchenlösung war mehr als 15 Jahre alt, basierte auf dem veralteten Betriebssystem DOS und wies einige Mängel auf. Updates waren oft fehlerbehaftet und im Jahr 2000 zeigte sich, dass die Lösung vom Millenium-Bug betroffen war. Das System erlaubte keine Fehlerkorrektur von Daten, nachdem diese einmal gespeichert waren. Dies führte dazu, dass der Geschäftsinhaber der Einzige war, der das System bedienen konnte. In seiner Abwesenheit sammelten sich Rechnungen und Materialdaten, die erfasst werden mussten. Jeder Wareneingang musste einzeln erfasst werden. Wenn bspw. zehn gleiche Geräte geliefert wurden, war es nötig, zehn Mal dieselben Informationen einzugeben. Die Rechnungen wurden ausserhalb des Systems in Excel berechnet und in Word geschrieben, was einen grossen Zeit- und Mehraufwand bedeutete. Den entscheidenden Ausschlag für die Einführung einer neuen Software gab aber, dass die alte Lösung Buchhaltungsfehler produzierte, deren Ursache man nicht feststellen konnte und die vom Entwickler auch nicht behoben werden konnten. Der langjährige Treuhänder der Firma war es schliesslich, der felix martin vor die Wahl eines Systemwechsels oder die Niederlegung des Mandates stellte.

16.2.2 Vorstellung der Geschäftspartner

Anbieter von Business Software, Implementierungspartner

Die atlantis it-solutions GmbH mit Sitz in Wollerau, Kanton Schwyz, erstellt Lösungen auf der Basis von mySAP Business Suite für kleine und mittelständische Unternehmungen. Unter der Bezeichnung „smart-tools“ werden verschiedene, branchenorientierte Lösungen angeboten, darunter auch das in dieser Fallstudie

besprochene „smart-HiFi“. Die atlantis it-solutions war für die Implementierung der Lösung zuständig und überwacht den laufenden Betrieb der Software.

Geschäftspartner

Die Fidewo AG Treuhand & Unternehmensberatung bietet neben den klassischen Treuhand-Dienstleistungen auch die Planung und Umsetzung von Rechnungswesen- und Controllingkonzepten, sowie das Hosting von ERP-Produkten auf Basis der „smart-tools“ an. Für die Firma felix martin ist die Fidewo AG einerseits als Treuhänder tätig und übernimmt andererseits das Hosting der ERP-Lösung auf ihrem Server sowie den Unterhalt der Hardware.

16.3 SAP-Lösung im Kleinbetrieb

16.3.1 Geschäftssicht und Ziele

Die felix martin Hi-Fi und Videostudios ist ein klassisches Handelsunternehmen (vgl. Abb. 16.1). Die Kunden lassen sich im Verkaufsraum beraten und erhalten anschliessend eine Offerte für die in Betracht kommenden Geräte. Anhand dieser Informationen entscheiden sie sich für oder gegen einen Kauf. Die bestellten Geräte werden dem Kunden geliefert und auf Wunsch installiert.

Mit den Lieferanten wird bei der Einführung eines neuen Gerätes der Verkaufspreis auf eine bestimmte Zeit fixiert. Nach Ablauf dieser Zeit werden die Konditionen neu ausgehandelt.

In der Vergangenheit wurden Offerten und Rechnungen in Excel ausgerechnet, in Word verfasst und die Rechnungen schliesslich in das betriebswirtschaftliche System eingegeben. Der Arbeitsaufwand durch diese Dreiteilung und die Redundanz der Arbeit war gross. Zudem war das alte System nicht anwenderfreundlich, da es keine Vorlagen anbot, die die Eingabe von Daten vereinfacht hätten, und da es an einmal gespeicherten Daten keine Änderungen mehr zuliess.

Die Unternehmensführung beschloss deshalb, das alte System zu ersetzen und auf eine zukunftsträchtigere Lösung zu setzen.

Dabei wurde beabsichtigt,

- die Abhängigkeit von einem kleinen Softwareanbieter zu vermeiden,
- den administrativen Aufwand zu verringern, indem Offerten bis Rechnungen im ERP-System erfasst und gedruckt werden können, sowie
- eine Lösung zu haben, die technologisch und betriebswirtschaftlich aktuell ist.

Investitionsschutz sollte dadurch erreicht werden, dass eine Lösung gewählt wird, die weit verbreitet ist, für die ein breites Netz von geschulten Experten verfügbar ist und von der angenommen werden kann, dass Sie auch in mehreren Jahren noch weiterentwickelt werden wird. Ausserdem mussten die Projektkosten für einen KMU-Betrieb finanziell verkraftbar sein.

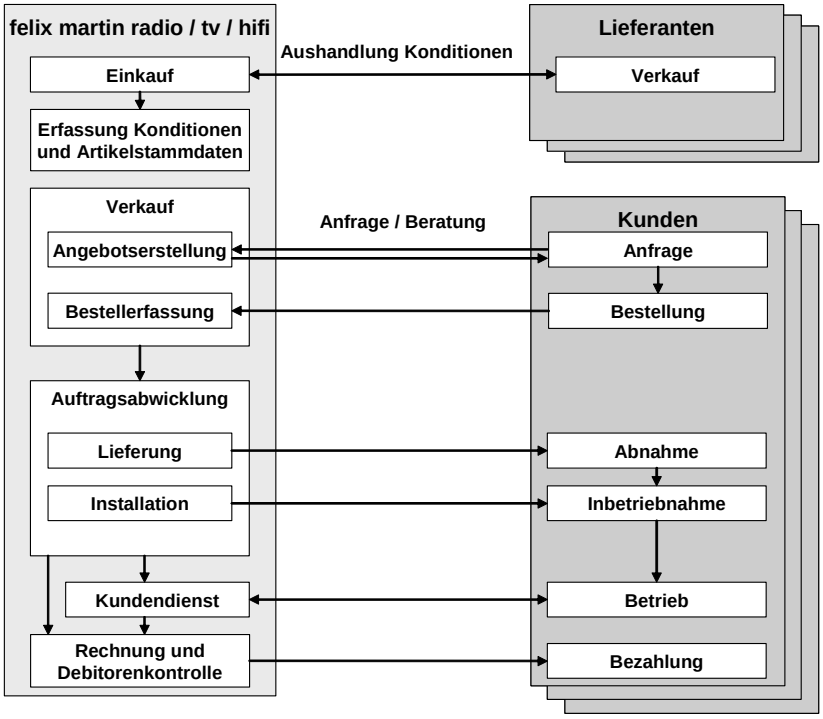

Abb. 16.1: Business Szenario felix martin

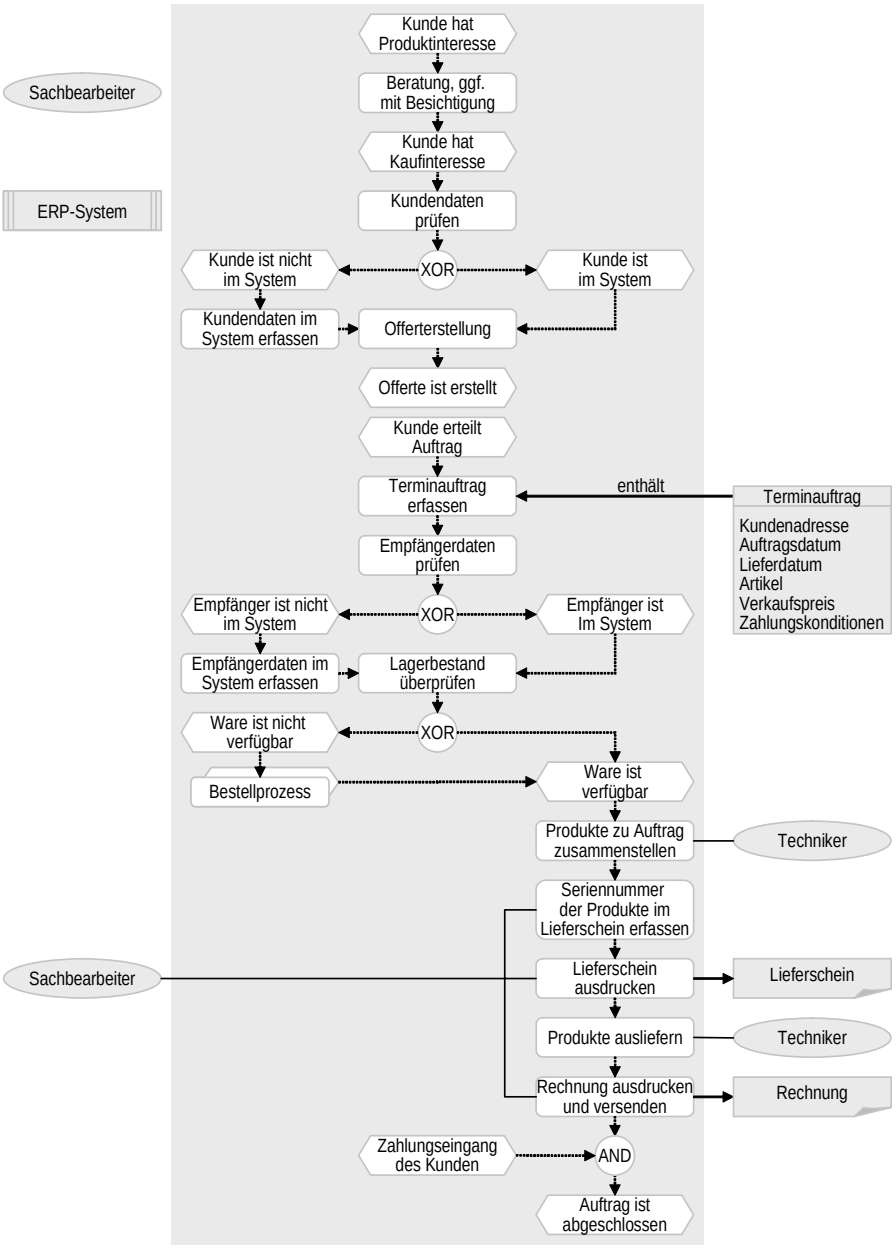

Abb. 16.2: Prozesssicht: Auftragsabwicklung eines Beratungs- und Verkaufsprozess

16.3.2 Prozesssicht

Als Beispielprozess für die Arbeit mit dem ERP-System wird der Prozess der Beratung und des Verkaufs eines Gerätes dargestellt (vgl. Abb. 16.2). Mit Ausnahme der Beratung werden in diesem Prozess alle Arbeitsgänge des Sachbearbeiters interaktiv am ERP-System ausgeführt.

Dem interessierten Kunden werden im Verkaufsladen die für ihn interessanten Geräte gezeigt und vorgeführt. Auf Wunsch des Kunden wird seine Wohnung besichtigt und Empfehlungen zum Kauf eines Geräts werden abgegeben. Daraufhin wird im System eine Offerte erstellt und dem Kunden gesendet, worauf dieser sich für oder gegen einen Kauf entscheidet. Im anschliessenden Auftragsprozess wird ein Terminauftrag erstellt. In diesem werden die Adresse des Kunden, das Auftrags- und Lieferdatum, die gewünschten Artikel mit dem Verkaufspreis sowie die Zahlungskonditionen übernommen. Anschliessend werden die Empfängerdaten überprüft. Es besteht die Möglichkeit, in einem Auftrag bis zu vier Teilnehmer zu bearbeiten: Besteller, Empfänger, Fakturaempfänger und Belastungsempfänger. In der Abbildung ist die Darstellung auf einen Empfänger beschränkt. Das System prüft automatisch, ob die gewünschten Geräte am Lager sind. Wenn nicht, wird eine Bestellung beim Lieferanten ausgelöst und der Auftrag mit dem vorgesehenen Liefertermin ausgedruckt. Wenn alle Komponenten verfügbar sind, holt sie der Techniker im Lager. Daraufhin wird die Seriennummer der Artikel im Terminauftrag erfasst und der Lieferschein wird ausgedruckt. Entweder nimmt der Kunde die Ware zusammen mit der Rechnung nach Hause oder sie wird ihm nach Hause geliefert und die Rechnung anschliessend per Post oder E-Mail zugesandt.

16.3.3 Anwendungssicht

Die vorliegende Lösung basiert auf dem „smart-tools“-Konzept der Firma atlantis it-solutions (Abb. 16.3). Es geht davon aus, dass sich alle wichtigen Prozesse eines Unternehmens weitgehend standardisieren lassen. Die relevanten Standardprozesse einer Branche werden im System eingerichtet und zu einzelnen Branchenlösungen zusammengefasst. Die „smart-tools“-Lösungen basieren auf SAP-Produkten, sind ausbaufähig und die Daten können bei Bedarf auf ein eigenes SAP-System migriert werden. Dadurch ist ein hoher Investitionsschutz gewährleistet. Zurzeit gibt es „smart-tools“ für vier Branchen. Das in dieser Lösung eingesetzte smart-HiFi ist auf die Prozesse des Handels mit Unterhaltungselektronik zugeschnitten und wurde während der Implementierung an die Bedürfnisse der felix martin angepasst.

Interessant an der vorliegenden Lösung ist, dass das gesamte ERP-System outgesourct wurde. Es ist nicht beim Händler selbst sondern bei seinem Treuhänder installiert. Die Anwender bei der Firma felix martin greifen per SAP-Client über das Internet auf das SAP-System des Treuhänders zu. Anfragen werden auf

dem Server ausgeführt und nur die Resultate an den Client übertragen. Eingaben, die im Client eingegeben werden, werden beim Speichern auf den Server transferiert und dort abgelegt. Auf der Anwenderseite werden keine Daten gespeichert. Der Händler kann sich so ganz auf seine Kernkompetenzen konzentrieren, während er mit der Hard- und Software des Systems nichts zu tun hat. Der Treuhänder greift im Rahmen seines Mandates ebenfalls mit einem SAP-Client auf den Server und die aktuellen Daten zu, wobei für ihn der Umweg über das Internet entfällt.

Um den Unterhalt der Hardware und die Systempflege sowie das regelmässige Backup kümmert sich die Fidewo AG. Auf dem Server der Fidewo AG sind neben der „smart-HiFi"-Lösung für die Firma felix martin auch „smart-tools"-Lösungen für andere Kunden installiert. Durch die Mandantenfähigkeit der Lösung können auf dem System mehrere Kunden bedient werden, ohne dass diese gegenseitig Einblick in die Daten haben. Für die Verfügbarkeit der „smart-HiFi"-Lösung auf dem Server ist atlantis it-solutions zuständig. Diese übernimmt das Monitoring der Software und überprüft dabei, ob die Datenbanken laufen und ob während des Betriebs Fehler auftreten.

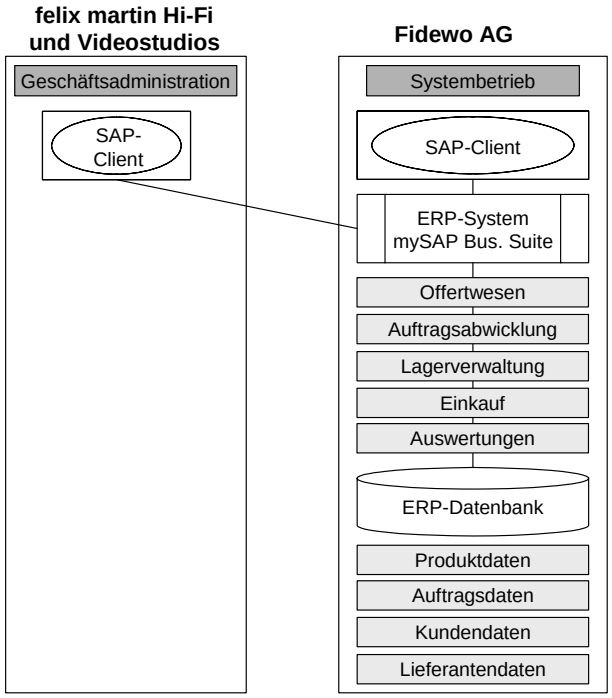

Abb. 16.3: Anwendungsübersicht felix martin

16.3.4 Technische Sicht

Der Server mit der „smart-HiFi“-Lösung steht bei der Treuhandfirma Fidewo AG. Die Verbindung zwischen dem SAP-Client des Händlers und dem ERP-System findet über ein gesichertes Virtual Private Network (VPN) statt (Abb. 16.4). Beide Firmen sind über einen handelsüblichen Cablecom-Internetzugang ans Internet angeschlossen. Um die Sicherheit der beiden Systeme zu gewährleisten, sind der Server und die Clients sowohl über eine Hard- als auch über eine Software-Firewall gesichert.

Das Service-Level-Agreement sieht vor, dass der Zugriff auf den Server und das ERP-System während der Öffnungszeiten von felix martin möglich sein muss und garantiert eine maximale Ausfallzeit von weniger als einem Tag pro Monat.

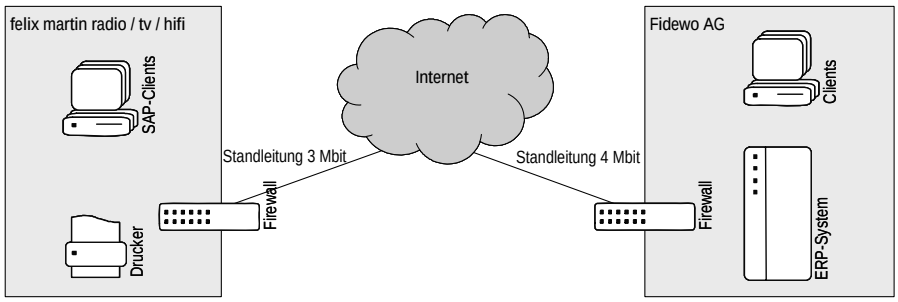

Abb. 16.4: Netzwerk und Systeme felix martin

Tab. 16.2: Spezifikationen und Merkmale der eingesetzten Systemkomponenten

Server	Hardware	Software
① ERP-System	CPU: 2x intel Xeon 3.2 GHz RAM: 2 GB HD: 5x 80GB mit RAID	BS: Windows 2000 Server AW: mySAP Business-Suite AW: smart-HiFi

CPU: Prozessor, RAM: Arbeitsspeicher, HD: Festplattenspeicher
BS: Betriebssystem, AW: Anwendungssoftware

16.4 Projektabwicklung und Betrieb

16.4.1 Projektmanagement und Changemanagement

atlantis it-solutions GmbH geht bei der Einführung und Implementation ihrer „smart-tools“-Lösungen nach einem bewährten Vorgehensmodell vor (vgl. Abb. 16.5). Es wurde in verkürzter Form auch im Fall felix martin angewendet.

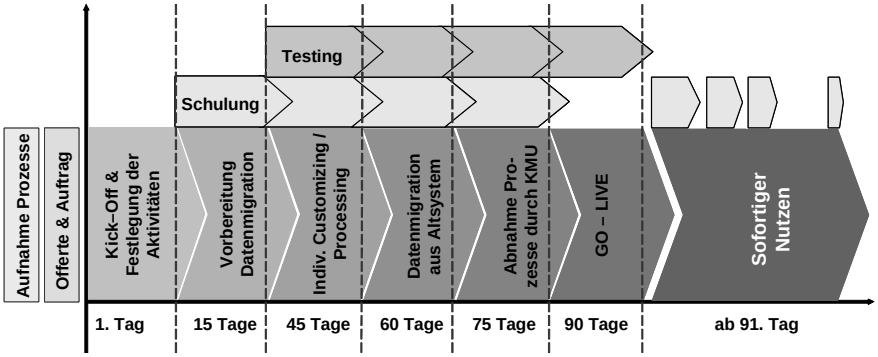

Abb. 16.5: Vorgehensmodell Einführung „smart-tools“ der atlantis it-solutions GmbH

Der Zeitplan für das Projekt betrug zwei Monate. Beginn war Anfang Juni 2002. Bis Ende Juli mussten das System aufgesetzt und die Materialstammdaten aus dem bisherigen System in das Neue übertragen worden sein. Ziel war, dass Ende Juli sämtliche Buchungen seit Jahresbeginn erfasst sind, um am Jahresende einen Geschäftsabschluss über das ganze Jahr zu ermöglichen. Auf die Übernahme des Kundenstamms wurde verzichtet, da das alte System nur Grossbuchstaben und keine Umlaute erlaubte. Ausserdem waren über die Jahre mehrere Einträge doppelt erfasst worden. Der Kundenstamm wurde mit dem neuen System neu aufgebaut. Um die Möglichkeit einer späteren Anbindung an die ERP-Systeme der Lieferanten offen zu halten, werden für die Produkte seit der Systemumstellung die Artikelnummern der Lieferanten verwendet. Zeitgleich mit den Prozessen der Datenmigration, dem Customizing der Lösung und der Schulung fand auch das Testen des Systems statt. Durch diese Vorgehensweise konnte das System genau an die Anforderungen des Unternehmens angepasst und viel Zeit gespart werden.

In einem ersten Schritt wurden die Prozesse bei der felix martin aufgenommen. Danach wurde eine Kopie von „smart-HiFi“ auf einem Testsystem installiert und der Kunde geschult. Gleichzeitig wurden kundenspezifische Änderungen an dieser Kopie vorgenommen, um das System an die Bedürfnisse der Firma anzupassen. Während dieses Customizings der Software konnte bereits mit der Übernahme der

Daten vom alten System begonnen werden. Dabei mussten auch sämtliche Materialstammdaten neu ins System eingegeben werden. Während dieser Arbeit lernte der Anwender das System kennen und konnte noch während der Implementationsphase Wünsche und Anregungen einbringen, die zusätzlich in das Customizing einflossen. Parallel dazu fand die Testphase statt, in der das System auf seine Funktionalität und Korrektheit getestet wurde. In einem letzten Schritt wurde die angepasste Lösung vom Test- auf das Produktivsystem kopiert.

Partnerwahl

Der Treuhänder, der das Unternehmen damals betreute, ist Mitgründer der Firma atlanis it-solutions GmbH. Er hat auf Grund der fehlerhaften Buchhaltung der alten Lösung den Systemwechsel nahe gelegt und dabei auch die speziell für KMUs entwickelte Lösung der Firma atlantis it-solutions vorgestellt. Durch die langjährige Zusammenarbeit kannte der Treuhänder die Bedürfnisse und Anforderungen der Firma felix martin und besass mit „smart-HiFi“ ein für sie geeignetes Produkt. Die Verwendung einer SAP-basierten-Lösung hatte einige Vorteile für felix martin:

- Sie basiert auf SAP, daher wäre ein späterer Umstieg auf eine andere SAP-Lösung oder einen anderen Partner möglich (Investitionsschutz),
- die grossen Lieferanten B&O und Panasonic arbeiten mit SAP, womit eine spätere Integration mit diesen möglich wäre,
- der Treuhänder arbeitet mit SAP, er kann daher direkt auf die Daten der felix martin zugreifen und diese auswerten, ohne dass die Daten im ERP-System des Händlers zuerst exportiert und anschliessend ins System des Treuhänders importiert werden müssen.

Da das Produkt überzeugte und das Vertrauen zwischen den beiden Geschäftspartnern über die Jahre gewachsen war, erhielt die Firma Fidewo AG den Zuschlag und engagierte für die Implementation die atlantis it-solutions GmbH. Von den vorgängig noch evaluierten weiteren Lösungen erwies sich keine als bessere Alternative.

16.4.2 Laufender Unterhalt

Seit der Inbetriebnahme vor vier Jahren wurden am System keine grossen Änderungen mehr vorgenommen. Ab und zu werden kleinere Funktionalitäten aktualisiert oder Schulungen für Prozesse durchgeführt, die nur sehr selten benötigt werden. Durch die Definition der Prozesse zu Beginn des Projekts und da der Auftraggeber eng in das Customizing miteinbezogen worden war, hat die Lösung den Anforderungen bisher standgehalten.

Im Jahr 2007 findet der erste Releasewechsel seit Einführung des ERP-Systems statt. Bei Projektbeginn wusste man, dass in 4 bis 5 Jahren ein Releasewechsel bei SAP bevorstehen wird. Um die Lösung technisch auf dem neuesten Stand zu halten, wurde daher schon damals miteingeplant, diesen Releasewechsel mitzumachen.

16.5 Erfahrungen

16.5.1 Nutzerakzeptanz

Der Geschäftsinhaber wurde bereits während der Implementationsphase in der Bedienung des Systems geschult, mit dem Ziel, dass er anschliessend die Schulung in seinem Team selbst übernehmen kann. Er war auf diese Weise von Beginn an in das Customizing der Software auf seine Bedürfnisse auch als Anwender involviert und konnte so sehr gezielt Änderungswünsche einbringen. Mit diesem Vorgehen konnte die Akzeptanz der Nutzer frühzeitig gesichert werden.

16.5.2 Zielerreichung und bewirkte Veränderungen

Das ERP-System unterstützt den Geschäftsführer bei der täglichen Arbeit und erleichtert die Administration.

Der Wechsel von der alten Lösung zu einem SAP-basierten ERP-System eröffnete für Felix Martin die Möglichkeit, sich mehr und intensiver mit den Kunden und deren Wünschen auseinanderzusetzen.

Konkret konnten folgende Punkte verbessert werden:

- Geschätzte Zeitersparnis im administrativen Bereich von ca. 20 % bis 30 %, da im Gegensatz zur alten Lösung aus dem System heraus Offerten bis Rechnungen erstellt und gedruckt werden können. Bei der Erfassung von Material kann auf schon im System erfasste Daten zurückgegriffen werden.
- Steigerung des Umsatzes, weil mehr Zeit für die persönliche Betreuung der Kunden zur Verfügung steht.
- Übersicht über die Lieferantenbeziehungen. Es besteht nun die Kontrolle darüber, bei welchen Lieferanten welche Materialien wann und zu welchen Preisen bezogen wurden. Ausserdem lässt sich leicht die Preisentwicklung der Materialien beobachten und überprüfen, welcher Lieferant ein bestimmtes Produkt am günstigsten anbietet. Aufgrund dieser Informationen lässt sich der Einkauf optimieren.

- Eine betriebswirtschaftliche Auswertung des Vormonats ist bereits am dritten Arbeitstag des neuen Monats möglich.
- Senkung der Gebühren für den Buchhalter. Dieser hat direkten Zugriff auf die Daten und kann sie, da er auch SAP einsetzt, sofort weiterverarbeiten.
- Konsistente Daten, die auch buchhalterisch korrekt sind.
- Investitionsschutz durch die Möglichkeit, auf ein selbst oder von einem anderen Partner betriebenes SAP-System zu migrieren.

Veränderungen

Neben dem Geschäftsführer pflegt nun auch seine Tochter die Daten im ERP-System, womit dieser mehr Zeit zur Verfügung hat, die er für die intensivere Kundenpflege verwendet.

Die Firma felix martin kann die Rechnungen neu aus dem ERP-System heraus drucken und muss nicht mehr den Umweg über Word und Excel machen. Dadurch erhalten die Kunden die Rechnungen früher und der geschuldete Betrag trifft schneller beim Händler ein, was die Liquidität des Unternehmens erhöht.

16.5.3 Investitionen, Rentabilität und Kennzahlen

Die Umstellung auf das neue System kostete die felix martin Hi-Fi und Videostudios einmalig 47'000.- CHF. In diesem Preis sind die Kosten für die gesamte Einführung, Schulung und zwei Lizenzen enthalten. Dazu kommen zwei monatliche Pauschalen. Eine in der Höhe von 600.- CHF an atlantis it-solutions. In dieser inbegriffen sind der Support, die Wartung und das Monitoring der Software sowie kleinere Anpassungen an Prozessen. Die andere monatliche Pauschale in der Höhe von 150.- CHF wird der Fidewo AG geschuldet. Diese beinhaltet eine Nutzungsgebühr für die Hardware, den Unterhalt und die Wartung des Hardwaresystems sowie ein regelmässiges Backup der Daten.

Gegenüber dem alten System gibt es eine Einsparung in der Höhe von ca. 10'000.- CHF pro Jahr an Treuhandkosten. Nach der Einführung stieg der Umsatz im Servicebereich um ca. 30 %, da alle erbrachten Leistungen nun konsequent auch auf Kundenaufträge erfasst werden. Dies war früher nicht oder nur bedingt möglich, da eine Rechnung, nachdem sie im System gespeichert war, nicht mehr ergänzt oder geändert werden konnte. Falls eine erbrachte Leistung im Nachhinein noch einer Rechnung hätte hinzugefügt werden müssen, wäre dies nur über eine weitere Rechnung machbar gewesen und wurde daher oft nicht mehr verrechnet.

Die Investition hat sich für die felix martin Hi-Fi und Videostudios gelohnt: Schon im ersten Jahr konnten die Kosten amortisiert werden.

16.6 Erfolgsfaktoren

16.6.1 Spezialitäten der Lösung

Das „smart-tools“-Konzept ermöglicht auch kleinen Betrieben den Einsatz von SAP-Produkten. Indem für verschiedene Branchen ein dafür angepasstes Paket zur Verfügung steht, das individuell an die jeweilige Firma angepasst wird, besitzt die felix martin Hi-Fi und Videostudios nun ein ERP-System, das auf sie zugeschnitten ist.

Das SAP-System bei felix martin wird von nur zwei Anwendern genutzt und ist damit wahrscheinlich eine der kleinsten SAP-Installationen, die es gibt. Eine weitere Spezialität ist, dass auf den eigenen Computern nur der SAP-Client benötigt wird, während das System bei einem Partnerunternehmen gehostet und gepflegt wird.

16.6.2 Reflexion der „Prozessexzellenz“

Das ERP-System ermöglicht es dem Kleinunternehmen, seine Geschäftsabläufe durch den Einsatz einer ausgereiften Business Software zu optimieren und sich ganz auf sein Kerngeschäft zu konzentrieren. Durch das externe Hosting des Systems konnte darauf verzichtet werden, eine eigene IT-Kompetenz aufzubauen. Diese Fokussierung auf die Kernkompetenzen ermöglichte steigenden Umsatz und Gewinn des Unternehmens.

16.6.3 Fazit

Das Beispiel der Firma felix martin Hi-Fi und Videostudios zeigt, dass auch ein mächtiges ERP-System von kleineren KMUs erfolgreich eingesetzt werden kann. Obwohl die alte Lösung einige grosse Mängel aufwies, dauerte es lange, bis sich die Firma vom alten System trennte. Aus dieser Sicht ist der Schritt hin zur neuen Lösung insofern fortschrittlich, als dass das System durch Releasewechsel auf dem neuesten Stand bleibt und das Unternehmen den Systembetrieb outsourct, obwohl dies eine gewisse Abhängigkeit von den IT-Partnern mit sich bringt. Durch den geringen Zeitaufwand für die Implementation der vorkonfigurierten Lösung, durch die Unterhaltsleistungen und das Preismodell von atlantis it-solutions ist sie auch vom Aufwand her für kleine Anwender tragbar. Der Zeitgewinn durch weniger administrativen Aufwand und die damit einhergehende Erhöhung der Effizienz durch Konzentration auf das Kerngeschäft sprechen für dieses Modell. Mit den Worten von Felix Martin: „Der einzige Kritikpunkt von unserer Seite ist, dass wir die Lösung nicht schon früher eingeführt haben“.