

Kleine Anbieter lösen grosse Herausforderungen

ERP-Software von und für KMU

Inzwischen haben auch viele grosse internationale ERP-Anbieter den Bedarf des KMU-Marktes entdeckt und werben, auch an der letzten topsoft in Winterthur, um die Gunst der Unternehmen. Für KMU ist es oftmals schwierig, einen Überblick zu gewinnen. Welcher Anbieter passt zu mir? Zudem sind viele Unternehmen auch erst wenige Jahre auf dem Markt, was bei solchen Projekten zu Katastrophen führen kann. Auch die zunehmende Komplexität der Systeme ist eine Hürde. Es gibt aber Anbieter, die selbst kleine Unternehmen sind und sich explizit an KMU wenden.

Interview mit Roland Nyffenegger

von Georg Lutz

Heute spricht jeder ERP-Anbieter von Transparenz und Glaubwürdigkeit. Kann ich mich als Kunde objektiv beraten lassen?

Zunächst gibt es technische Kriterien, welche in Betracht gezogen werden können. Kaufe ich eine schnelle Datenbank? Ist die Oberfläche funktionell? Sind individuelle Erweiterungen innerhalb der Releasefähigkeit umsetzbar? Zudem werden aus vielen subjektiven Stimmen objektive Grundlagen. Viele Kunden stehen selbst in Kontakt mit anderen Kunden, die selbst vor der Entscheidung stehen, eine Software einzu-

führen. Der Informationsaustausch im Vorfeld einer Kaufentscheidung ist rege und jeder Anbieter sollte das wissen. Anbieter haben heute kein Informationsmonopol mehr.

Sind die Mund-zu-Mund-Propaganda oder heute die virtuellen Foren ein wichtiges Mittel, um zu objektiven Entscheidungen zu kommen?

Ja, direkte Empfehlungen sind für uns sehr wichtig. Als Zweites würde ich Studien benennen, die dem Kunden einen Überblick verschaffen können. Diese sind ja auch meist

anonym gehalten. Wir wissen folglich nicht, wer was gesagt hat. Schlussendlich steht aber immer wieder der Mensch im Vordergrund. Die Frage, ob ich mir eine langfristige erfolgreiche Zusammenarbeit mit diesen Leuten und dieser Firma vorstellen kann, sollte immer auch mit ein Hauptentscheidungsgrund sein.

Und da hat jüngst Ihr Unternehmen gut abgeschnitten. Nicht nur in den letzten Studien.

In schöner Regelmässigkeit schneiden wir dort gut ab (InfoWeek Nr. 16, 15.09.2008, «Anwenderzufriedenheit ERP-Systeme 2008»). Unsere Unternehmenskultur lebt die enge Kommunikation zwischen unseren Kunden und uns. Wir nehmen die Anliegen unserer Kunden sehr ernst. Das klingt banal, will aber in der Praxis gelebt werden.

Viele Anbieter betonen, dass ihr Angebot auch für kleinere Unternehmen gilt. Bei Nachfragen wird dann aber klar, dass das eigentliche Interesse den Grossen gilt – da ist schlicht mehr Geld zu verdienen. Ihre Strategie scheint da etwas anders aufgestellt zu sein ...

Das ist richtig. Fast immer haben grössere Anbieter auch grössere Kunden im Auge. Der Fokus auf kleinere Unternehmen wird vernach-



KMU LIFE im Gespräch an der topsoft mit Roland Nyffenegger

lässigt, da sie weniger profitabel sind. Genau an diesem Schwachpunkt finden wir unseren Platz. Wir kennen die Kunden persönlich und arbeiten direkt mit ihnen zusammen. Unser Ziel ist ohne Frage ein kontinuierliches Wachstum. Wir wollen aber nicht die Nummer eins der Schweizer Softwarebranche werden (lacht). Die Fehlentwicklungen eines unregulierten Wachstums können wir ja gerade im Finanzsektor beobachten.

Ganz grosse Unternehmen wollen in unglaublich kurzer Zeit riesige Projekte bewältigen und somit grosse Renditen einfahren. Sehr gross und sehr schnell muss nicht immer zu passgenauen Lösungen führen. Das trifft auch auf den Fall zu, wenn es um die Einführung einer neuen ERP-Software geht. Der Verkauf tickt da auch meist anders als die Projektverantwortlichen.

Kommen wir zu einem weiteren Diskussionspunkt zwischen Gross und Klein. Früher gab es die klare Frontlinie zwischen der Microsoft-Welt und der Open-Source-Bewegung. Das hat sich inzwischen beruhigt, wie man auch hier an der topsoft sieht. Wie beurteilen Sie die Situation und wie gehen Sie damit um?

Es war eine Front. Inzwischen ist sie aufgeweicht. Viele haben begriffen, dass man das Beste aus beiden Welten verwenden muss, selbstverständlich angepasst auf seine individuelle Situation. Mit solch einer Strategie ist man gut unterwegs. Wir selbst haben zum Beispiel eine Oracle-Datenbank, die eine sehr starke Performance unter Linux hat, gleichzeitig setzen wir aber auch auf Front-End-Applikationsserver unter Windows, sprich von Microsoft. Zudem ist bei uns das Java-Frontend im Einsatz, welches plattformunabhängig eingesetzt wird. Man muss nicht mehr auf rein singuläre Lösungen setzen. Monopole haben aus meiner Sicht sehr schädliche Auswirkungen – die Anbieter werden fett und träge. Daher setze und hoffe ich auch weiter auf pluralistische Wege.

Was tut sich in den nächsten Jahren bei ASP-Lösungen (Application Service Providing), sprich der Auslagerung von ITC-Aufgaben?

Der verbale Hype hat sich ja inzwischen etwas gelegt. Und das ist auch gut so. Nüchtern betrachtet finde ich die Idee aber weiterhin gut. Anforderungsbereiche wie Support oder Unterhalt lassen sich viel einfacher und schneller realisieren. In Deutschland ist die Entwicklung

schon etwas weiter. Wir haben in einem Rechenzentrum in Deutschland unsere Lösung tosca laufen und sind sehr zufrieden. In der Schweiz erwarten wir in den nächsten Jahren noch sehr viel Bewegung in diesem Marktsegment. Wir sind auf jeden Fall darauf vorbereitet.

Wo klemmt es?

Da kommt das eine zum anderen. Der Kunde zögert, da er keine schlüssigen Angebote vom Anbieter hat, und umgekehrt zögert der Anbieter, da ihm der Kunde keine klaren Signale gibt. Die Technologie ist zum Beispiel mit Java-Lösungen weit, wenn auch nicht so weit, wie manche Medien behaupten. ASP wird auch nicht für jeden Kunden eine optimale Lösung sein, aber für viele Kunden wäre es sicher eine Option.

Kommen wir zu den zwei zentralen Stichworten «Kostenwahrheit» und «Pflichtenheft», die hier an der topsoft zentrale Themen sind. Warum sind sie so wichtig?

Es gibt, wie auch sonst im Leben, oft nicht die eine Wahrheit. Unbestritten gilt, dass bei einer Projekteinführung festgelegte Abmachungen, Kennzahlen und Faktoren von beiden Seiten einzuhalten sind. Es gibt aber im Verlauf eines Projekts wichtige Konstellationen, die Änderungen gegenüber dem ursprünglich Vereinbarten

«Man muss nicht mehr auf rein singuläre Lösungen setzen.»

auslösen können. Kunden und Anbieter sollten Hand in Hand gehen und eine gegenseitige Transparenz gewährleisten. Kunden erkennen oft erst beim Implementierungsprozess die neuen Möglichkeiten der neuen Software. Das kann dann zu gewissen Mehrkosten führen. Zu jedem Zeitpunkt innerhalb des Projekts müsste man theoretisch alle noch so kleinen Veränderungen zum Pflichtenheft exakt und mit einer (subjektiven) Argumentationskette abbilden. Ob das gut und effizient ist, wage ich zu bezweifeln. Es kann tatsächlich begründete Mehrkosten geben.

Der Prozess eines Projektes ist ein lebendiger Vorgang mit Chancen und Risiken für beide Seiten. Es gilt für alle Beteiligten, eine erfolgreiche Gratwanderung zu bewältigen. Zudem ist eine Implementierung abhängig von der engen Kommunikation auf gleicher Augenhöhe. Beim Kunden und beim Anbieter müssen

die Verantwortlichen klar zu benennen sein. Schlussendlich kommt man dann wieder auf den oben erwähnten Punkt: Passen Kunde, Implementierungspartner und das Produkt zusammen?

Schritt für Schritt gemeinsam die Hürden überwinden?

Ja, dieses Bild kann man verwenden. Wenn neue Bedürfnisse auftreten gilt es, diese vorbehaltlos zu kommunizieren. Ein guter Dialog kann auch Kostenüberschreitungen verkraften. Wenn der Nutzen erkennbar, sinnvoll und zahlbar ist, steht dem nichts im Wege.

Software für KMU

tosca umfasst alle Geschäftsprozesse eines KMU: Materialwirtschaft (Beschaffung, Lagerhaltung, Disposition, Bewertung), Produktion, Verkauf und Marketing, Finanz- und Rechnungswesen, Controlling sowie Personalwirtschaft. Des Weiteren bietet tosca ein integriertes CRM für die Verwaltung und Pflege der Kundenbeziehungen, eine Integration zum Callcenter, eine integrierte Kassenanbindung, eine mit MS-Outlook synchronisierte, datenbankbasierte Terminverwaltung, eine MS-Office-Integration, eine Integration mit PayNet und parametrierbare Schnittstellen für die Anbindung von Fremdsystemen wie zum Beispiel CAD.

tosca ist vollständig webfähig und hat einen integrierten Webshop als Zusatzmodul.

Roland Nyffenegger



Roland Nyffenegger ist Projektleiter bei tosca und Mitglied des Verwaltungsrates der dynasoft ag.

Weitere Informationen

dynasoft ag
Niklaus-Konrad-Strasse 16
CH-4500 Solothurn
Telefon +41 (0) 32 624 17 77
Telefax +41 (0) 32 624 17 79
info@dynasoft.ch
www.dynasoft.ch