

## **Computer Reseller News**

**Ausgabe 14/99 - 15. April 1999**

### **Warenwirtschaftsprogramme: Individuelle Lösungen für Dienstleister**

#### **Systemhäuser bieten Eigenentwicklungen an**

Brauchen Systemhäuser spezielle Warenwirtschaftslösungen oder kann ein beliebiges ERP-Paket so weit angeglichen werden, daß es die Bedürfnisse eines VAR's abdeckt? Ein Standardrezept gibt es nicht.

Die etablierten Hersteller von EAP-Systemen bieten Systemhäusern keine maßgeschneiderten Lösungen. Die Walldorfer konzentrieren sich mit SAP-Retail beispielsweise auf den Großhandel, obwohl das Paket Funktionen enthält, die auch für Systemhäuser interessant wären. Der Fokus liegt auf der gesamten Wertschöpfungskette vom Lieferanten bis hin zum Endverbraucher.

In den Standardlösungen sind zwar die wichtigsten Abteilungen wie Einkauf, Logistik, Finanzbuchhaltung abgedeckt, aber wie läßt sich die Lücke zwischen dem Warenfluß und der benötigten Dienstleistung schließen?

#### **Gesamtpaket aus Teillösungen**

Enterprise Business Application heißt die Zauberformel. Die Komponenten-Lösung ermöglicht es allen beteiligten Gruppen, die Gesamtsoftware in überschaubare Bereiche zu zerlegen. Damit sind die einzelnen Teillösungen leichter zu handhaben und einfacher auf den nächsten Release-Stand zu bringen. Davon profitieren auch die Warenwirtschaftssysteme für Systemhäuser. In Zukunft wird es mehr Anbieter für spezielle Lösungen geben, weil der Markt dies erfordert. Für Systemhäuser, die eng mit Herstellern zusammenarbeiten, ist dies nach Aussage von Orgacom-Chef Stefan Spieker nicht notwendig.

Der VAR vertreibt Sage/KHK-Software und setzt diese auch im eigenen Hause ein. "Die Software deckt alle unsere Anforderungen im Bereich Einkauf, Verkauf, Pre- und Postsales ab. Einziger Nachteil ist die etwas aufwendige Stücklistenverwaltung für die Konfiguration bei speziellen Wünschen des Kunden." Die gleiche Linie verfolgt auch das Staubinger Systemhaus Henrichsen und Partner. Das Unternehmen setzt eine eigene Lösung ein. Martin Gubo, Projektleiter bei Henrichsen und Partner, stellt jedoch fest: "In Zukunft werden wir auf eine einheitliche Lösung mit Vertriebsinformationssystem zurückgreifen."

Einer der wichtigsten Punkte bei allen angebotenen Lösungen ist die Kundenhistorie. Dabei ist es wichtig, auch nach längeren Zeiträumen nachvollziehen zu können, wie sich die Geschäfte mit dem Kunden entwickelt und wie die Voraussetzungen dafür aufgesehen haben. Dabei spielt auch die Verbindung mit den einzelnen Produkten oder der Dienstleistung eine große Rolle. Sollte sich ein verlorener Kunde nach einigen Jahren wieder zur Zusammenarbeit entschließen, müssen alle bis dahin gemeinsamen Geschäftsvorfälle nachvollziehbar sein. Dabei kann es auch von großen Nutzen sein, die Geschäftsentwicklung von abgesprungenen Kunden mitzuverfolgen, um auf deren Sonderwünsche bei einer eventuellen Rückkehr reagieren zu können.

Flexibilität ist ein wichtiger Punkt: Ein Systemhaus muß sich an die individuellen Wünsche des Kunden anpassen können. Werden verschiedene Preise und verschiedene Rabatte gewährt, müssen diese auch über das System abzuwickeln sein. Das gilt besonders in Consulting-Bereichen. Dabei ist es nicht notwendig, dem Kunden nochmals aufzuzeigen, welcher Consultant sich wie lange und wie oft in dem Unternehmen aufgehalten hat. Der Kunde bekommt eine Rechnung mit der Position "Service" und einem dazugehörigen Betrag. Will der Kunde trotzdem nähere Informationen, so ist es unerlässlich für das Systemhaus, per Knopfdruck die entsprechenden Daten abrufen zu können.

Diese Leistung kann nur eine Speziallösung bieten. Das Systemhaus Improve It hat bei der Umstellung der Gildemeister AG auf die Baan-Software-Version diese Problematik mit einer virtuellen Zentralfabrik gelöst. Projektleiter Christoph Deinhard erläutert dazu: "In dieser virtuellen Fabrik lassen sich Produkte herstellen und Dienstleistungen abwickeln, ohne daß dabei die Wertschöpfungskette jedesmal gesondert gepflegt werden muß."

Die Berechnung von Deckungsbeiträgen der Produkte und Dienstleistungen läßt sich ebenfalls auf diese Weise automatisieren."

Im Falle einer Reklamation oder eines Gewährleistungsanspruches muß nachvollziehbar sein, wer dafür haftbar gemacht werden kann. Der Hintergrund dafür ist nicht, einen Schuldigen zu finden – es geht einfach nur darum, ob Ansprüche, gleich von welcher Seite, gerechtfertigt sind oder nicht. Hat der Kunde nicht die richtigen Voraussetzungen für einen geregelten Ablauf geschaffen, so kann der Consultant nicht dafür belangt werden, daß er statt der veranschlagten 20 Manntage mehr als 30 für den Job gebraucht hat. Ganz andere Wege ging das Münchner Systemhaus Singhammer. Auf der Suche nach einer geeigneten Lösung für das eigene Unternehmen fand Singhammer 1990 Financials von Navision. Auf Basis der Version 2.0 entwickelte Singhammer individuell und Anfangs ausschließlich für eigene Zwecke die Software weiter. Seit 1994 vertreibt das Unternehmen die Lösung SHL (System-Haus-Lösung) Financials. " Wir wollen nicht nur Software verkaufen. Wir bieten dem Kunden darüber hinaus die komplette organisatorische Integration durch Beratung, Customizing und Support für die von uns angebotene Software-Lösung", konstatiert Dr. Josef G. Böck, Geschäftsführer von Singhammer IT Consulting. Das Systemhaus Tebis in München war der erste Käufer der Singhammer-Lösung. Der Grund für die Auswahl von SHL war die Transparenz, die die Software für das Systemhaus brachte. Wichtig für Robert Cesak, Geschäftsführer, Tebis Informationssysteme: "Wir haben uns für die Singhammer-Lösung entschieden, weil sie alle betrieblichen Prozesse und alle Kunden- und Lieferantenbeziehungen eines Software-Systemhauses optimal abbildet. Wichtig war auch, daß sich der Kunde über jegliche Aktivitäten des Systemhauses bis ins kleinste Detail informieren kann, um eventuelle Unstimmigkeiten beim Support oder bei der Abrechnung auszuschließen." Auch die Geschäftsleitung der Kühling Bürokommunikation GmbH hat sich Gedanken gemacht, wie man im Projektgeschäft größere Übersichtlichkeit schaffen kann. Bei der Abrechnung tauchten immer dieselben Fragen auf: Wie ist es um die einzelnen Wartungsverträge bestellt, mit welchem Volumen befinden wir uns derzeit auf dem Markt, was wird in Monaten abgerechnet, muß nachkalkuliert werden oder sind alle geplanten Aktivitäten in Ordnung? " Da diese Software kaum zu finden war", erzählt Uwe Kühling, Geschäftsführer von Kühling Bürokommunikation, "machten wir uns Gedanken um ein geeignetes Produkt für unser Haus. Wir haben vor fünf Jahren damit begonnen, für die einzelnen Bereiche Lösungen zu entwickeln, und so hat sich nach und nach ein Gesamtpaket ergeben, das wir seit kurzem auch verkaufen." Das Paket KIS (Kühling Informationssysteme) deckt von der Einzelplatzversion über den Notebookeinsatz vor Ort beim Kunden bis hin zur Komplettlösung alle Anforderungen ab. Wichtig war dem Kühling-Entwickler und jetzigen Geschäftsführer Peter Mautsch die Präsenz beim Kunden. Was er mit einem Beispiel belegt: "Wir können jederzeit unsere Tätigkeitsnachweise über Notebook aktualisieren, vor Ort ausdrucken und sofort bestätigen lassen. Dadurch fallen Folgegespräche mit unseren Kunden über Einsatzdauer und Einsatzort weg. "Mit speziellen Systemhauslösungen wird dokumentiert, wie hoch bei Projekten die Kulanzaktivitäten waren, welcher Consultant wie häufig vor Ort war, und wie effizient dieser war. Dabei gilt es nicht, den einzelnen Beratern hinterherzuspionieren, wie Kühling feststellt, "sondern bei steigendem Servicebedarf die Qualität nicht zu kurz kommen zu lassen und zu sehen, ob die vorhandene Man-Power ausreicht um diese Qualität zu halten." Im Service liege ein großer Teil der Zukunft für Systemhäuser, und diese würden nicht umhinkommen, wenn sie mit mehreren Herstellern zusammenarbeiten, für die verschiedenen Hersteller speziell ausgebildete Berater einzusetzen. Ein Problem stellt für Kühling der Personalbedarf dar. Qualifizierte Kräfte sind schwer zu finden. Einen Abbau des Personalnotstandes erwartet er erst Ende 2000. (hs)

