

**godesys Strategiepapier**

## **ERP für kundenorientierte Unternehmen**

### **Vom Ende der Technologie-Verliebtheit oder wie IT die Kundenorientierung unterstützt**

Von Godelef Kühl \*

*Es klingt ebenso einleuchtend wie banal: erfolgreiche Unternehmen haben eine Strategie. Erfolgreiche Unternehmen haben verinnerlicht, dass Erfolg mit einer Steigerung der Gewinne oder mit einer Senkung der Kosten zusammenhängt, die ganz Cleveren schaffen sogar beides. Dass der Weg dorthin zweifelsfrei über eine Optimierung der betriebswirtschaftlichen Prozesse im eigenen Unternehmen führt, das dürfte sich herumgesprachen haben - und auch, dass dazu eine sinnvolle Investition in die richtigen Technologien vonnöten ist. Dass eine möglichst genaue Kenntnis der Struktur ihrer Kunden und ein Denken in Prozessen mindestens genauso kriegsentscheidend sind, das müssen viele Unternehmen noch lernen.*

#### **Ausgangssituation: IT-Denke im Umbruch**

Globalisierung und Wettbewerbsverschärfung stellen Unternehmen heute vor große Herausforderungen. Diejenigen, die auf die Veränderungen in den Märkten nicht rechtzeitig und nicht ausreichend reagieren, spüren die Konsequenzen schmerzhaft. Also sind diejenigen, die etwas tun, ganz weit vorn? Nicht unbedingt: laut einer Gartner-Studie scheitern noch immer 65% aller durch Technologie getriebenen IT-Projekte oder erreichen zumindest nicht den erwarteten Nutzen und die damit verbundenen finanziellen und / oder unternehmerischen Ziele. Eine großartige neue Software auszuwählen und einzuführen ist die eine Sache. Die strategische Kopplung der Software mit den unternehmerischen Umstellungszielen, deren Erreichung durch die sinnvolle und kluge Nutzung der Software wesentlich vereinfacht wird, eine andere. Die Botschaft muss also die sein, über den technologischen Tellerrand hinauszuschauen.

Unternehmen unterscheiden sich in ihren Produkten und Dienstleistungen, in ihrem Kundenstamm und darin, wie sie ihre Märkte beliefern; exzellente Unternehmen gehen intelligentere Wege als die Konkurrenz: das nennt man Wettbewerbsvorteil. Der Schlüssel zum Erfolg sind dabei die angewandten Geschäftsmodelle ebenso wie

die strategischen Geschäftsprozesse und die zur Prozesssteuerung notwendigen IT- und ERP-Systeme. Unternehmen unterscheiden sich weiterhin bei der Erbringung ihrer Leistungen, nämlich durch Zeit, Kosten und Qualität. Kundenorientierte Unternehmen wählen das für den jeweiligen Kunden ideale Modell.

Welches Modell auch immer den Zuschlag erhält: um das kundenorientierte Unternehmen Wirklichkeit werden zu lassen, müssen alle Geschäftsprozesse die strategischen Ziele unterstützen. Wer sich dabei radikaler, effektiver, schneller und ökonomischer bewegen kann als der Wettbewerb, verschafft sich Wettbewerbsvorteile. Das „ERP für kundenorientierte Unternehmen“ muß also den Wandel unterstützen und ihn messbar gestalten. Wer sinnvoll in die richtigen Technologien investiert, kann Kosten senken und dabei gleichzeitig Erlöse steigern. Nutzen und ROI werden quantifizierbar gemacht, der Erfolg wird definiert.

Die Mission von godesys ist es, genau dieses „ERP für kundenorientierte Unternehmen“ und alle für einen zuverlässigen Betrieb notwendigen (Beratungs)-Leistungen zu mittelstandsgerechten Preisen anzubieten. godesys ist ein kundenorientiertes Unternehmen.

## **Der ERP-Markt: Ein Markt im Wandel**

Zwischen 1990 und heute wuchs der Markt für Unternehmensapplikationen in fulminantem Tempo. Bis zum Jahr 2000 hatten die Anbieter keinerlei Schwierigkeiten, neue Kunden für ihre Produkte zu gewinnen. Doch die mit dem Platzen der New Economy einsetzende Ernüchterung hat auch zu einem neuen Pragmatismus im Umgang mit der IT geführt. So konnten in den vergangenen drei Jahren die meisten Firmen ihr Auskommen nur durch Hegen und Pflegen der installierten Basis bestreiten. godesys hat in dieser Zeit die Anzahl der Neuinstallationen signifikant gesteigert und konnte seine SO: Business Software auch erstmalig bei Konzernen und Niederlassungen einsetzen. Berlitz Deutschland, die DaimlerChrysler-Group oder die Linde AG sind nur einige Beispiele.

## **Marktkonsolidierung oder: werden die Unkenrufe leiser ?**

Fehlende Absatzchancen in den angestammten Segmenten haben dazu geführt, dass sich nunmehr auch die großen Player für den Mittelstandsmarkt interessieren. Zwar galt dieser früher als vollkommen unattraktiv, da eine Einführung in mittelständischen Betrieben bei gleicher Komplexität einen ungleich geringeren Profit abwirft, aber dies meinte man durch das Abtreten der

Realisierungsverantwortung auf Systemhäuser und durch die daraus entstehenden vermeintlichen Absatzmengen kompensieren zu können. Das Erwachen aus diesem Traum war schmerzhaft.

Gleichzeitig scheiden immer mehr Anbieter durch Übernahmen aus. Unternehmen wie z.B. Microsoft oder die Agilisys-Gruppe verfügen über eine so hohe Anzahl an zugekauften ERP-Systemen, dass zwangsläufig eine Konsolidierung erfolgen muß. Wie in allen erwachsenen Industrien gehen viele Analysten davon aus, dass nur drei oder vier große Anbieter in diesem Kampf überleben werden. Aber wie in allen Industrien wird es innovative Nischenplayer geben, die sich von ihren Wettbewerbern durch das Verlassen angestammter Denkmuster unterscheiden.

Das gilt übrigens nicht nur für die Industrien, sondern auch für die Anwender. Eine zunehmende Zahl von Kunden erkennt, dass ein klar fokussierter Anbieter, der mit einer klaren Produktstrategie seinen Markt bedient und diesen auch pflegt, seinen Kunden einen wesentlich höheren Mehrwert bieten kann als Konzerne, die aus Wachstumsüberlegungen in neue Märkte drängen müssen und dabei permanent ihre Strategien überarbeiten. Kontinuität in der Marktentwicklung fühlt sich eben einfach besser an, als das Opfer undurchschaubarer Einstellungs- und Migrationsstrategien zu werden. Der vermeintliche Nachteil des mittelständischen Anbieters hat sich längst zur wahren Größe entwickelt. Bei godesys ist der Kunde sicher, dass das Unternehmen alles dafür tun wird, mit seinen Lösungen auch in 15 Jahren noch im Geschäft zu sein.

## **Den Wandel gestalten**

godesys bedient den Markt der kundenorientierten Unternehmen - nicht nur spezifische Branchen oder regionale Märkte. godesys konzentriert sich vollends darauf, seine Kunden bei der Veränderungsgestaltung zu unterstützen und dem Wandel Profil zu verleihen.

Bei den meisten Menschen verursacht Veränderung ein Gefühl der Bedrohung, dadurch ist auch das Verhalten im Umgang mit neuen Situationen geprägt. Unternehmen bestehen aus Menschen, die Angst vor Neuem haben und Bekanntes bewahren möchten. Also ist die erste Voraussetzung die, dass Angst genommen, Wandel erklärt und Prozesse gemeinsam gestaltet werden.

Wenn dieser bevorstehende Wandel akzeptiert und zu einem Teil der Unternehmensstrategie geworden ist, wenn der Wandel aktiv gestaltet wird - dann haben Sie einen ultimativen Wettbewerbsvorteil erlangt.

Kommen wir zu den entsprechenden IT- und ERP-Werkzeugen, die den strategischen Wandel begleiten. Ihr IT-System muß Ihnen gestatten, den Wandel ohne Abhängigkeiten und ohne den Zugriff auf externe Ressourcen zu gestalten. Diese notwendige Flexibilität bietet die SO: Business Software durch die integrierte SO: Enterprise Technologie. Masken, Felder, Checklisten, Geschäftsprozesse können dynamisch auf das Unternehmen angepasst und auch robust skaliert werden. Nicht minder wichtig ist die offene Form der Datenhaltung und die Unterstützung der gängigen IT-Standards. godesys bietet beides. Zusätzlich muss der Wandel aber auch kontrolliert werden: Nur das zeitnahe Messen von Veränderungen und die Überprüfung anhand strategisch festgelegter Parameter gestattet auch eine ökonomische Bewältigung des Wandels. Denn zum quantifizierbaren ROI und dem definierbaren Nutzen einer Applikation gehört selbstverständlich zu jeder Zeit auch eine Kostentransparenz.

## **Das kundenorientierte Unternehmen**

„Der Kunde im Mittelpunkt des Handelns“, das war lange Zeit als Lippenbekenntnis in vieler Munde, allerdings geprägt von wenig konkretem Handeln, in diesem durch technische Features und Fähigkeiten beherrschten Land. Doch der wachsende Pragmatismus, der sich aus verengenden Märkten ergibt, öffnet dem Mittelstand neue Chancen. Seine vorrangigsten Charaktereigenschaften sind dabei Flexibilität und Wendigkeit. Prozessorientierte Softwarelösungen, die sich ohne großen Aufwand an die individuellen Bedürfnisse anpassen lassen, sind Werkzeuge, die dem kundenorientierten Unternehmen zur Realität verhelfen.

Die Betriebswirtschaft bestätigt diesen Trend übrigens. Als Beispiel gereicht die Tatsache, dass Serviceleistungen zwar meist weniger als 20% des Unternehmensumsatzes ausmachen, gleichwohl sind sie aber überproportional mit bis zu 80% für den zu erzielenden Unternehmensgewinn verantwortlich. Kundenorientierung wird eben doch belohnt.

## **Die Herausforderung Ziel werden lassen**

Wer es schafft, die Effizienz seiner Mitarbeiter zu steigern, die Prozessqualität und -geschwindigkeit zu erhöhen und gleichzeitig die Kosten zu senken, der ist auf dem Weg zum kundenorientierten

Unternehmen. Technologie nicht länger als Selbstzweck: sie muß vielmehr die unternehmensinternen Geschäftsabläufe unterstützen und so optimieren, dass ein klarer Kundennutzen realisiert werden kann.

„ERP für kundenorientierte Unternehmen“ ist mehr als ein Schlagwort. Es ist die strategische Antwort der godesys AG auf einen im Wandel befindlichen Markt. Es ist die Bündelung der spezifischen Stärken eines mittelständischen Softwarepartners. Es ist die ausgeprägte Kundenorientierung eines marktorientierten Dienstleisters. Aber vor allem ist es die Umsetzung einer großartigen Vision in Software.

9.603 Zeichen / März 2006

\* Godelef Kühl ist Gründer und Vorstand des ERP-Herstellers godesys AG aus Mainz.