

Special Innovation

Mehr Zeit für das Kerngeschäft

Wer seinen Verwaltungsaufwand reduzieren kann, dem bleibt mehr Zeit für Markt und Kunden. Moderne IT- und Kommunikationslösungen für KMU gewährleisten dies und sorgen für mehr Marktpräsenz.

Sonja Gerstl

Mittelständische Unternehmen benötigen passgenaue IT- und Kommunikationslösungen, die zu einem erschwinglichen Preis zu haben und mit einem geringen Verwaltungsaufwand zu realisieren sind. Telekom Austria (TA) hat nun speziell für diese Zielgruppe neue Modelle für Customer Relationship Management (CRM) und Enterprise Resource Planning (ERP) entwickelt.

Als Microsoft Gold Certified Partner schnürte TA in enger Zusammenarbeit mit Microsoft zwei Packages, die seit Kurzem auf dem Markt angeboten werden. Die Lösungen sind schnell implementierbar, einfach zu bedienen und ersparen den Unternehmen und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zeitraubende Routearbeiten. Getreu dem Motto: So können sich Betriebe aller Branchen voll und ganz auf das konzentrieren, was zählt: nämlich auf ihre Kunden.

„Unsere Kunden – und hierbei speziell jene mittelständischen Unternehmen, die das

Rückgrat der österreichischen Wirtschaft bilden – wollen mehr denn je wettbewerbsfähig bleiben. Dabei sind gute Kundenbeziehungen und eine transparente Ressourcenplanung unverzichtbar“, ist Martin Schmutz, seines Zeichens Leiter des Bereichs Professional & Private Customers von Telekom Austria, überzeugt: „Unsere CRM- und ERP-Lösungen für klein- und mittelständische Unternehmen erfordern weder tief greifenden Know-how-Aufbau noch hohe Investitionskosten und sind daher schnell einsetzbar und besonders wirtschaftlich.“

Bisher waren entsprechende Technologien – unter den Abkürzungen ERP und CRM bekannt – vornehmlich Großunternehmen vorbehalten. Vor allem deshalb, weil die Kosten für Anschaffung und Implementierung in sehr vielen Fällen den finanziellen Rahmen von KMU sprengten.

Solide Basis

Das ERP-Paket „Microsoft Dynamics AX“ sorgt nunmehr für größtmögliche Transparenz in allen Unternehmensberei-



Mit wenig Verwaltungsaufwand eine optimale Außenwirkung zu erzielen, sichert vor allem klein- und mittelständischen Unternehmen die Wettbewerbsfähigkeit. Foto: Fotolia.com

chen und liefert fundierte Entscheidungsgrundlagen. So verfügt Microsoft Dynamics AX über eine Vielzahl von Funktionen für die Geschäftsprozesse des Mittelstandes – von Manufacturing über Distribution, Supply Chain Management, CRM, Projektmanagement und Personalverwaltung bis hin zum Finanzmanagement. Zudem bietet diese Lösung ein eigenes Modul zur Business-Analyse, mit dessen Hilfe man Informationen schnell und gezielt für die jeweilige Entscheidungsfin-

dung aufbereiten kann. Speziell das Verwalten, Importieren und Freigeben von Eingangsrechnungen stellt einen Aufwand dar, den diese neue Lösung für kleinere und mittlere Business-Kunden erheblich erleichtert.

Die CRM-Lösung wiederum basiert auf Microsoft Dynamics CRM und unterstützt mittelständische Unternehmen bei Vertrieb, Marketing und Service-Aktivitäten. Kundendaten werden damit jederzeit aktuell gehalten – vom Erstkontakt über den Geschäfts-

abschluss bis zur Nachbetreuung, von der Planung über die Durchführung bis zur Analyse einer Marketing-Initiative. Mit der starken Business-Intelligence-Komponente können Betriebe ihre Kunden gezielt ansprechen. Verkaufskampagnen können einfacher durchgeführt, gesteuert und verwaltet werden. Die einfache Anwendung im Office Look & Feel über Outlook oder mobile Geräte garantiert maximalen Erfolg und maximale Anwenderakzeptanz.

www.telekom.at

Rassa Seyedi: „Für das Unternehmen ist die Auswahl der richtigen Branchenlösung entscheidend. Dabei muss klar sein, was die ‚Must Haves‘ und was die ‚Nice to Haves‘ sind. Diese ergeben sich aus der Firmenstrategie, den Kernkompetenzen und dem gewünschten Marktauftritt“, erklärt die Beraterin für ERP-Lösungen bei IBM Österreich.

Zielsetzungen bestimmen die Strategie

economy: ERP-Branchenlösungen sind neuerdings etwas in Verruf geraten. Es heißt, sie wären zu wenig flexibel und würden vor allem mittelständische Unternehmen in ein Korsett pressen, das den tatsächlichen Anforderungen des realen Arbeitsalltags nicht

entspricht. Wie begegnet man solchen Pauschalvorwürfen?

Rassa Seyedi: Eine ERP-Branchenlösung ist eine Standard-Lösung und per definitionem nicht so flexibel wie eine Eigenentwicklung. Die Vorteile liegen einerseits bei den geringeren Kosten, aber vor allem darin, dass man es mit einer stabilen Lösung zu tun hat, dass es eine geregelte Wartung, guten Support und Upgrades gibt. Für das Unternehmen ist die Auswahl der richtigen Branchenlösung entscheidend. Dabei muss dem Unternehmen klar sein, was die „Must Haves“ und was die „Nice to Haves“ sind. Dies wiederum ergibt sich aus der Strategie des Unternehmens, seinen Kernkompetenzen und dem gewünschten Marktauftritt. Idealerweise hat das Unternehmen ein klares Bild von der Strategie, den Wettbewerbsvorteilen und seinen Kernprozessen vor-

der Ausschreibung. IBM unterstützt Unternehmen sowohl bei der Definition der Strategie, der Erarbeitung des Wettbewerbsvorteils und der Festlegung der Kernprozesse als auch im Auswahlprozess und bei der Bewertung der unterschiedlichen ERP-Anbieter.

Was müssen Branchenlösungen nun wirklich können?

Rein fachlich gesehen müssen Branchenlösungen bei den Kernprozessen größte Flexibilität vorweisen beziehungsweise die Möglichkeit für Zusatzentwicklungen vorsehen. Technisch betrachtet: Branchenlösungen müssen eine klare Support-, Maintenance- und Upgrade-Strategie haben.

Gibt es für kleine Unternehmen spezifische Anforderungen?

Grundsätzlich trifft für diese Unternehmen dasselbe zu wie

für große. Auch hier muss man sich vor dem Auswahlverfahren mit seiner Strategie und dem Markt auseinandersetzen. Aber vor allem Unternehmen mit kleiner oder keiner EDV-Abteilung sind gut beraten, sich über die Möglichkeiten von Outsourcing oder Hosting zu informieren. Da können Anbieter wie wir sowohl von der Kostenseite her als auch vor allem aus Security-Sicht optimale Lösungen entwickeln.

Was gilt es im Zuge der Implementierung und im täglichen Umgang zu berücksichtigen?

Entscheidend ist zuallererst die richtige Bewertung der diversen Anbieter. Ein weiterer Tipp, den ich aus meiner Praxis geben kann, lautet: Zusatzentwicklungen nur bei kritischen Prozessen und nicht bei Commodities forcieren! so

www.ibm.at



Eine gute Planung ist entscheidend. Foto: Fotolia.com

Zur Person



Rassa Seyedi ist Beraterin für ERP-Lösungen bei IBM Österreich. Foto: IBM