

Abstract

Titel: Verbesserungspotenziale im ERP-System des KMU X

Kurzzusammenfassung: Verbesserungspotenziale gibt es nahezu überall. Gerade ERP-Systeme bieten sehr viele Möglichkeiten die Geschäftsprozesse zu optimieren und die Effizienz zu steigern. Häufig fehlt es jedoch an den Ressourcen *Zeit* und *Know-How*, um Verbesserungen in einem bestehenden ERP-System effektiv umzusetzen. Die Auswahl der dringlichsten Massnahmen mit dem besten Kosten-Nutzen-Verhältnis ist deshalb matchentscheidend für die kontinuierliche Verbesserung der Nutzung eines ERP-Systems.

Verfasser/-in: Berat Menlikli

Herausgeber/-in: Dr. Ing. Christian Thiel

Publikationsformat:

- BATH
- MATH
- Semesterarbeit
- Forschungsbericht
- Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2011

Sprache: deutsch

Zitation: Menlikli, B. (2011). *Verbesserungspotenziale im ERP-System des KMU X* (Unveröffentlichte Bachelor Thesis). FHS St. Gallen, Hochschule für angewandte Wissenschaften.

Schlagwörter (3-5 Tags): ERP-System, Prozessmodellierung, Szenario, Berechtigungskonzept

Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Erkenntnisse, Literaturquellen

Ausgangslage:

Per 1. Januar 2010 implementierte ein mittelständisches KMU ein neues ERP-System mit dem Ziel Prozessredundanzen, die durch zwei parallellaufende Systeme entstanden, zu verhindern und eine weitgehende Integration der Geschäftsprozesse zu verwirklichen.

Ziel:

Das Ziel dieser Bachelor Thesis ist es, bestehende Problemstellungen zu erkennen, Verbesserungsmöglichkeiten dafür auszuarbeiten und einen Massnahmenplan vorzuschlagen.

Methode:

In einem ersten Schritt wird eine Ist-Analyse durchgeführt. In der Ist-Analyse werden Problemstellungen, basierend auf einer Online-Umfrage unter allen aktiven Nutzern des ERP-Systems, eruiert. Anhand von internen Leitfadeninterviews wird der Ist-Prozess modelliert und auf prozesstechnische Problemstellungen eingegangen. Anschliessend werden, auf Basis von externen Interviews und Testversuchen im ERP-Testsystem, Verbesserungsmöglichkeiten vorgeschlagen und bewertet. Es wird nach Synergien zwischen den vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen gesucht. Mit Hilfe einer Synergie- und Priorisierungs-Matrix wird nach der Massnahmengruppierung mit dem besten betriebswirtschaftlichen Ergebnis in Abhängigkeit der Dringlichkeit gesucht. Diese Massnahmengruppierung entspricht dem Szenario, das als erstes umgesetzt werden soll. Im letzten Schritt wird ein Teil des kurzfristigen Szenarios umgesetzt und ein Berechtigungskonzept entworfen.

Erkenntnisse:

1. Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit dem aktuellen Stand des ERP-Systems ist zwischen „eher unzufrieden“ und „eher zufrieden“ einzustufen. Die Nutzer empfinden, dass sie über die möglichen Funktionen des Systems, besser aufgeklärt werden sollten.
2. Es bestehen Prozesse, die nicht im ERP-System integriert sind.
3. Folgende Problemstellungen und Massnahmen wurden vorgeschlagen. Mit diesen Massnahmen können knapp 70 % aller genannten Problemstellungen beseitigt werden.

Art	Problemstellung	Vorgeschlagene Massnahme
Nicht prozesstechnisch	Unwissenheit über Funktionen im ERP-System	World-Café
	Fehlende Datensätze	Interner Programmierer
	Schlechte interne Reports	Interner Programmierer
Prozesstechnisch	Manuelle interne Benachrichtigungen per E-Mail	Warnregeln
	Schlechte Datenpflege	- Berechtigungskonzept - Datenbankprotokoll
	Manuelle externe Versendungen per Fax	CRM

Tabelle 1: Problemstellungen und vorgeschlagene Massnahmen
Quelle: Eigene Tabelle

4. Anhand der Priorisierungs-Matrix werden die vorgeschlagenen Massnahmen bewertet und gewichtet. Die höchste Punktzahl und somit die zu priorisierende Massnahme ist die Implementierung eines Berechtigungskonzeptes.

Kriterium \ Massnahme	Nutzen		Cash-Loss		Aufwand		Realisierung		Interviews		Dringlichkeit		Total
	P	G	P	G	P	G	P	G	P	G	P	G	P
Berechtigungskonzept	6	2	4	1.5	4	0.5	4	1	6	1	6	3	48.0
Warnregeln	6	2	6	1.5	5	0.5	5	1	4	1	5	3	47.5
Interne Stelle (Reports)	5	2	5	1.5	4	0.5	6	1	4	1	4	3	41.5
Interne Stelle (Ansicht)	4	2	5	1.5	4	0.5	5	1	5	1	4	3	39.5
Datenbankprotokoll	3	2	6	1.5	6	0.5	6	1	4	1	3	3	37.0
World-Café	6	2	5	1.5	2	0.5	6	1	4	1	2	3	36.5
CRM	6	2	2	1.5	1	0.5	3	1	5	1	2	3	29.0

Abbildung 1: Priorisierungs-Matrix
Quelle: Eigene Darstellung

5. Es wird nach Synergien zwischen den Massnahmen gesucht. Die Synergien können sowohl Kosten- als auch Nutzensynergien sein. Folgend werden die Synergien der Massnahmen aufgezeigt.

Massnahme \ Massnahme	Warnregeln	Berechtigungen	Interne Stelle (Reports)	World-Café	Datenbankprotokoll	Interne Stelle (Ansicht)	CRM
Warnregeln							
Berechtigungen							
Interne Stelle (Reports)							
World-Café							
Datenbankprotokoll							
Interne Stelle (Ansicht)							
CRM							

Legende:

- Sehr hohe Synergie: 3 Punkte
- Hohe Synergie: 2 Punkte
- Geringe Synergie: 1 Punkt
- Keine Synergie: 0 Punkte

Abbildung 2: Synergie-Matrix
Quelle: Eigene Darstellung

6. Basierend auf den Punkten der Priorisierungs- und der Synergie-Matrix wird die Massnahmengruppierung gesucht, die als erstes umgesetzt werden soll. Eruiert wird diese anhand der folgenden Formel:

PMP: Priorisierungs-Matrix Punkte

SMP: Synergie-Matrix Punkte

gsi: Alle möglichen zu bildenden Zweiergruppen aus den Gruppierungen

xsi: Alle Massnahmen mit Synergien (Nummer 1 der Zweiergruppe)

xsj: Alle Massnahmen mit Synergien (Nummer 2 der Zweiergruppe)

n: Anzahl Massnahmen in Gruppierung

$$\max \left(\frac{\sum_{k=1}^{gsi} \left(\frac{PMP_{xsi} + PMP_{xsj}}{2} \right) * \left(1 + \frac{SMP_{xsi, xsj}}{10} \right)}{n} \right) = \textit{kurzfristiges Szenario}$$

Formel 1: Priorisierungs-Synergie-Punkte

Quelle: Eigene Formel

7. Die Massnahmengruppierungen werden anhand der Resultate in ein kurz-, mittel- und langfristiges Szenario eingeteilt.

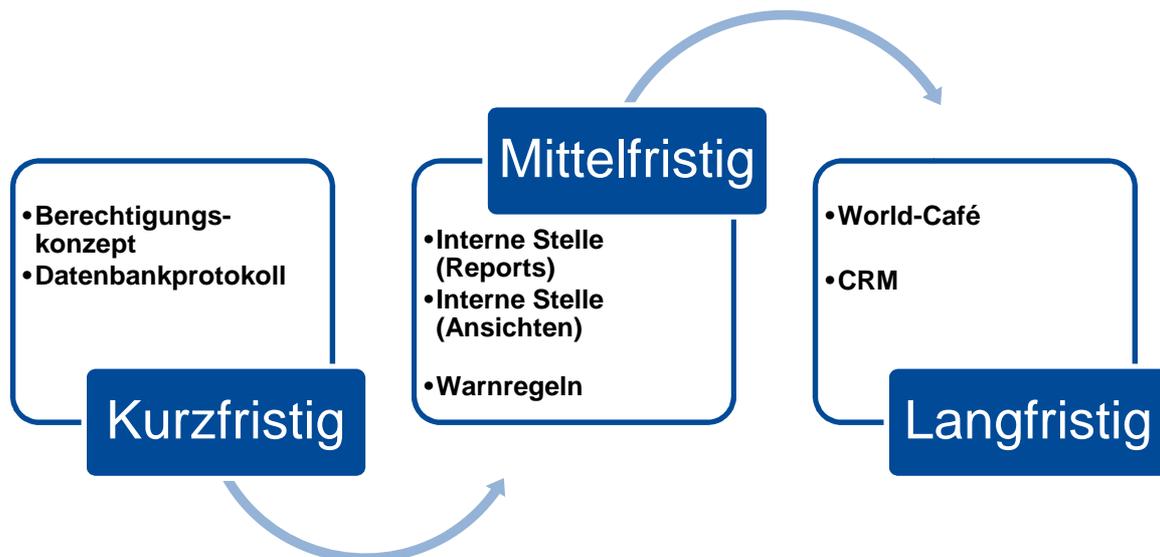


Abbildung 3: Szenarien

Quelle: Eigene Darstellung

8. Es wird eine Lösung für das kurzfristige Szenario entworfen. Die Grundlage für das Berechtigungskonzept bilden die internen Leitfadeninterviews sowie der modellierte Ist-Prozess.

Module	Benutzergruppe	Admin	Gr. 1	Gr. 2	Gr. 3	Gr. 4
Preiskalkulation						
Hauptbuch						
Bank						
CRM						
Debitoren						
Kreditoren						
Lagerverwaltung						
Produktprogrammplanung						
Produktion						
Produktgenerator						
Personalverwaltung						
Spesenverwaltung						
Projekt						
Service						
Qualitätssicherung						
Grundeinstellung						
Verwaltung						
Lieferantenmanagement						

	Kein Zugriff
	Ansichtsrecht
	Anderungsrecht
	Voller Zugriff

Abbildung 4: Berechtigungskonzept
Quelle: Eigene Darstellung

9. Das Berechtigungskonzept ist soweit ausgereift, dass es nach einer Testphase in das Produktivsystem übernommen werden kann.