

Eine moderne Software sichert langfristig die Marge

Für Dienstleistungsunternehmen sind die spezielle Nischen, die sie ausfüllen und die eigenen Prozesse häufig ein zentraler Erfolgsfaktor. Eine betriebswirtschaftliche Software muss diese spezifischen Begebenheiten flexibel abbilden können.

Am liebsten hätten wahrscheinlich die meisten Unternehmen eine Software, die extra für sie entwickelt wurde und darum die eigenen Prozesse möglichst präzise abbildet. In der Realität macht dies aber für die wenigsten Sinn. Erstens sind Individualentwicklungen in der Anschaffung teuer und auch der Unterhalt kostet wesentlich mehr als bei einem Standardprodukt, da jede Anpassung an neue Gesetze, Bestimmungen oder Techniken einzeln programmiert werden muss. Bei einer Standardsoftware verteilt sich der Aufwand für solche Anpassungs- und Erweiterungsarbeiten auf alle Anwender. Zweitens ist aber auch die Ausformulierung der detaillierten Anforderungen, die bei einer kompletten Neuentwicklung notwendig ist, für die meisten KMU eine Überforderung. Die Gefahr, sich in den Einzelheiten zu verzetteln, ist gross. Individualentwicklungen wachsen darum immer wieder zu „unendlichen“ Projekten aus.

Einzigartigkeit sichert die Marge

Trotzdem ist eine betriebswirtschaftliche Software, die sich möglichst gut an die eigenen Prozesse anpasst, vor allem für jene Unternehmen wichtig, bei denen die spezielle Nische, die sie ausfüllen, ein zentraler Erfolgsfaktor ist. Zu diesen gehören viele Dienstleistungsanbieter. Sie grenzen sich häufig durch eine exklusiv von ihnen angebotene Service-Kombination oder durch einen einzigartigen Arbeitsschritt, den nur sie anbieten,

von potentiellen Konkurrenten ab. Die dadurch erreichte Einmaligkeit sichert ihnen eine im Vergleich zu einem Anbieter von Standarddienstleistungen höhere Gewinnmarge. Das ERP-System (Enterprise Resource Planning) eines solchen Betriebes muss dieser Individualität Rechnung tragen, indem es sich möglichst flexibel und passgenau an die erfolgssichernden Abläufe anpassen lässt.

Wenn man den Marketing-Broschüren der Anbieter glaubt, ist diese Flexibilität von Software auch längst Normalität. Kaum ein Hersteller, der seine Produkte nicht als auf modernster Technologie beruhend und darum auch ausserordentlich flexibel anpreist. Bloss, die Realität sieht anders aus. Viele herkömmliche ERP-Systeme sind ursprünglich für die herstellende Industrie oder den Handel entwickelt worden. In diesen Wirtschaftsbereichen sind die Prozesse schon länger weitgehend standardisiert. Die Architektur dieser Applikationen ist darum nicht von Grund auf für eine besonders einfache Anpassungsfähigkeit entworfen worden, sondern vielmehr auf hohe Performance und Stabilität ausgerichtet; zwei Eigenschaften, die bei Dienstleistungsunternehmen eine untergeordnete Rolle spielen. Kommt dazu, dass der Kern dieser meist angejahrten Anwendungen häufig vor der Einführung der modernen, objektorientierten Programmierung gebaut wurde, was sie zusätzlich unbeweglich macht.

Viele dieser älteren Applikationen

wurden zudem über die Jahre meist ohne konsequent auf die grundlegende Architektur zu achten, um moderne Funktionen erweitert. Die Folge davon ist, dass neue Änderungen nicht einfach und schnell, beispielsweise durch eine Parametrisierung, vorgenommen werden können. Sie müssen Schritt für Schritt neu programmiert und dann vor allem auch ausführlich getestet werden. Der grosse Testaufwand ist nötig, weil man nie sicher sein kann, ob durch die Erweiterung irgendwo im Programm ein logischer Konflikt entstanden ist. Dieser Zusatzaufwand muss letztendlich durch die Anwender bezahlt werden. Im schlimmsten Fall kann der Hersteller die neuen Anforderungen schlicht und ergreifend gar nicht erfüllen, weil sonst das Programm instabil würde.

Eine Demo zeigt des Pudels Kern

Für ein Anwenderunternehmen ist es allerdings in einer ersten Näherung sehr schwierig, eine wirklich moderne und flexible Software von einem immer wieder geflickten Altsystem unterscheiden zu können. Zumal ein durchschnittliches KMU nur alle 8 bis 10 Jahre eine neue betriebswirtschaftliche Software evaluiert. Das firmeninterne IT-Wissen aus dem letzten Auswahlverfahren ist somit nicht mehr allzu viel wert.

Es gibt allerdings einen einfachen Test, mit dem auch ein „Laie“ herausfinden kann, ob eine Software wirk-

lich so anpassungsfähig ist, wie der Hersteller vorgibt: Vereinbaren Sie einen Vorführungstermin und stellen Sie dann dem Anbieter spezifische Anforderungen aus Ihrem Unternehmen. Ist dieser in der Lage, ihnen in kurzer Zeit einen Demo-Prototypen seines Lösungsvorschlags zu parametrisieren, ist seine Software tatsächlich modern. Kann er dies nicht, ist entweder die Software veraltet, oder der Verkäufer versteht sein eigenes System respektive Ihre Probleme nicht wirklich. Beides keine guten Gründe, sich für diese Software zu entscheiden.

Technologie macht den Unterschied

Verwunderlich ist vor diesem Hintergrund, dass viele Software-Hersteller selber in den nach dem Platzen der Internetblase vor knapp sieben Jahren populär gewordenen Kanon einstimmen, wonach die Technik unwichtig sei. Alleine die aktuelle Lösung für ein bestimmtes Problem zähle. Das Anwenderunternehmen solle sich um die technologischen Grundlagen besser gar nicht kümmern, so der Tenor. Kein Wort von den möglichen Folgekosten einer veralteten Lösung. Als Kunde müsste es Sie allerdings misstrauisch stimmen, wenn ein Technologiehersteller Ihnen weiss machen will, die Technologie - notabene der Inhalt seines Produktes - sei unwichtig. Dies ist ein viel eher ein Zeichen, dass die Software nicht mehr auf der Höhe der Zeit ist.

Unglücklicherweise haben viele Verantwortliche in den Betrieben die Botschaft von der Unwichtigkeit der Technologie nur zu gerne aufgenommen. Sie fühlen sich durch die Unzahl von kryptischen Begriffen verunsichert, hinter welchen sich die Informatiker verbarrikadieren. Ein Blick auf die derzeit erfolgreichen Schweizer Unternehmen zeigt aller-

dings schnell, dass die Behauptung, die sei Technologie für den Unternehmenserfolg zweitrangig, eine Mär ist. Ob Phonak, Straumann, Swatch oder Stadler Rail: Praktisch alle Schweizer Firmen, die in den letzten Jahren für Aufsehen sorgten, differenzieren sich explizit über einen technologischen Vorsprung, und dieser beinhaltet immer auch durch Software ermöglichte, effiziente, betriebswirtschaftliche Abläufe.

Wie eine kürzlich veröffentlichte Studie der Universität St. Gallen zum Thema „Schweizer KMU auch im Ausland erfolgreich“ feststellt, können heimische Unternehmen mit Ausnahme der wenigen Grosskonzerne im immer internationaler werdenden Konkurrenzkampf weder über einen Preiskampf oder durch Marktmacht bestehen. Die einzige Option für das längerfristige Überleben ist ein starker Innovations- und Technologievorteil, der die Produkte und Dienstleistungen gegenüber der Konkurrenz überlegen macht, so die Wirtschaftsfachleute aus St. Gallen.

Effizienz und Kontrolle

Es ist darum auch kein Wunder, dass derzeit die mittelgrossen Schweizer Finanzdienstleister ihre alten Kernsysteme durch modernere Software ersetzen. Das kostet zwar im Moment viel Geld. Dies wird aber durch die grössere Flexibilität und die wesentlich einfachere Wartbarkeit auf Dauer wieder wett gemacht. Mit der alten Software hätten sie auf kurz oder lang in Sachen Kundenservice und Produktangebot den Anschluss verloren.

Oder nehmen wir den Webhosting-Bereich: Hier offerieren heute mit modernster Technologie ausgerüstete Anbieter eine wesentlich bessere Servicequalität zu einem Bruchteil des Preises, wie jene Player, die wie

vor wenigen Jahren üblich immer noch jeden Server einzeln aufsetzen. Wer in einem solchen Umfeld die technologische Entwicklung nicht mitmacht, verschwindet sehr schnell von der Bildfläche.

Das Gleiche gilt im Grundsatz auch für mittelständische und kleine Dienstleistungsfirmen. Wie in allen Bereichen drängen auch hier immer mehr bestens organisierte Anbieter auf den Markt, die dank modernen Softwareinstrumenten wesentlich effizienter arbeiten und eine bessere Kontrolle über ihre Erfolgszahlen haben. Es ist ein gefährlicher Trugschluss zu glauben, nur weil die Softwareinfrastruktur bis anhin den Anforderungen genügt hat, könne sie das auch in Zukunft. Wenn in einem Bereich der technologische Wandel einmal eingesetzt hat, ist es meist zu spät. Ein flexibles betriebswirtschaftliches Softwaresystem bietet wesentlich mehr Möglichkeiten, um auf die sich immer schneller verändernden Marktbedingungen reagieren zu können, oder dem Markt gar einen Schritt voraus zu sein. Es verbindet die Passgenauigkeit einer Individualentwicklung mit den Kostenvorteilen einer Standardsoftware. Dies ist im Hochlohnland Schweiz - wie die St. Galler Wirtschaftswissenschaftler unmissverständlich feststellen - eine unverzichtbare Voraussetzung für den längerfristigen wirtschaftlichen Erfolg.

Autor

Claudio Pietra
dipl. phys.
Geschäftsführer Vertec AG

Vertec AG
Limmatplatz 1
8005 Zürich
Tel. 0434 444 60 00
www.vertec.ch