

IT-Systeme bedarfsgerecht auswählen und entwickeln

Der Markt für Internetlösungen, E-Business und Netzinfrastrukturen ist nicht transparent; vieles ist erklärungsbedürftig. Die bedarfsgerechte Auswahl und Implementierung von Software unterstützt ein aus fünf Modulen bestehender Implementierungsprozess. Er lässt sich differenziert und individuell auf die jeweiligen Anforderungen einstellen.

MM BERT STUHR

Insbesondere mittelständische Unternehmen sehen sich heute großen Herausforderungen gegenüber: Globale Vernetzung, E-Business und komplexe elektronische Informationsstrukturen bieten nicht nur die Möglichkeit, die Geschäftstätigkeit auf die internationale Ebene zu verlagern, sondern zwingen Unternehmen geradezu, informationstechnisch zu expandieren, um in dem immer schneller werdenden Markt mithalten zu können.

Wer gezwungen ist – und hier liegt die besondere Problematik des mittelständischen Betriebes – effektive Lösungen von außen einzukaufen, steht vor einer riesigen Auswahl angebotener Software und kann kaum noch erlauben, welche Produkte für seinen spezifischen Fall tatsächlich die richtigen sind.

Dipl.-Ing. Informatiker Bert Stuhr ist Geschäftsführer der Infosoft AG, 22587 Hamburg, Tel. (0 40) 8 66-40 32, Fax (0 40) 8 66 35 74, Bert.Stuhr@infosoft.de

Gerade die Fragen um Themen wie Internet, E-Business und Netzwerkinfrastrukturen gehören dabei zu den undurchschaubarsten und damit beratungsbedürftigsten Bereichen. Also werden unabhängige Berater zur Hilfe gerufen, die mit Hilfe hoher Tagessätze das Unternehmen durchleuchten und mit prophetischer Hellsichtigkeit ein bestimmtes Produkt oder eine spezielle Lösung anbieten und die IT-Marschrichtung für das Unternehmen vorgeben.

Berater sind häufig nicht unabhängig

Doch oft sind diese Berater nicht so unabhängig, wie es ihr Honorarsatz vermuten lässt. Bei näherer Betrachtung wimmelt es im Markt geradezu von SAP-Partnern, Microsoft-Associates und ähnlich verhandelten Helfern. Immer häufiger machen Unternehmensberater und die Informationstechnik-Anbieter gemeinsame Sache. Der Verdacht liegt nahe, dass viele Berater ausschließlich die eigenen Produkte empfehlen und nicht unbedingt

die für die Belange des Unternehmens effektivste Lösung suchen.

Allerdings hat der Kunde nicht nur diese Hürde zu nehmen: Erschwert wird ihm die Situation häufig auch noch durch mangelndes Einfühlungsvermögen des Softwareberaters, der ihm standardisierte, an Großkonzernen orientierte Angebote unterbreitet. All dies macht es einem mittelständischen Unternehmer, der in diesen Fragen häufig unerfahren ist, schwer, keinen Schiffbruch zu erleiden. Der Auftraggeber fühlt sich aufgrund dieser Faktoren häufig zu Recht nicht ernst genommen und kommt auch trotz beträchtlicher zeitlicher wie finanzieller Investitionen bei der Implementierung einer geeigneten Software keinen Schritt weiter.

Bei alledem darf man nicht vergessen, dass sich allein die Zeit, die im Unternehmen mit dem Beratungs- und Implementierungsvorgang verbracht wird, bereits massiv auf den Arbeitsalltag und die Abläufe auswirken kann. Je länger der Beratungsprozess dauert und je undurchschaubarer und schwerer nachvollziehbar die Vorgänge für den Klienten werden, um so negativer ist auch der Eindruck, den der Berater hinterlässt, denn seine Leistung wird mehr und mehr ungreifbar. Gleichzeitig besteht jedoch gerade für den Mittelständler der Zwang, eine möglichst effiziente und nachvollziehbare Leistung zu erhalten, um

möglichst rasch beispielsweise E-Business betreiben oder Netzwerkstrukturen umsatz- und kommunikationsfördernd einsetzen zu können.

Diese mangelnde Kontrollierbarkeit und das häufig eingesetzte „Blendwerk“ im Rahmen der gängigen Beratungspraxis veranlassten den Armaturenhändler Dienelt AG dazu, mit dem Beratungshaus Infosoft AG zusammenzuarbeiten. Bei Dienelt wurde ein filial- und firmeninternes Netzwerk erfolgreich implementiert, ohne dass es zu Komplikationen kam.

Gerade für mittelständische Unternehmen ist es von eminenter Wichtigkeit, eine Beratung zu bekommen, die sich individuell an deren Problemen und Anforderungen orientiert und hinsichtlich der empfohlenen Produkte absolut neutral ist.

Implementierung mit fünf Modulen

Diesen Bedingungen entsprechend gliedert sich der Implementierungsprozess von Infosoft in fünf einzelne Module, die mit dreizehnjähriger Beratungserfahrung entwickelt wurden: Analyse, Marktrecherche, Workshop, Controlling und Optimierung (Bild).

► In der Analysephase erstellt der Berater mit Hilfe von Checklisten und Fragebögen ein individuelles Anforderungsprofil, dessen Grundlage eine genaue Firmenuntersuchung ist. Einbezogen werden hierbei zum Beispiel die Lagerverwaltung (Wareneingang, Bestandsführung) und Arbeitsvorbereitung (Auftragsbildung, Terminierung). Dabei wird die gesamte Arbeitsstruktur des Unternehmens von der Kundenbestellung bis zur Lieferung durchleuchtet.

► Daran schließt sich die Marktrecherche an, worin die möglichen Anbieter und ihre Produkte geprüft werden. In diesem Auswahlverfahren verschickt der unabhängige Softwareberater Anforde-

Analyse
Zielsichere Formulierung der spezifischen Systemanforderungen

Marktrecherche
Feinselektion von geeigneten EDV-Systemen und Lieferanten

Workshop
Individuelle Anpassung, optimaler Bestellumfang, Preisverhandlung

Controlling
Beaufsichtigung der EDV-Einführung (Timing, Effizienz)

Optimierung
Anpassung durch neue Ablaufstrukturen

Der Implementierungsprozess für eine neue Software gliedert sich in fünf einzelne Module.

Komponenten der IT-Beratung

Die Beratung umfasst schwerpunktmäßig ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning) sowie die elektronische Kommunikation, Workflow- und Office-Anwendungen sowie die Vernetzung:

- ▶ Beratung bei Neueinführung und Erweiterung oder Umstrukturierung von Standard-IT;
- ▶ Konzeptentwicklung;
- ▶ Auswahl von Hard- und Software;
- ▶ Abwicklung von Ausschreibungen an Hard-

ware- und Softwarelieferanten;

- ▶ Organisation von unternehmensinternen Workshops;
- ▶ Unterstützung bei Preisverhandlungen mit Hard- und Softwarelieferanten;
- ▶ Projektbetreuung und Controlling bis zum Zeitpunkt der Endabnahme;
- ▶ Erarbeiten spezifischer Optimierungslösungen;
- ▶ Sonderleistungen umfassen das Erstellen von Privatgutachten und Gerichtsgutachten.

rungsprofile an mögliche Lösungsanbieter, die in einer späteren Phase in ein persönliches Projektgespräch mit dem Softwareanbieter münden. Im Fall von Dienelt konnte Infosoft bereits nach acht Wochen eine geeignete Software präsentieren.

▶ Schließlich werden die drei bestgeeigneten Softwarepakete ausgewählt und dem Kunden vorgestellt. In der Workshop-Phase werden Anbieter und Kunde in einem direkten Gespräch zusammengebracht, das die Berater moderieren. In diesem Teil werden die Meinungen der Mitarbeiter eingeholt und für die Implementierung innerhalb eines Projektgesprächs ausgewertet. Hier findet auch der abschließende Preis-Leistungs-Vergleich statt, ebenso wie die Erstellung eines grafischen Projektplans.

▶ Dieses Modul geht dann fließend in die Controlling-Phase über, in der die Software im Unternehmen implementiert wird. Hier stehen die Schulung der Mitarbeiter und die permanente Überwachung der Implementierung mit Hilfe monatlicher Berichte auf dem Programm. Hierunter fällt auch die Überwachung der Zeitpläne, in denen genau definierte Etappen festgelegt sind.

▶ Schließlich folgt das Modul Optimierung, in dem der Berater die Software an die Kundenanforderungen sowie die Arbeitsstrukturen an die neue Software angleicht. Verglichen werden dabei auch Soll- und Ist-Zustand der vorhergehenden Planung und deren Ergebnisse. Die Ergebnisse werden einer Grafik aufbereitet und in einer Präsentation vorgestellt.

Dieser differenzierte und individualisierte Prozess sichert durch seine permanente Abstimmung mit den Kundenanforderungen eine optimale Nutzung der erworbenen Lösung und spart letztendlich eine Menge Nerven und Geld. Nicht zuletzt, indem er vor Umsatzeinbußen und Imageschaden schützt, die durch eine schlecht implementierte Lösung auftreten, die eventuell schon bald ersetzt werden muss. **MM**

 www.maschinenmarkt.de

Zusatzinformationen im Internet:

- Infosoft
- Software-Auswahl
- Softwareberatung
- Dienelt AG