

Kunden fordern Investitionssicherheit und Kontinuität

Die seit 2004 zum 4. mal durchgeführte diesjährige Studie „**Anwenderzufriedenheit ERP/Business Software Deutschland**“ durchgeführt von der Trovarit AG und dem Schweizer Analystenhaus i2s, haben bei 2317 Anwenderbefragungen folgendes ergeben:

Der Anwender von heute erwartet ein hohes Maß an Investitionssicherheit. Er möchte sein teuer erworbenes Softwarepaket auch in 10 Jahren noch auf dem neuesten Stand der Technik haben. Die Entwicklung bahnbrechender Lösungen, die vor allem bei größeren Anbietern in regelmäßig kürzeren Abständen forciert werde, sei für den ERP-Anwender im Alltag von geringerem Interesse. Schlechte Erfahrung mit der Release-Fähigkeit ihrer ERP-Lösung verstärken, laut der Studie sogar die Zweifel vieler Anwender, dass eine Migration auf die neue Release mit vertretbarem Aufwand gelingt.

Im gleichen Maße erwarten ERP-Anwender offenbar stabile Geschäftsbeziehungen sowie Kontinuität in der Zusammenarbeit mit dem Softwarehaus. Abgestraft wurden laut Studie Anbieter, bei denen Umstrukturierungen (in aller Regel größere Häuser) gewachsene Kunden-Lieferantenbeziehungen gestört haben.

Es wurde im Tagesgeschäft vom Anwender bei größeren Häusern, mangelnde Flexibilität kritisiert, unter anderem auch die Einbindung anderer Softwarelösungen.

Insgesamt kam die Studie zu dem Ergebnis, dass ausgesprochene Branchenspezialisten und / oder kleinere Softwarehäuser und Anbieter, deren Kunden vor allem kleinere und mittlere Unternehmen zuzurechnen sind, am besten abschnitten. Die laut Studie besten Lösungen für größere Anwender (ab ca. 1000) Arbeitsplätze finden sich dagegen nur im Mittelfeld. Für dieses Ergebnis sind mehrer Gründe verantwortlich:

Schlankere und funktional beziehungsweise branchenbezogene klar fokussierte ERP-Systeme verfügen über eine geringere Komplexität, so dass Einführung, Administration/Aktualisierung und Bedienung weniger aufwendig sind. Die Lösungen seien technologisch auf dem aktuellen Stand. Ganz entscheidend sei jedoch der Vorteil, den kleine, lokale beziehungsweise spezialisierte Anbieter im Hinblick auf ihre Möglichkeiten zur intensiven Pflege ihrer Kundenbeziehung besitzen.

Auszug aus der Studie.

Unser Standpunkt zur Investitionssicherheit, Kontinuität, usw.

- 1. Strategische Ausrichtung:** Unterabteilungen größerer Häuser unterliegen den gesamtstrategischen Zielen der Fa. die sich je nach Marktsituation auch sehr schnell ändern können. Das kann bedeuten, dass Softwareprodukte zumal sie in Lizenz vertrieben werden, ausgetauscht werden können um bessere Marktergebnisse zu erreichen.
Bei kleineren Softwarehäusern mit eigenem Produkt ist diese Möglichkeit ausgeschlossen.
- 2. Erfahrung und Kontinuität:** Die Mitarbeiter der Abteilungen großer Häuser sind Angestellte, die der normalen Fluktuation des Marktes unterliegen und dadurch Ihr Know How in der Regel nur über die Zeit ihrer Tätigkeit aufbauen oder weiterführen. Das heißt auch, dass der Kunde von Zeit zu Zeit immer wieder mit neuen Mitarbeitern verhandeln wird.
In unserem Hause ist das komplette Personal einschl. des Geschäftsführers und Gesellschafters mit in die Entwicklung des Paketes involviert bzw. wird die Entwicklung vom Geschäftsführer gesteuert und bietet daher über Jahrzehnte die gewünschte Kontinuität, da die Fokussierung sich auf ein Key-Accountprodukt konzentriert.
- 3. Investitionssicherheit:** Größere Häuser sind auch sehr oft von Banken finanziert und dadurch auch gegen Fusionen, feindliche Übernahmen oder Insolvenz nicht immer gewappnet (siehe Brokat, TDS, KHK, Navision, Baan, u.v.a.m.). Meistens werden dann auch noch Produktvereinbarungen durchgeführt. Dadurch leidet die Investitionssicherheit.
Unser Haus (quasi Familienbetrieb) finanziert sich selbst, agiert völlig unabhängig und hat diese Stellung seit über 25 Jahren im Markt. Eine Produktvereinbarung oder eine neue strategische Ausrichtung ist ausgeschlossen, zumal wir in unserem Kundenportfolio Großkonzerne (wie z.B. Daimler), Kommunen (wie z.B. Stadt München) und den gehobenen Mittelstand vorweisen können die teilweise seit Jahrzehnten von uns betreut werden.
- 4. Kompetenz:** Größere Häuser vertreiben vielfach in Lizenz ein oder mehrere Produkte, die nicht aus der eigenen Entwicklung stammen. Das heißt auch, dass bestimmte Kenntnisse über Machbarkeit von individuellen Anforderungen, Migrationsfähigkeit, Skalierbarkeit usw. ohne den Standard zu verlassen nur teilweise vorhanden sind, so dass die Grundfunktionalität vorgegeben ist und die Kenntnis der Veränderungen vom Autor der Softwarelösung an den Distributor vermittelt werden muss (Beispiel Navision, Baan, SAP).
In unserem Hause, das die Entwicklung seiner eigenen Software von der Basis an kennt, verfolgt und stetig Modellpflege und Weiterentwicklung betreibt, stehen Tür und Tor offen für die individuelle Machbarkeit ohne den Standard zu verlassen und damit auch die Stabilisation von Investitionen.
- 5. Mitarbeiterzahl:** Größere Unternehmen betreiben unter anderem oftmals nur eine Abteilung für die Migration und den Vertrieb bestimmter Lösungen. Die Anzahl der Mitarbeiter für ein Produkt ist mitunter kleiner als sie ein kleines Softwarehaus vorweisen kann, das sich ausschließlich mit einem Paket beschäftigt. Die Austauschbarkeit von Mitarbeitern von einem auf ein anderes Paket ist selbst bei größeren Häusern at hoc nicht möglich.
- 6. Die Individualanpassung** eines sogenannten Standardpaketes für eine bestimmte Branche wie z.B. in Navision, Baan, KHK oder SAP durch einen Distributor ist immer ein Einzelpaket dieses Distributors. Es kann nicht mit der Individualentwicklung des gleichen Paketes für die gleiche Branche eines anderen Distributors vermischt werden. Das bedeutet natürlich auch, dass der Kunde mit dem Quasi Standardpaket nur mit dem Partner sprechen kann, der die Anpassung für ihn gemacht hat, da ein anderer nicht in der Lage ist das individuell angepasste Paket zu warten. Somit ist der oftmals fälschlich angenommene Standard eines Paketes eine distributorabhängige Individuallösung.
- 7. Flexibilität:** Der Releasewechsel der Basisversion ist vom Distributor und dadurch auch vom Kunde nicht beeinflussbar, da der Autor der Basisversion (Microsoft, SAP, usw.) meistens nicht im Endusermarkt agiert sondern dies über Distributoren und Softwarehäuser durchführt.

In unserem Hause, können wir auf die individuellen Wünsche der Kunden eingehen und Releasewechsel hinauszögern oder vorziehen. Auch können wir Neuentwicklungen die in den Standard fließen mit dem Kunden abstimmen und auf den Kunden zuschneiden

8. **Kosten für Releasewechsel:** Wird die Basis- oder Distributoren Release eines Paketes vom Hersteller geändert (Microsoft, SAP, usw.) und an den Distributor ausgeliefert, so ist nicht gewährleistet, dass die Individualanpassungen des Distributors mit den neuen Versionen des Lizenzgebers kompatibel sind. In diesem Falle muss der Distributor seine für den Kunden individuell angepassten Prozesse erneut anpassen. Dies bedeutet für den Kunden erneute Zeitaufwände und Kosten, von den Problemen die dabei entstehen gar nicht erst zu reden.

In unserem Hause mit eigenem Produkt entsteht diese Situation erst gar nicht, da die Modellpflege mit allen für den Kunden entwickelten Modulen aufwärtskompatibel weiterentwickelt wird und gesetzliche Erfordernisse im Wartungsvertrag enthalten sind, wie z.B. die Euroumstellung.

9. **Servicekosten:** In unserem Hause gilt es kleineren Verwaltungsaufwand durch flache Managementhierarchien zu gewährleisten. Daraus resultiert selbstverständlich auch ein geringerer Tages bzw. Stundensatz. Mittel- und Langfristig wirkt sich das auf die EDV Instandhaltungskosten nachhaltig aus. Insbesondere dann, wenn vom Kunde auch Outsourcing gewünscht wird.

FAZIT: Erfahrung, Kontinuität, Investitionssicherheit, Flexibilität, Kompetenz, und ganz sicher mittel- und langfristig geringere Kosten, sind mit unserem Hause gewährleistet.