

Business-Software in KMUs: Worauf kommt es an?

Viele grosse Anbieter von Business-Software nehmen seit ein paar Jahren die mittelständischen Unternehmen ins Visier. Doch was erwarten KMUs von einem ERP-System? Eine jüngste repräsentative Studie gibt endlich Aufschluss. *Uwe Leimstoll*



Dr. Uwe Leimstoll

ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Kompetenzzentrum E-Business an der Fachhochschule beider Basel (FHBB) und Dozent für Wirtschaftsinformatik im Studiengang Betriebsökonomie. Er leitet wirtschaftsnahe, KMU-orientierte Forschungsprojekte in den Bereichen Business-Software, Personalisierung und Webanalyse.

uwe.leimstoll@fhbb.ch

Die Unterstützung von Geschäftsprozessen mit Business-Software ist mittlerweile auch in kleinen und mittleren Unternehmen gang und gäbe. Die am Markt verfügbaren Lösungen werden zunehmend in modularer Form angeboten und erfüllen sowohl leistungs- als auch kostenseitig immer mehr die besonderen Anforderungen kleinerer Unternehmen. Die Konkurrenz unter den vielen Anbietern zeitigt hier ihre Wirkung und hat einen

bunten Markt entstehen lassen, der neben dem Platz für Standardprodukte auch viele Nischen für spezialisierte Lösungen bietet.

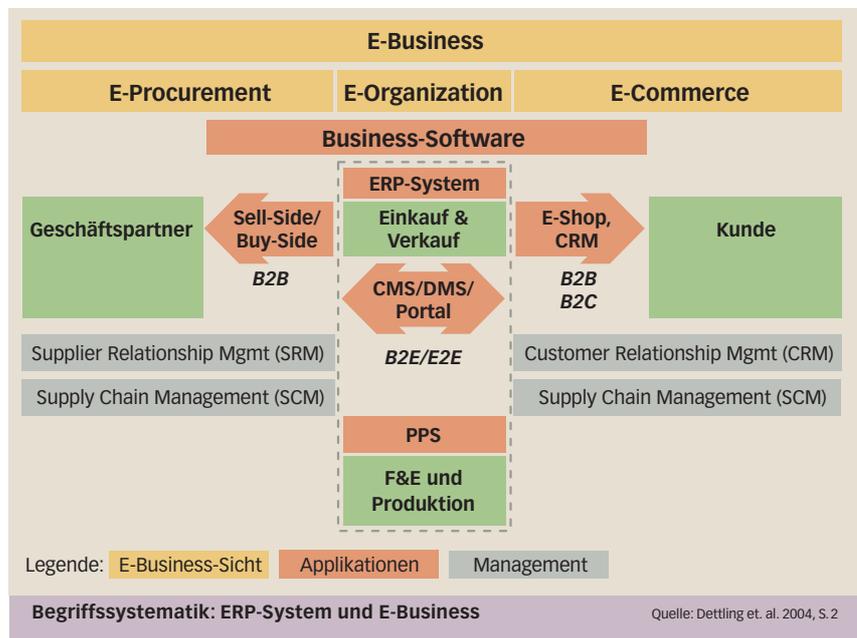
Ein zentrales Thema, das im Zusammenhang mit der informationstechnischen Unterstützung von Geschäftsprozessen schon fast seit Jahrzehnten durch die Literatur geistert, ist das Thema der Integration.

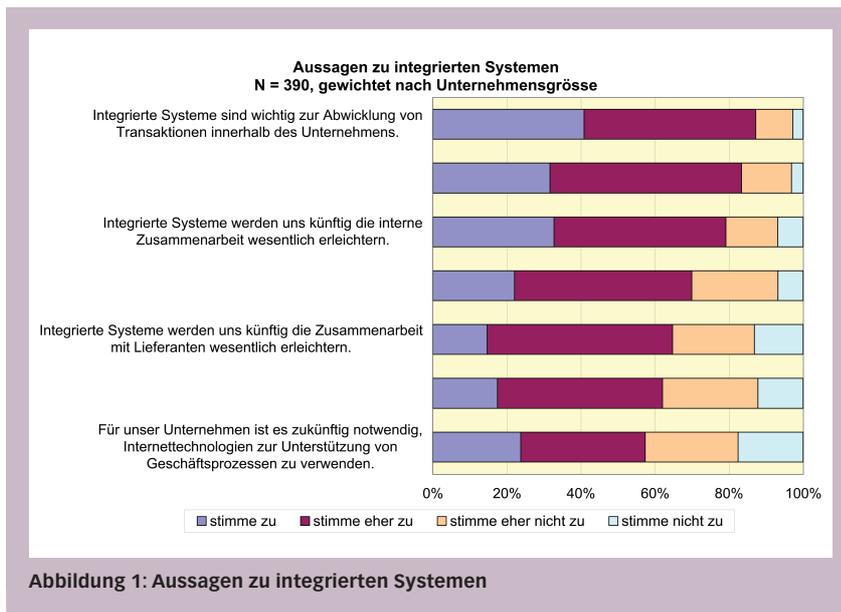
Die Ende der 80er- und Anfang der 90er-Jahre propagierten CIM-, CIB- und CIE-Konzepte scheiterten kläglich – zum einen an den damals noch fehlenden geeigneten technischen Systemen, zum anderen aber auch an einer unzureichenden Ausrichtung

der organisatorischen und systemtechnischen Integration am Bedarf der Unternehmen [Leimstoll 2001]. Integrierte Lösungen blieben damit zunächst grösseren

Unternehmen vorbehalten. Mit der zunehmenden technischen Entwicklung und dem Trend zu einer mehr prozessorientierten Organisation ebnete sich ab Mitte der 90er-Jahre der Weg zu mehr Vernetzung und Integration – zunächst beschränkt auf unternehmensinterne Anwendungen (z. B. ERP-Systeme), später ausgedehnt auf unter-

«Die Ende der 80er- und Anfang der 90er-Jahre propagierten CIM-, CIB- und CIE-Konzepte scheiterten kläglich.»





nehmensübergreifende Applikationen (z. B. E-Business-Systeme).

Der Nutzen integrierter Systeme ist noch oft ungewiss

Die Entscheidung, bis zu welchem Grad Business-Software integriert werden soll, ist für kleine und mittlere Unternehmen auch heute noch extrem schwierig. Denn den vermeintlichen ökonomischen Vorteilen stehen gewichtige Nachteile gegenüber, allen voran die Kosten von Integrationsprojekten. Gemäss Netzreport äussern 60 Prozent der Schweizer KMUs, dass die Kosten von Integrationsprojekten für sie zu hoch seien. Diese Aussage resultiert aus den Erfahrungen mit bisherigen Projekten zur Integration von Informationssystemen. Beobachtet wurde

ausserdem, dass durch Integration zu viele Schnittstellen entstehen (48 Prozent). Einen weiteren kritischen Punkt bildet die Nutzenproblematik, wobei hier zwischen der Höhe und der Bewertung des Nutzens unterschieden wird. Für fast die Hälfte der KMUs lässt sich zum einen der Nutzen der Integration im Voraus nicht eindeutig bewerten und zum anderen erscheint der Nutzen von Integrationsprojekten als zu gering [Dettling et al. 2004].

Welchen Nutzen kann die Integration von Business-Software nun konkret generieren? Auf der Datenebene stehen der Zugriff auf eine einheitliche Datenbasis und die medienbruchfreie Übertragung der Daten zwischen verschiedenen Applikationen oder Systemmodulen im Vordergrund. Auf der

organisatorischen Ebene werden die Beschleunigung und die qualitative Verbesserung funktionsübergreifender Prozesse hervorgehoben [Dürsel 1998]. Bei der unternehmensübergreifenden Integration kommen ausserdem strategische Vorteile, wie etwa eine höhere Kundenbindung, hinzu.

Zuerst die Prozesse und Systeme intern integrieren, erst dann extern

Die Schweizer KMUs bringen zunächst zum Ausdruck, dass sie die Bedeutung von integrierten Systemen in stärkerem Masse in der Unterstützung unternehmensinterner Prozesse sehen. Rund 80 Prozent der KMUs sagen aus, dass integrierte Systeme zur Abwicklung von Transaktionen innerhalb des Unternehmens wichtig seien und künftig die interne Zusammenarbeit wesentlich erleichterten. Demgegenüber sagen gut 60 Prozent der KMUs aus, dass integrierte Systeme zur Abwicklung von Transaktionen über die Unternehmensgrenzen hinweg wichtig seien und künftig die Zusammenarbeit mit Kunden und Lieferanten wesentlich erleichterten (Abbildung 1).

Der Grund dafür, dass die Integration von Business-Software mehr auf die unternehmensinternen Prozesse abzielen wird, mag darauf zurückzuführen sein, dass KMUs den unternehmensinternen Bereich in stärkerem Masse mit Business-Software unterstützen. ERP-Software-Basismodule werden heute im Durchschnitt jeweils von etwa der Hälfte der KMUs eingesetzt. E-Business-Software-Module kommen demgegenüber im Durchschnitt lediglich jeweils auf knapp 10 Prozent. Letztere werden künftig aller-

Die Studie «Netzreport'5»

Die Netzwoche und das Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB) der Fachhochschule beider Basel (FHBB) erstellten eine repräsentative Marktstudie zum Einsatz von Business-Software in kleinen und mittleren Schweizer Unternehmen (Netzreport'5). Im Herbst 2003 wurden dazu 5032 Unternehmen mit 10 bis 250 Beschäftigten mithilfe eines schriftlichen Fragebogens befragt. Das Bundesamt für Statistik zog eine zufällige, nach Branche und Unternehmensgrösse geschichtete Stichprobe aus der Grundgesamtheit der über 33 500 Schweizer KMUs. Von den eingehenden Fragebogen entsprachen 463 den Kriterien der Zielgruppe und kamen zur Auswertung. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 9,2 Prozent.

Die Verteilung der Branchen in der zur Auswertung kommenden Stichprobe entspricht weitgehend der Verteilung in der Grundgesamtheit. Aus diesem Grunde erübrigt sich eine Gewichtung der Daten nach der Branche. Die hier präsentierten Ergebnisse sind

nach der Unternehmensgrösse gewichtet worden. Der Anteil kleiner Unternehmen ist in der Grundgesamtheit deutlich höher als in der Stichprobe. Die Gewichtung der Ergebnisse gleicht dies aus und ermöglicht so repräsentative Aussagen für die KMUs in der Schweiz.

In diesem Artikel werden einige ausgewählte Ergebnisse des Netzreports'5 beschrieben. Der Netzreport'5 behandelt ein breites Themenfeld rund um den Einsatz von Business-Software in Schweizer KMUs. Im Vordergrund steht dabei, welche ERP-Systeme die grösste Verbreitung finden und wie hoch die künftigen Investitionen der Schweizer KMUs im Bereich Business-Software sein werden. Der Netzreport'5 kann in einer kostenpflichtigen Vollversion oder als kostenloses Management Summary online bestellt werden (www.e-business.fhbb.ch/netzreport5). Abacus, Microsoft Business Solutions, Opacc und Ramco Systems unterstützen den Netzreport'5.

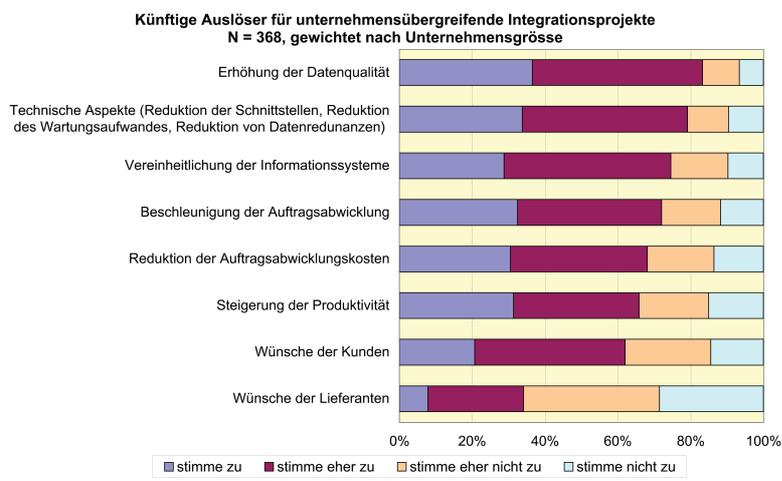


Abbildung 2: Künftige Auslöser für die Durchführung von Integrationsprojekten

dings eine deutliche Zunahme verzeichnen: In den kommenden zwei Jahren wird sich der Einsatz von E-Business-Software-Modulen in Schweizer KMUs durchschnittlich verdoppeln [Dettling et al. 2004].

Noch spielen Kunden und Lieferanten eine untergeordnete Rolle

Worin liegt nun im Einzelnen der Nutzen, den Schweizer KMUs zukünftig mit Integrationsprojekten erzielen möchten? Über die nächsten zwei Jahre betrachtet wird hier die Erhöhung der Datenqualität genannt, fast gleichauf mit technischen Aspekten (Reduktion der Schnittstellen, Reduktion des Wartungsaufwandes, Reduktion von Datenredundanzen) und der Vereinheitlichung der Informationssysteme. Diese drei informatikorientierten Aspekte stehen mit jeweils

rund 80 Prozent Zustimmung im Vordergrund. Sie werden gefolgt von drei mehr betriebswirtschaftlich ausgerichteten Nutzenaspekten, die jeweils rund 70 Prozent

«Besonderen Wert legen die Schweizer KMUs auf die Offenheit der Software-Module.»

Zustimmung erhalten: die Beschleunigung der Auftragsabwicklung, die Reduktion der Auftragsabwicklungskosten und die Steigerung der Produktivität (Abbildung 2).

Etwas überraschend fällt demgegenüber die Erfüllung von Kundenwünschen ab. 60 Prozent der KMUs geben hier ihre Zustimmung

erhalten, dass sie Integrationsprojekte künftig in Angriff nehmen, um die Wünsche der Kunden zu erfüllen. Diese Einschätzung passt wiederum zum bereits erwähnten stärker unternehmensintern orientierten Fokus der Integration. Ebenfalls passt dazu die Beobachtung, dass die Wünsche der Lieferanten eine eher untergeordnete Rolle spielen (Abbildung 2).

Vom ERP-System wird E-Business-Fähigkeit erwartet

Damit die Integration von Informationssystemen den gewünschten Nutzen erzielt und nicht gleichzeitig durch eine höhere Komplexität der Systeme für KMUs zu unhandlich oder zu teuer wird, sind geeignete Systeme erforderlich. Genau genommen handelt es sich um ERP-Systeme, die Erweiterungen für den E-Business-Bereich optional bereitstellen. 84 Prozent der KMUs, die dazu eine Aussage machen können, tendieren zu der Meinung, dass ERP-Systeme künftig den Kern von E-Business-Lösungen bilden werden (Abbildung 1).

Die Anforderungen an künftige ERP-Systeme sind aufseiten der KMUs sehr hoch. Unter den kaufentscheidenden Kriterien steht die Abdeckung von Schweizer Bedürfnissen (Vorschriften für Rechnungslegung, Lohnabrechnung, Buchhaltung etc.) an erster Stelle. Mehr als die Hälfte der Schweizer KMUs bezeichnet dieses Kriterium als «kaufentscheidend». An zweiter Stelle folgen Flexibilität und Releasefähigkeit der Systeme, gefolgt von der kurzen Reaktionszeit des Anbieters oder seines Supportpartners im Supportfall und der Erweiterbarkeit der Systeme. Berücksichtigt man zur Einstufung «kaufentscheidend» noch die Bewertung «wichtig», dann erreicht jede dieser vier Anforderungen über 90 Prozent der Nennungen (Abbildung 3). Demzufolge spielen die Aspekte der Weiterentwicklung und der Wartung der Systeme neben der Abdeckung der Schweizer Bedürfnisse eine herausragende Rolle.

Abbildung 3 zeigt einige weitere Anforderungen an ERP-Systeme, die zum Teil auch recht häufig als «wichtig» eingestuft werden. Dies trifft zum Beispiel auf die vollständige Integration von ERP-Basismodulen und E-Business-Modulen zu. Die Bewertungen «kaufentscheidend» und «wichtig» zusammengenommen, kommt dieses Kriterium auf 60 Prozent der Nennungen. Dies bestätigt wiederum die These, dass ERP-Systeme eine zentrale Grundlage von E-Business-Lösungen bilden und Einführung und

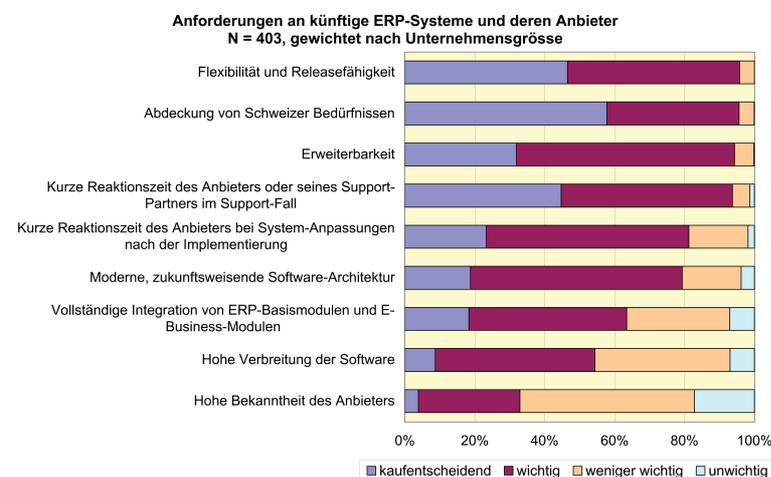
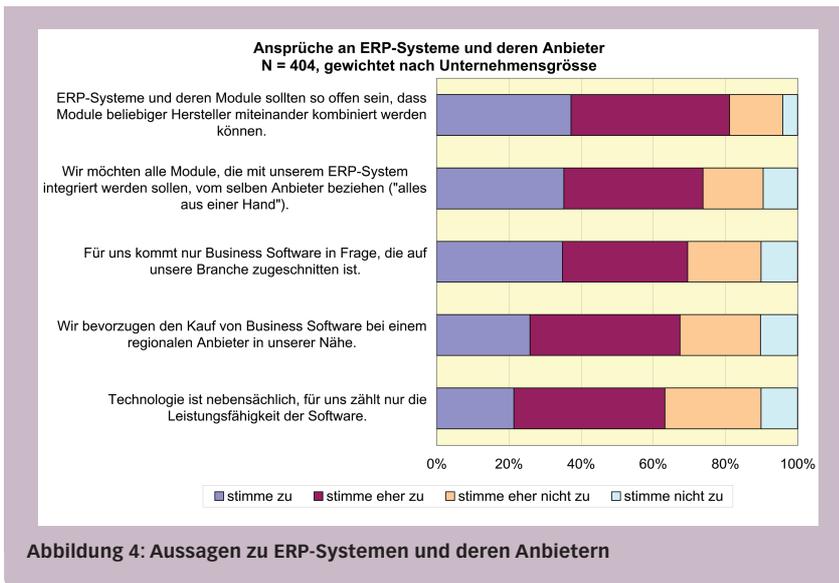


Abbildung 3: Anforderungen an künftige ERP-Systeme und deren Anbieter



Integration von E-Business-Lösungen künftig zunehmen werden.

Offen und flexibel, aber alles aus einer Hand

Besonderen Wert legen die Schweizer KMUs auf die Offenheit der Software-Module, damit die Module beliebiger Hersteller miteinander kombiniert werden können. Auch darin steckt wiederum ein Hinweis auf die

wachsende Bedeutung der Integration und auf den Wunsch nach Flexibilität. Neben der Offenheit der Systeme wird gleichzeitig gewünscht, alle Software-Module eines ERP-Systems von demselben Anbieter zu beziehen. Dies wiederum unterstreicht das Bedürfnis der KMUs nach einer einfachen und direkten Koordination mit dem Anbieter, der – so die überwiegende Meinung – möglichst in der Nähe des Anwenders

niedergelassen sein sollte. Die besondere Bedeutung regionaler Händler und Integratoren wird darin wieder sichtbar (Abbildung 4).

Insgesamt machen die Untersuchungsergebnisse deutlich, dass Schweizer KMUs sehr hohe Ansprüche an Business-Software stellen, allen voran die Anpassungsfähigkeit der Systeme und die Kundennähe des Anbieters. Die Schwerpunkte der Integration von Business-Software werden weiterhin im unternehmensinternen Bereich liegen. Als ein anhaltender Trend erweist sich der Auf- und Ausbau von E-Business-Applikationen, in dessen Rahmen die KMUs das Thema der unternehmensübergreifenden Integration verstärkt angehen werden. Die regionalen Schweizer Anbieter haben deshalb einen Wettbewerbsvorteil, wenn sie ERP-Systeme anbieten, die neben der Integration der Basismodule auch die Integration von E-Business-Modulen vorsehen.

Für die KMUs bringt das zunehmende Angebot solcher Lösungen die grosse Chance, integrierte Lösungen mit einem überschaubaren Aufwand umsetzen zu können. Tendenziell wird dies in zunehmendem Masse auch für die Kleinen unter den KMUs gelten. Heute hängt der Umfang der Integration noch sehr stark von der Unternehmensgrösse ab. Die Module Finanzwirtschaft, Warenwirtschaft, Einkauf und Controlling sind in den grösseren KMUs signifikant häufiger in ein Gesamtsystem integriert als in den kleineren KMUs [Dettling et al. 2004]. Dies könnte sich in den nächsten Jahren ändern. ■

Literatur

Dettling, Walter, Uwe Leimstoll und Petra Schubert, Netzreport'5: Einsatz von Business-Software in kleinen und mittleren Schweizer Unternehmen. Basel: Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), Arbeitsbericht E-Business Nr. 15, 2004.

Dürselen, Anja, Integrationspotentiale in kleinen und mittleren Unternehmen. Lohmar, Köln: Josef Eul Verlag, 1998.

Leimstoll, Uwe, Informationsmanagement in mittelständischen Unternehmen: Eine mikro-ökonomische und empirische Untersuchung. Frankfurt am Main et al.: Peter Lang Verlag, 2001.