

Special Innovation

Software für die Mitte

Traditionellerweise gelten mittelständische Unternehmen als wirtschaftliche Stütze eines Landes. Mit maßgeschneiderten, benutzerfreundlichen Software-Lösungen zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit buhlen nun auch Global Player um die Gunst der Mitte.

Sonja Gerstl

Marktforschungsinstitute sehen ein goldenes Zeitalter für Software-Konzerne hereinbrechen. Der Mittelstand rüstet sein IT-Equipment auf und zeigt sich durchaus bereit, dafür auch etwas tiefer in die Tasche zu greifen. Mit einem speziell auf die Zielgruppe zugeschnittenen Software-Paket, das höhere Flexibilität und einfachere Bedienbarkeit verspricht, eröffnet SAP, seines Zeichens einer der Weltmarktführer für Unternehmenssoftware, das Match um die begehrte Klientel.

Einstieg ins Business

Die neue Version der SAP-All-in-one-Lösung ist eine Weiterentwicklung des bisherigen Angebots, das bedingt durch sein benutzerfreundliches Handling mittelständischen Handels- und Dienstleistungsunternehmen den Einstieg ins IT-gesteuerte Business erleichtern soll. Serviceorientierte Architektur für Geschäftsanwendungen (Enterprise SOA), vorkonfigurierte Geschäftsszenarien, neue Funktionen für betriebswirtschaftliche Auswertungen und Berichte zählen neben einem integrierten, verbesserten Kundenbeziehungsmanagement (CRM) zu den High-



Mit seiner neuen Version der All-in-one-Lösung bietet SAP ein maßgeschneidertes Gesamtpaket für mittelständische Unternehmen. Foto: SAP

lights der Software. Im Laufe des Jahres sollen Verbesserungen der SAP-Best-Practices verfügbar sein, darunter neue vorkonfigurierte, branchenspezifische Geschäftsszenarien und Werkzeuge für eine schnellere Implementierung.

Kundenmanagement

Besonderes Augenmerk wurde bei der neuen SAP-All-in-one-Lösung auf verbesserte, eng mit den betrieblichen Kernprozessen integrierte CRM-Funk-

tionen gelegt. Diese wurden speziell an die Bedürfnisse der mittelständischen Unternehmen angepasst und umfassen neben Kunden- und Kontaktmanagement, Aktivitäts-, Lead-, Kampagnen- sowie Angebotsmanagement beispielsweise auch die Verwaltung von Service Tickets für Kundenanfragen und Serviceleistungen. Die neue Version von All-in-one wurde zur Gänze auf dem aktuellen Kernprodukt von SAP – My SAP ERP 2005 – aufgesetzt. Zu-

vor basierten die All-in-one-Lösungen zum Teil noch auf dem Vorgängersystem R/3.

In Summe will SAP heuer bis zu 400 Mio. Euro in das neue Geschäftsfeld investieren. Bis zum Jahr 2010, so ist aus der deutschen Unternehmenszentrale zu hören, sollen rund 45 Prozent aller Auftragseingänge von mittelständischen Unternehmen kommen. Das potenzielle Marktvolumen wird auf beachtliche 15 Mrd. Euro geschätzt.

www.sap.com

Fast Service

Partner-Plattform ebnet neue Wege.

Gleichzeitig mit der Ankündigung der neuen Version der All-in-one-Lösung stellt SAP dem weltweiten Partnernetzwerk auch Programme und Werkzeuge zur Verfügung, mit denen bestehende SAP-All-in-one-Anwendungen migriert und neu konzipiert werden können.

Neben der Entwicklung von spezifischen Lösungen für Subbranchen – im Fachjargon „Microvertical Solutions“ genannt – wird SAP-Partnern dadurch ein breiteres Kundenspektrum als bisher ermöglicht. Darüber hinaus erhalten SAP-Partner Zugang zu neuen Werkzeugen und Methoden, um Lösungen schneller zu konfigurieren und einzuführen.

Migrationshilfe

Ein neues Programm, das eine rasche, effiziente Migration auf die neue Version von SAP All-in-one ermöglicht, komplettiert das Plattform-Angebot. Das Programm ist Bestandteil von SAP Partner Edge und umfasst Werkzeuge und Hilfen – darunter Checklisten für die Migration, E-Learning-Material, Trainings und Upgrade-Pläne, um die neue SAP-Technologie schnell umsetzen zu können. sog

www.sap.com/solutions/midsize/allinone
<http://channel.sap.com>

Wolfgang Mathera: „Im Idealfall ist es so, dass Prozessmodelle gelebt werden. Genauso gut kann es aber auch sein, dass Unternehmen – etwa durch Integration in einen größeren Konzern – dazu gezwungen werden, künftig in Prozessen zu denken“, erklärt der Leiter der SAP Business School Vienna.

Grenzenloses Prozessmanagement

economy: Was zeichnet Prozessmanagement aus?

Wolfgang Mathera: Prozessmanagement ist ein Modell, um Organisationen und Unternehmen beschreiben, differenzieren und abschließend analysieren zu können. Die Frage, die man sich zu stellen hat, lautet: Wo liegt Veränderungspotenzial? Das festzustellen, aber auch mögliche Veränderungen im Vorfeld zu diskutieren und zu beschreiben, ist die Aufgabe von Prozessmanagement. Kurzum: Die Dokumentation und Beschreibung von Prozessen ist ein Teil – die Analyse und das Herausfiltern von Maßnahmen und Nutzen ist der andere Teil. Beide gemeinsam sind unerlässlich für richtiges Geschäftsprozessmanagement und damit für den Erfolg von Unternehmen und Organisationen.

Ist messbar, welche Produktivitätssteigerungen mithilfe von Prozessmanagement möglich sind?

Es gibt im Wesentlichen drei Schlüsselparameter, nämlich Qualitätsbezug, Prozessdurch-

laufzeit und Prozesskosten. Diese drei Parameter sind es, die einen Geschäftsprozess oder auch ein Geschäftsmodell bündeln und letztendlich ein Unternehmen in bestimmten Formen optimierbar machen.

Mit welchen Vorlaufzeiten ist zu rechnen, bis Prozessmanagement greift?

Prozessmanagement ist grundsätzlich eine Frage der Reife von Organisationen und Unternehmen. Im Idealfall ist es so, dass Prozessmodelle gelebt werden. Genauso gut kann es aber auch sein, dass Unternehmen – etwa durch Integration in einen größeren Konzern – dazu gezwungen werden, künftig in Prozessen zu denken. Entscheidend ist, dass alle bereit sind, das Modell „Prozessdenken“ anzuwenden. Zusammenfas-

send gesagt: Voraussetzung für eine effiziente Wirkung von Prozessmanagement ist eine möglichst breite Zustimmung auf allen Ebenen der Organisation, Verständnis und Transparenz hinsichtlich von Geschäftsprozessen und damit verbunden Akzeptanz. Voraussetzung ist aber auch das Erkennen der individuellen Funktion und deren Wirksamkeit in bestimmten Prozessen und somit in Hinblick auf die Gesamtorganisation.

Wann beziehungsweise wo stößt Prozessmanagement an seine Grenzen?

Für Prozessmanagement gibt es keine Grenzen. Man kann es auf den Arbeitsplatz, aber auch auf einzelne Aktivitäten am Arbeitsplatz beziehen, die ja in sich einen völlig abgerundeten Prozess darstellen. Sie kön-

nen Prozesse natürlich auch in Hinblick auf die Unternehmensebene oder etwa auf globale Prozessmodelle definieren. Sie sehen schon: Für Prozessmanagement existieren keine realen Grenzen. sog

www.business-school-vienna.com

Facts & Figures

● **Kaderschmiede.** Die SAP Business School Vienna ist das weltweit einzige SAP-Zentrum für Managementausbildung. Schwerpunkte sind die beiden Bereiche Wirtschaftsinformatik und Geschäftsprozessmanagement. Darüber hinaus wird ein postgraduales Studium in Business Information Management angeboten, das mit einem Master of Business Administration (MBA) abschließt.

Steckbrief



Wolfgang Mathera ist Leiter der SAP Business School Vienna. Foto: SAP