

Betriebliche Standardsoftware

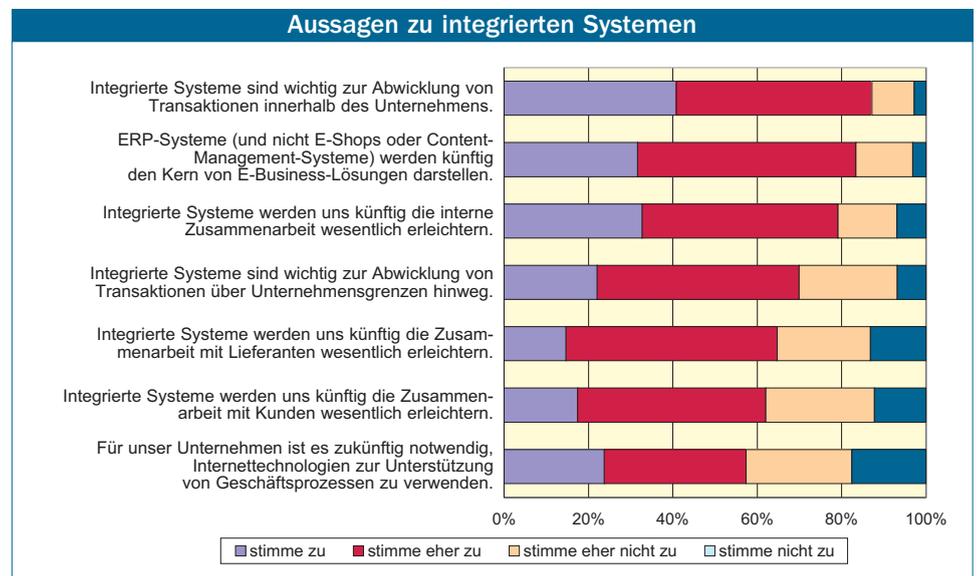
# Dies wünschen Schweizer KMU

Welches sind die Bedürfnisse von Schweizer KMU beim Einsatz betrieblicher Standard-Software? Eine repräsentative Marktstudie bringt bemerkenswerte Erkenntnisse.

■ Von Walter Dettling

Die Unterstützung von Geschäftsprozessen mit Business-Software hat auch in kleinen und mittleren Unternehmen mittlerweile Einzug gehalten. 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 hat zumindest bezüglich Preis- und Leistungsvielfalt eine positive Wirkung gezeitigt. Es ist ein Markt entstanden, der neben Standard-Produkten auch viele spezialisierte Lösungen hervorgebracht hat. Dies führt dazu, dass selbst der Marktführer Abacus nur auf einen Marktanteil in Höhe von etwa 16 Prozent kommt. Den Rest teilen sich mehr als 200 verschiedene Hersteller und Händler. Neben den eher kleinen, aber sehr wettbewerbsfähigen Schweizer Anbietern tummeln sich die Tochterunternehmen der international bekannten Anbieter auf diesem Markt. Einige der Anbieter haben sich auf die Anforderungen einzel-



**Warum integrierte Systeme? Aussagen über Wichtigkeit, Nutzen.**  
(N = 390, gewichtet nach Unternehmensgrösse.)

ner Branchen spezialisiert und innerhalb dieser Nischen etabliert. Für den Anwender stellt sich ob dieser Vielfalt die Frage, welcher Anbieter nun der richtige für ihn wäre.

## Integrieren, bis zu welchem Grad?

Ein wichtiges Anliegen der Unternehmen ist der Einsatz von integrierter Software, die es erlaubt, Informationen und Prozesse unternehmensweit und ohne zusätzlichen Aufwand zu erfassen, zu verarbeiten und zu nutzen. Solche integrierten Lösungen blieben zunächst grösseren Unternehmen vorbehalten. Mit der zunehmenden technischen Entwicklung und dem Trend zu einer mehr prozessorientierten Organisation ebnete sich ab Mitte der neunziger Jahre der Weg zu mehr Vernetzung und Integration – zunächst beschränkt auf unternehmensinterne Anwen-

dungen, später ausgedehnt auf unternehmensübergreifende Applikationen.

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.

■ 60 Prozent der Schweizer KMU äussern zustimmend, dass die Kosten von Integrationsprojekten für sie zu hoch seien. Diese Aussage resultiert aus den Erfahrungen aus bisherigen Projekten zur Integration von Informationssystemen.

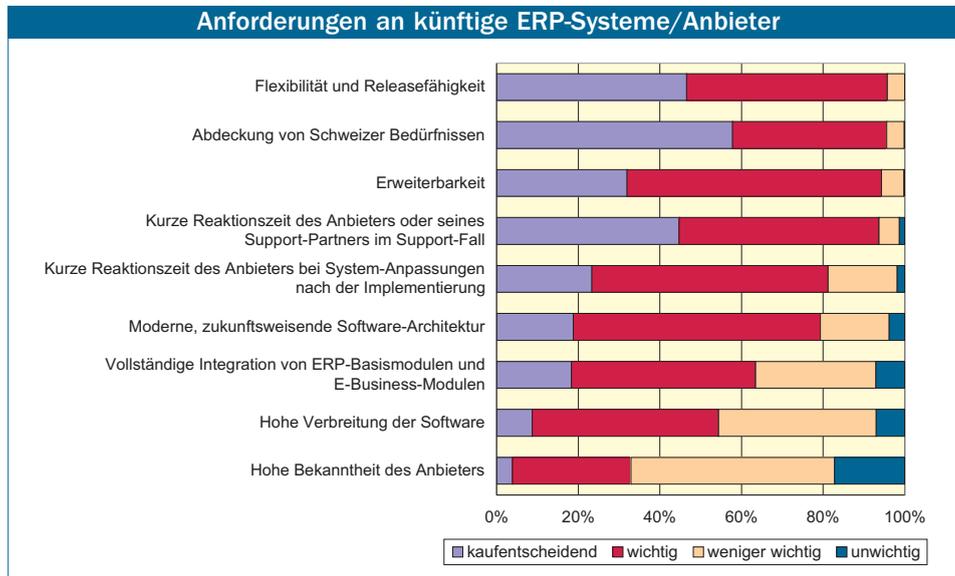
■ Beobachtet wurde ausserdem, dass durch Integration zu viele Schnittstellen entstehen (48 Prozent).

## Marktstudie

Das IT-Fachmagazin «Netzwoche» und das Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB) der Fachhochschule beider Basel (FHBB) erstellten eine repräsentative Marktstudie zum Einsatz von Business-Software in Schweizer KMU. Im Herbst 2003 wurden dazu 5032 Unternehmen mit 10 bis 250 Beschäftigten mit Hilfe 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 KMU. Von den eingehenden Fragebogen entsprachen 463 den Kriterien der Zielgruppe und kamen zur Auswertung. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 9,2 Prozent.

In diesem Beitrag werden einige ausgewählte Ergebnisse des «Netzreport'5» beschrieben. Der «Netzreport'5» behandelt ein breites Themenfeld rund um den Einsatz von Business-Software in Schweizer KMU.

[www.e-business.fhbb.ch/netzreport5](http://www.e-business.fhbb.ch/netzreport5)



**Klare Forderungen: Aussagen zu wichtigen Eigenschaften künftiger ERP-Systeme und ihrer Anbieter. (N = 403, gewichtet nach Unternehmensgrösse.)**

Für fast die Hälfte der KMU lässt sich zum einen der Nutzen der Integration im voraus nicht eindeutig bewerten, und zum anderen erscheint der Nutzen von Integrationsprojekten als zu gering.

#### Nutzen integrierter Software?

In der allgemeinen Diskussion um den Nutzen der Integration von Business-Software stehen der Zugriff auf eine einheitliche Datenbasis und die medienbruchfreie Übertragung der Daten zwischen verschiedenen Applikationen oder System-Modulen im Vordergrund. Eine wesentliche Rolle spielt die Integration bei der Unterstützung funktionsübergreifender Wertschöpfungsprozesse. Bei der unternehmensübergreifenden Integration kommen ausserdem strategische Vorteile wie eine höhere Kundenbindung hinzu.

Die Schweizer KMU bringen zunächst zum Ausdruck, dass sie die Bedeutung von integrierten Systemen in stärkerem Mass in der Unterstützung unternehmensinterner Prozesse sehen. Rund 80 Prozent der KMU 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 KMU aus, dass integrierte Systeme zur Abwicklung von Transaktionen über die Unternehmensgrenzen hinweg wichtig seien und künftig die Zusammenarbeit mit Kunden und Lieferanten wesentlich erleichterten (siehe Grafik «Aussagen zu integrierten Systemen»).

Worin liegt nun im einzelnen der Nutzen, den Schweizer KMU 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 Wartungsaufwands», «Reduktion von Datenredundanzen») und die «Vereinheitlichung der Informationssysteme». Diese drei informatikorientierten Aspekte stehen mit jeweils rund 80 Prozent Zustimmung im Vordergrund.

Die genannten informatikorientierten Aspekte werden gefolgt von drei mehr betriebswirtschaftlich ausgerichteten Nutzenaspekten, die jeweils rund 70 Prozent Zustimmung erhalten: die Beschleunigung der Auftragsabwicklung, die Reduktion der Auftrags-

abwicklungskosten und die Steigerung der Produktivität.

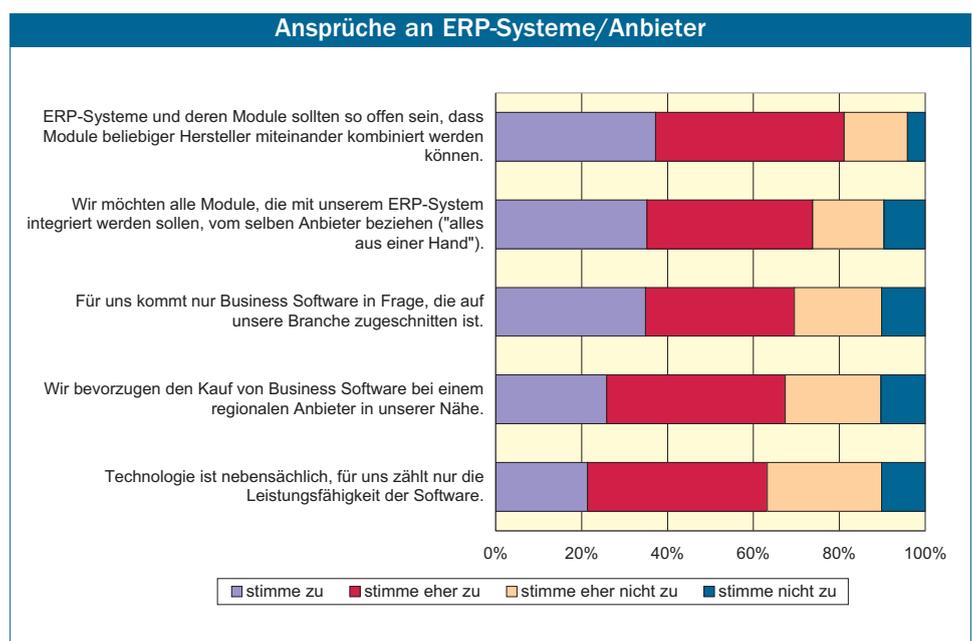
Etwas überraschend fällt demgegenüber die Erfüllung von Kundenwünschen ab. 60 Prozent der KMU geben hier ihre Zustimmung, dass sie Integrationsprojekte künftig in Angriff nehmen, um die Wünsche der Kunden zu erfüllen. Diese Einschätzung passt wiederum zum bereits erwähnten stärker unternehmensintern orientierten Fokus der Integration. Ebenfalls passt dazu die Beobachtung, dass die Wünsche der Lieferanten eine eher untergeordnete Rolle spielen.

#### Künftige ERP-Systeme

Die Anforderungen an künftige ERP-Systeme sind bei den Schweizer KMU sehr hoch.

Unter den kaufentscheidenden Kriterien steht die «Abdeckung von Schweizer Bedürfnissen» an erster Stelle. Mehr als die Hälfte der Schweizer KMU bezeichnet dieses Kriterium als «kaufentscheidend».

An zweiter Stelle folgen «Flexibilität» und «Release-Fähigkeit» der Systeme, gefolgt von der «kurzen Reaktionszeit des Anbieters oder seines Support-Partners im Support-Fall» 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 (siehe Grafik «Anforderungen an künftige ERP-Systeme/»



**Klare Ansprüche: Aussagen zu Systemen und Anbietern. (N = 404, gewichtet nach Unternehmensgrösse.)**

Anbieter»). Der Aspekt der «Weiterentwicklung» und der «Wartung» der Systeme spielt damit neben der «Abdeckung der Schweizer Bedürfnisse» eine herausragende Rolle.

■ Besonderen Wert legen die Schweizer KMU 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 in KMU 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 KMU nach einer einfachen und direkten Koordination mit dem Anbieter, der – so die überwiegende Meinung – möglichst in der Nähe des Anwenders niedergelassen sein soll. Die besondere Rolle der regionalen Händler und Integratoren wird darin wieder sichtbar (siehe Grafik «Ansprüche an ERP-Systeme/Anbieter».

Insgesamt machen die Untersuchungsergebnisse deutlich, dass KMU gerade im Zuge des Ausbaus ihrer ERP-Lösungen mit e-Business-Applikationen verstärkt das Thema der «Integration» angehen. Die regionalen Schweizer Anbieter haben hier einen Wettbewerbsvorteil, wenn sie ERP-Systeme anbieten, die neben der Integration der Basis-Module auch die Integration von e-Business-Modulen vorsehen. Für die KMU 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 KMU gelten. Heute hängt der Umfang der Integration noch sehr stark von der Unternehmensgrösse ab.

#### VERTIEFEN

Walter Dettling wird das Thema dieses Fachbeitrags im Referat «Marktstudie – Einsatz betriebswirtschaftlicher Standardsoftware in Schweizer KMU» auf der «TOPsoft 2004» vertiefen. Datum: 21. April 2004. Zeit: 12.00 Uhr. Ort: Referate-Raum in Messehalle.

#### AUTOR

Prof. Dr. Walter Dettling (1958) ist Leiter des Instituts für angewandte Betriebsökonomie und stellvertretender Leiter des Departements Wirtschaft an der Fachhochschule beider Basel (FHBB). Er ist Lehrbeauftragter für Informationsmanagement an der Universität Basel und Herausgeber und Autor zahlreicher Publikationen.

walter.dettling@fhbb.ch

Walter Dettling ist Präsident der Ecademy, des Kompetenznetzes der Schweizer Fachhochschulen für e-Business und e-Government, und Vorstandsmitglied der Schweizer Informatik Gesellschaft (SI). Er wohnt in Frankreich und lebt in Europa. Seine drei Kinder gehen in Frankreich und Deutschland zur Schule. Seine Hobbys sind englische Literatur und Sport.

#### ONLINE

[www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)  
[www.e-business.fhbb.ch/netzreport5](http://www.e-business.fhbb.ch/netzreport5)  
[www.topsoft.ch](http://www.topsoft.ch) > Fachmesse >  
Referatsprogramm

**BUSINESS-PROCESSING FÜR KMU**

20./21. April TopSoft: Stand 17A



Das Business-Programm

**BusPro AG**, Zürcherstrasse 12, Postfach 414, 8401 Winterthur

Tel: 052 213 72 00, Fax: 052 213 72 07, [buspro@buspro.ch](mailto:buspro@buspro.ch), [www.buspro.ch](http://www.buspro.ch)

**BusPro ist Auftrag/Faktura • Einkauf/Lager • Fibu • Lohn • Debi/Kredi und vieles mehr!**

**GUT! SIE WISSEN, WAS SIE WOLLEN! ... UND BUSPRO BIETET DIE BUSINESS-SOFTWARE DAZU.** BusPro ist eine Software für Betriebe, die das Schwergewicht auf pragmatische und zuverlässige Lösungen legen. Durch die klare Ausrichtung auf Schweizer Betriebe sind wir der ideale Partner für Schweizer KMU.