

## Abstract

### **Titel: Ist-Analyse der EDV-Landschaft und Ermittlung des Nutzens möglicher prozessorientierter IT-Lösungen für ein technisches KMU**

**Kurzzusammenfassung:** Viele mittelständische Unternehmen verfügen über historisch gewachsene IT-Insellösungen. Solche Systeme verursachen im Betrieb überproportional viel Aufwand. Durch ein ERP-System können viele dieser Applikationen in ein gemeinsames System integriert werden und so Kosteneinsparungen durch Prozessverbesserung erzielt werden. Deswegen lohnt es sich auch für kleinere Unternehmen zu prüfen, ob mit einer ERP-Lösung ein Mehrwert geschaffen werden kann. Auch eine CRM-Software kann für ein KMU sehr nützlich sein. Insbesondere Unternehmen, die stark kundenorientiert sind und sich durch eine hohe Qualität von der Konkurrenz abheben, profitieren von einem professionellen Kundenmanagement.

**Autor(en):** Pirmin Zenklusen  
**Herausgeber/-in:** Prof. Dr. Kuno Eugster

**Publikationsformat:**  BATH  
 MATH  
 Semesterarbeit  
 Forschungsbericht  
 Anderes

**Veröffentlichung:** 2010

**Sprache:** Deutsch

**Zitation:** Zenklusen, P. (2010). *Ist-Analyse der EDV-Landschaft und Ermittlung des Nutzens möglicher prozessorientierter IT-Lösungen für ein technisches KMU*. FHS St.Gallen – Fachhochschule St.Gallen: Bachelor Thesis.

**Schlagwörter (Tags):** Wirtschaftsinformatik, KMU, Prozessmanagement

## **Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Erkenntnisse, Literaturquellen**

**Ausgangslage:** Ein mittelständisches Unternehmen mit rund 35 Mitarbeitenden, das im Anlage- und Maschinenbau tätig ist. Die EDV ist historisch gewachsen und hatte bisher einen geringen Stellenwert. Es existieren diverse Insellösungen für einzelne Applikationen und Systeme, die nicht miteinander verknüpft sind.

**Ziel:** Ziel dieser Arbeit war es, für den Auftraggeber die Ist-Situation zu analysieren und Schwächen in der jetzigen Lösung aufzudecken. Weiter sollten die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse der Mitarbeitenden an eine moderne IT-Lösung erhoben werden. Darauf aufbauenden wird der Einsatz eines ERP- oder eines CRM-Systems auf ihre Einsatzmöglichkeit und ihren Nutzen geprüft.

**Vorgehen:** Mittels Interviews mit den im Unternehmen verantwortlichen Personen wurde die Ist-Situation untersucht und die Bedürfnisse der Mitarbeitenden und der Unternehmung erhoben. Basierend auf den gewonnenen Informationen wurden die Problemfelder dokumentiert und die Bedürfnisse in einem Anforderungskatalog festgehalten. Anhand dieser Kriterien wurde der Einsatz von möglichen Softwarelösungen untersucht. Um die Kosten und den Aufwand einer IT-Investition zu berechnen sind in der Literatur zahlreiche Methoden vorhanden. Daraus wurden die Kriterien ausgewählt, die am besten zur Unternehmung passen und anhand dieser wurde der mögliche Nutzen und Aufwand einer neuen Lösung abgeschätzt.

**Erkenntnisse:** KMU im technischen Umfeld verfügen häufig über historisch gewachsene IT-Insellösungen. Solche Systeme haben aber einige Nachteile. Durch Medienbrüche, unterschiedliche User-Interfaces, Datenredundanzen und diverse weitere Nachteile verursachen sie überproportional viel Aufwand im Betrieb. Diese Probleme trafen auch auf die untersuchte Unternehmung zu. Weiter kam auch noch die Schwierigkeit einer schlecht strukturierten Datenablage hinzu.

Als optimale Lösung um die Problemfelder zu beheben und den Anforderungen der Anwender und Anwenderinnen möglichst gut gerecht zu werden, hat sich in der Untersuchung eine ERP-Lösung mit einem integrierten CRM-Modul herausgestellt. Obwohl nur die Einführung eines CRM-Systems, bei gleichzeitigem Verzicht auf eine ERP-Software, weniger geeignet ist die bestehenden Schwierigkeiten zu beseitigen, wurde auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers auch diese Variante untersucht.

Bei der Entscheidung, ob ein CRM-Modul einer ERP-Software verwendet werden soll, oder ob eine eigenständige CRM-Lösung notwendig ist, ist zu beachten, dass es sich bei den Usern von ERP-Systemen und denen von CRM-Systemen grundsätzlich um unterschiedli-

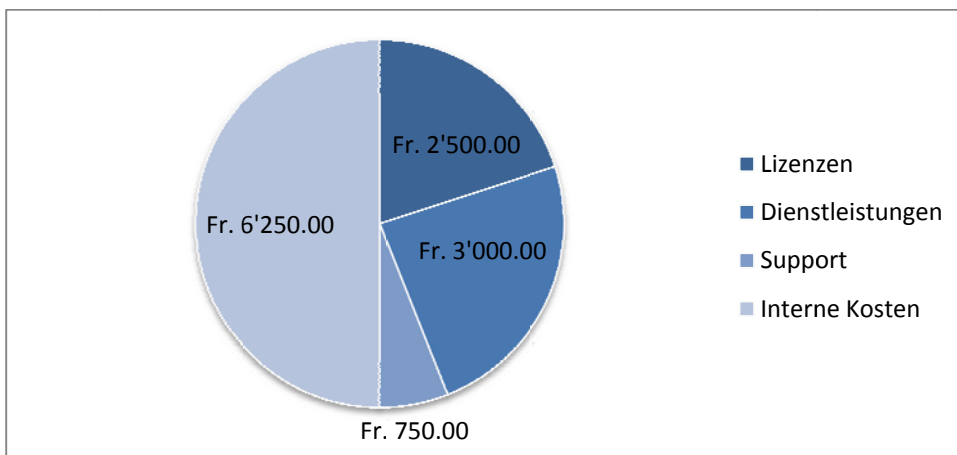
che Mitarbeitende mit anderen Anforderungen und Aufgabengebieten handelt. In der untersuchten Unternehmung hat sich die Installation eines ERP- und eines eigenständigen CRM-Systems aber als unnötig herausgestellt, da die Ansprüche an die CRM-Funktionalität in einem Rahmen sind, die auch ein gutes CRM-Modul einer ERP-Software erfüllen kann.

**Der Einsatz von ERP-Systemen in KMU:** Nutzen kann grundsätzlich auf zwei Arten erzielt werden, einerseits durch die Erhöhung des Umsatzes, andererseits durch die Reduktion der Kosten. Im Anlage- und Maschinenbau sind durch ein ERP-System vor allem Kostenvorteile durch Prozessverbesserungen zu erwarten. Dabei sind Kosteneinsparungspotenziale von rund 10% möglich. Die Möglichkeit, den Umsatz zu steigern, ist hingegen eher beschränkt. Der Break-even wird in ERP-Projekten in der Regel 3 bis 5 Jahre nach der Implementierung erreicht. Der Hauptnutzen liegt in folgenden Bereichen:

Elimination von Informationsasymmetrien
Vermeidung von Datenredundanzen
Organisation, Systematisierung und Standardisierung von Daten
Einfachere Suche nach Informationen

**Tab. 1:** Hauptnutzen von ERP-Systemen  
Quelle: eigene Darstellung

Bei der Implementierung einer ERP-Software fallen Kosten in der Höhe von rund 12'000 CHF pro User an. Rund die Hälfte davon sind interne Kosten. Neben den einmaligen Investitionskosten fallen auch noch wiederkehrende Betriebskosten an. Diese betragen schätzungsweise 15 bis 20 Prozent der ursprünglichen Implementierungskosten.



**Abb. 1:** Implementierungskosten einer ERP-Lösung pro User  
Quelle: eigene Darstellung

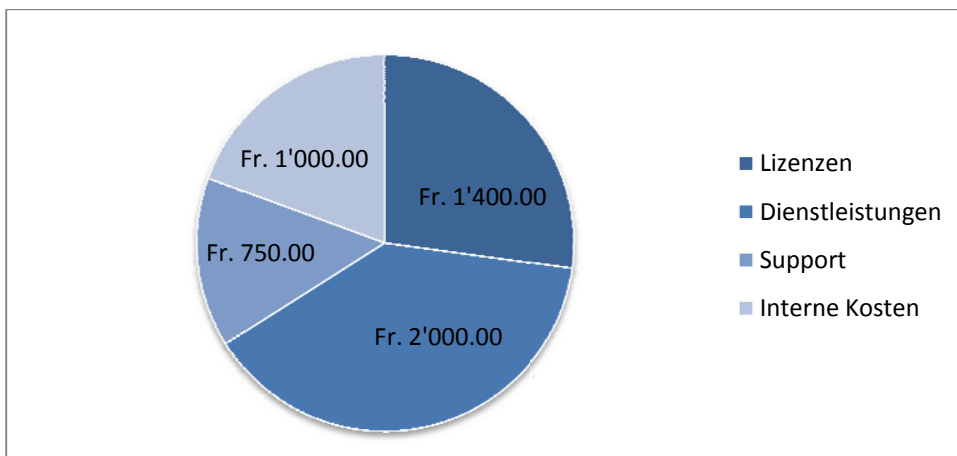
**Der Einsatz von CRM-Systemen in KMU:** Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass 80% der abgeschlossenen CRM-Projekte nach spätestens drei Jahren die Gewinnschwelle errei-

chen. Der Hauptnutzen, der durch ein CRM-System in einem technischen KMU erzielt werden kann, liegt in folgenden Bereichen:

- Raschere Reaktion auf Anfragen der Kundschaft
- Automatisierung von Standardabläufen
- Schnellerer Zugriff auf Daten der Kundschaft
- Erhöhung des Wissens über die Kundschaft und den Markt

**Tab. 2:** Hauptnutzen von CRM-Systemen  
Quelle: eigene Darstellung

Im Vergleich zu einer ERP-Lösung betrifft ein CRM-System weit weniger Prozesse in einer Unternehmung. Dies drückt sich auch in den Kosten aus. Die sind mit rund 5'000 CHF pro User weit geringer, als bei einem ERP-Systems. Die laufenden Betriebskosten für eine CRM-Lösung betragen ebenfalls rund 20% der Investitionskosten.



**Abb. 2:** Implementierungskosten einer CRM-Lösung pro User  
Quelle: eigene Darstellung

**SaaS:** Sowohl ERP- wie auch CRM-Lösungen werden auf dem Markt als SaaS angeboten. Da im Anlage- und Maschinenbau ERP-Systeme sehr stark an die individuellen Prozesse einer Unternehmung angepasst werden müssen, eignen sich solche Systeme eher nicht als SaaS-Lösung. Bei CRM-Anwendungen kann hingegen häufig eine Standardsoftware genutzt werden. Deswegen lohnt es sich bei solchen Systemen für ein kleineres Unternehmen häufig auf das Angebot eines Application Service Providers zurückzugreifen.

**Umsetzung:** Bei der Umsetzung wird sowohl bei einer ERP- wie auch bei einer CRM-Lösung häufig der Fehler gemacht, das Ganze als reines Technologieprojekt zu sehen. Für die erfolgreiche Implementierung einer solchen Lösung, sind aber die Faktoren Strategie, Kultur, Organisation und Mensch viel entscheidender als technische Fragen.