

Die Unternehmenssoftware verspürt ihren zweiten Frühling
Der Vorstoss der grossen ERP-Anbieter in den KMU-Markt macht den lokalen Softwarefirmen zu schaffen



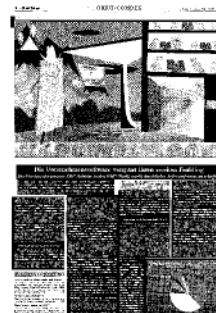
Nachdem die international tätigen Grossunternehmen ihr ERP-System eingeführt hatten, brachen die Umsätze der Softwareanbieter ein. Als Reaktion darauf fingen die grossen Hersteller an, das Segment der kleinen und mittleren Unternehmen intensiv zu bearbeiten. Ein weiterer Wachstumsmotor ist die nachträgliche Optimierung und Aufrüstung der bestehenden Systeme mit E-Business-Funktionalitäten.

mso. In den neunziger Jahren haben praktisch alle grossen Unternehmen mit viel Aufwand ein Enterprise-Resource-Planning-System (ERP) eingeführt. ERP-Systeme sind umfangreiche Computerprogramme, die alle Geschäftsprozesse eines Unternehmens auf der Basis gemeinsamer Daten unterstützen. Die Anbieter von Unternehmenssoftware versprachen bedeutende Effizienzsteigerungen wie tiefere Lagerkosten, schnellere Lieferzeiten oder bessere Kundenbetreuung. Durch diese Verheissungen ermutigt, investierten die Unternehmen laut McKinsey im letzten Jahrzehnt weltweit über 300 Milliarden Dollar in ERP-Systeme. Insbesondere im Hinblick auf das Jahr-2000-Problem packten viele Firmen die Gelegenheit beim Schopf, um sich ihrer alten und heterogenen Systeme – von denen es in manchen

Grossbetrieben Hunderte gab – zu entledigen und sie durch ein einziges System zu ersetzen.

Feinabstimmung als gutes Geschäft

Für manches Unternehmen hatte die Einführung eines ERP-Systems jedoch traumatische Fol-



Lieferschein Nr.: 1223442; Medien Nr.: 8925; Medienausgabe Nr.: 559226; Objekt Nr.: 6136811; Subobjekt Nr.: 1; Lektoren Nr.: 4; Abo Nr.: 1051017; Teiler Nr.: 9031226

gen. Die prozessorientierte Einführung einer ERP-Lösung zwingt den Betrieb, über seine Arbeitsabläufe nachzudenken und anschliessend diese der Unternehmenssoftware unterzuordnen. Oft bleibt kein Stein auf dem andern. Diese Fitness-Tortur ist im Gegensatz zur schrittweisen

Implementation eher funktionsorientierter Betriebssoftware mit erheblichen Risiken verbunden. Im äussersten Fall kann es sogar zu einem Zusammenbruch der Geschäftstätigkeit kommen. In weniger dramatischen Fällen sind die erwarteten Resultate nach der schmerzlichen, zeitaufwendigen und teuren Implementation mehr oder weniger ausgeblieben. Heute spricht man von einer «überstürzten» Einführung, die nachträglich optimiert werden muss. Wenig überraschend stellt dieser Feinabstimmungsbedarf auch für die Beraterbranche eine willkommene Möglichkeit dar, langjährige Kundenbeziehungen weiter aufrechtzuerhalten. Durch die Integration der betriebswirtschaftlichen Funktionen und der Online-Verarbeitung der Firmendaten sind entscheidungsrelevante Informationen schneller und in besserer Qualität verfügbar. Das Vorhandensein eines Berges an Daten ist jedoch wenig nützlich. Analytisches Client-Relationship-Management (CRM) hilft, die in einem Unternehmen gespeicherten kundenbezogenen Daten zu analysieren und aus den daraus gewonnenen Erkenntnissen Massnahmen zur Verbesserung abzuleiten.

Heute werden die Geschäftsprozesse und die Beziehungen mit Geschäftspartnern, Mitarbeitern und Kunden durch den Einsatz von elektronischen Medien wie der Internettechnologie – kurz E-Business – verbessert. McKinsey führt drei Katalysatoren auf, welche die Einführung von E-Business beschleunigen:

- Gemeinsamer Datensatz: Damit ein ERP-System funktionieren kann, muss jedermann die Informationen innerhalb eines Betriebs auf die gleiche Weise ins System eingeben respektive weiterverarbeiten.
- Standardisierte Geschäftsprozesse: ERP-Systeme verlangen eine Anpassung der Prozesse, nur so können beispielsweise weltweit Produkte von gleicher Qualität hergestellt werden.
- Organisation, die auf permanenten Wechsel ausgelegt ist: Die Einführung von ERP-Systemen ist oft mit einem betriebsinternen Neustart verbunden. Verkrustete, lieb gewonnene Strukturen werden quasi mit dem Brecheisen aufgebrochen und das Unternehmen statt linien- prozessorientiert organisiert.

Die tadellos funktionierende, durch den Einsatz von Internettechnologien unterstützte Entwicklung von Bestellungen (E-Fulfillment), Kundenbetreuung (E-CRM) oder Beschaffungsabläufen (E-Procurement) wird immer wichtiger für erfolgreiche Geschäften. Der Vormarsch des Inter-

nets führte dazu, dass die Betriebssoftware E-Business- und E-Commerce-fähig werden musste. Dies rief auch E-Business-Spezialisten wie CommerceOne und Ariba, CRM-Anbieter Siebel Systems und den Datenbank-Marktführer Oracle auf den Plan. Der weltgrösste Anbieter, die deutsche SAP, reagierte auf diesen Vorstoss mit der Weiterentwicklung seines ERP-Klassikers R/3 zu mySAP.com und einer engen Zusammenarbeit mit CommerceOne.

Expansion in Schweizer KMU-Markt

Nachdem die international tätigen Grossunternehmen ihr ERP-System eingeführt hatten, brachen die Umsätze der Softwareanbieter ein. In der Schweiz trat diese Entwicklung früher als in anderen Ländern ein. So betrug der Umsatzzuwachs der SAP (Schweiz) AG beispielsweise 1996 nur noch 12 Prozent, während das internationale Geschäft um 38 Prozent wuchs. Als Konsequenz fingen die grossen ERP-Hersteller Ende der neunziger Jahre an, das Segment der kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) intensiv zu bearbeiten. Insbesondere SAP, Baan und J. D. Edwards, aber auch Peoplesoft und Oracle machen den einheimischen Softwarehäusern das Leben zunehmend schwer.

Da die meisten kleinen und mittleren Unternehmen weder die Mittel noch das Bedürfnis haben, die Rolls-Royce-Lösung von SAP in ihrer vollen Pracht zu installieren, hat der Hersteller den Markt in zwei Teilmärkte mit entsprechenden Absatzkanälen aufgeteilt. Über den Kanal «SAP Alliance Partner Service» werden in der Schweiz Grossunternehmen mit ab 200 Millionen Franken Umsatz angesprochen. Für die kleineren Firmen erfolgt der Ver-

trieb indirekt über sogenannte SAP-Systemhäuser. Bei den KMU wird das SAP-System zusätzlich gründlich gestützt. Voreingestellte Branchenlösungen wie SAPs Ready-to-Work reduzieren das ERP-System auf die betriebswirtschaftlichen Kernprozesse und umfassen in der Regel auch eine Outsourcinglösung. Das Geschäftsmodell, Software zur Miete übers Internet zur

Verfügung zu stellen – auch Application-Service-Providing (ASP) genannt –, war bisher kein durchschlagender Erfolg.

Branchenbeobachter und natürlich die mittelständischen ERP-Anbieter zweifeln am Sinn, eine zwar abgespeckte, aber ursprünglich für Grossunternehmen entwickelte Software in KMU einzuführen. Die St. Galler Abacus, die seit 1985 betriebswirtschaftliche Standardsoftware für KMU anbietet, glaubt mit ihren den lokalen Begebenheiten angepassten und weniger komplexen Lösungen den Eindringlingen erfolgreich Paroli bieten zu können. Eine Anfang 1999 durchgeführte Marktuntersuchung über den Einsatz von betriebswirtschaftlicher Software ergab, dass Abacus in einem stark fragmentierten Markt führend bei Betrieben mit weniger als 500 Mitarbeitern war. Die St. Galler sind überzeugt, dass sie aus der anhaltenden Marktkonsolidierung gestärkt hervorgegangen sind. SAP wiederum behauptet, die neue Schweizer Nummer eins im Teilmarkt 100 bis 500 Mitarbeiter zu sein. Es ist also höchste Zeit für eine neue Marktstudie.

Lieferschein Nr.: 1223442; Medien Nr.: 8925; Medienausgabe Nr.: 559226; Objekt Nr.: 6136811; Subjekt Nr.: 3; Leitoren Nr.: 4; Abo Nr.: 1051017; Teiler Nr.: 9031226

