



Am zuversichtlichsten sind die Branchensegmente Software und IT-Services mit Swico-ICT-Indexwerten von rund 114 Punkten.

Firma aus der Wolke

Ressourcenplanung Unternehmen werden immer abhängiger von der IT. Sie scheuen aber den Aufwand, den sie mit sich bringt. Der externe IT-Bezug bietet den Ausweg aus dem Dilemma.

VOLKER RICHERT

Es ist Fluch und Segen zugleich, dass die Informatik inzwischen in nahezu jedes Unternehmen in alle Geschäftsfelder eingedrungen ist. Zwar bestehen qualitativ starke Unterschiede, doch die IT ist heute die Basis vielfältigster Arbeiten bei den allermeisten Firmen und sonstigen Organisationen. Selbst kleinere und mittelgroße Betriebe wie Gärtnereien oder Autohäuser kaufen ihre Materialien elektronisch und just in time ein, unterhalten eine Website und tauschen ihre Geschäftsdaten mit dem Treuhänder via Internet aus.

Im Gegensatz zu den technischen Ansprüchen fehlt es jedoch meist an Wissen und qualifiziertem Personal, um die dafür nötige Infrastruktur professionell zu betreiben. Kein Wunder also, wenn dann mit den sukzessiv gewachsenen Anforderungen die bestehenden Infrastrukturen an ihre Grenzen kommen. Denn dass die Planung und Steuerung der zentralen Ressourcen in einem Unternehmen etwa durch ein ERP-System (Enterprise Resource Planning) unterstützt wird, ist nur so lange ein Allgemeinplatz, wie deren Betrieb reibungslos funktioniert. Tritt ein Problem auf, liegen die Nerven blank.

Betroffen sind hier Kernprozesse, in die oft diverse Mitarbeiter involviert sind. Werden doch zentrale Querschnittsfunktionen adressiert, die gemeinsam in den unterschiedlichsten Funktionsbereichen verwendet werden: Die Stammdatenverwaltung für Kunden, Produkte und Mitarbeiter oder das Dokumentenmanagement für Aufträge, Lieferscheine und Rechnungen. Hier kann man sich kaum auf Abenteuer einlassen und sollte frühzeitig nach Alternativen suchen.

Der Trend geht zur Cloud

Wer auf solch aufwendigen Eigenbetrieb verzichtet, kann heute zwischen diversen Angeboten wählen und muss nicht gleich alles outsourcen. Er kann Hosting-Angebote nutzen, bei denen KMU beispielsweise die eigene Website oder ihr E-Mail von externen Profis betreuen lassen. Hier handelt es sich in der Regel um hoch standardisierte Lösungen, welche so gut wie keine Anpassungen an der Infrastruktur erlauben, wie Stefan Lenz, Unternehmensberater bei Parexa in Aesch bei Zürich (siehe Interview), erklärt.

Eine andere Variante bietet das Housing. Dabei werden lediglich die Server eines KMU in einem sicheren Rechenzentrum professionell betrieben. Man ist übers Internet daran angeschlossen, muss sich für den dauerhaften Betrieb aber weder um Klimatisierung noch um den Strom kümmern. Hinzu kommt das klassische Outsourcing, das in verschiedenen Abstufungen zur Verfügung steht. Bei der kompletten Auslagerung nutzt man die IT quasi aus der Steckdose. Für alles andere sind externe Spezialisten verantwortlich.

Anbieter sind bereit

Bei dem jüngsten Trend, dem Cloud-Computing, ist der externe Bezug aufgrund immer leistungsfähigerer Netzwerke zum eigentlichen Service-Bezug aus der Steckdose mutiert. Lenz spricht hier von «Weiterentwicklungen» der bisherigen Nutzungsvarianten. Die Provider haben diese Entwicklung längst erkannt.

Wer aus der verstaubten Ecke will, findet bedarfsgerechte Lösungen.

Sie erlaubt ihnen, ihre Ressourcen besser auslasten und die damit einhergehenden Vorteile an ihre Kunden weiterzugeben. Bei einst als Outsourcer gestarteten Providern wie iSource in Zürich werden die heutigen Angebote nach dem neuen Modell verkauft: Wer aus der verstaubten Ecke hinauswill, erklärt Firmenchef Rainer Egli, findet mit den bedarfsgerechten Services aus der Cloud die sinnvollste Lösung. Sie reichen von der professionellen Sicherheit über die gewünschte Verfügbarkeit bis zur garantierten Datenlagerung in der Schweiz und liefern jedem KMU mehr Möglichkeiten, als es je im IT-Eigenbetrieb haben würde.

Nicht anders sieht es bei den Software-Anbietern aus. Sogar Zweifler am Cloud-Modell, wie Beat Bussmann, CEO von Opacc in Kriens, die noch die Mehrheit ihrer Kunden über traditionelle Nutzungskonzepte bedienen, haben inzwischen die Unumkehrbarkeit der Entwicklung akzeptiert.

Es gehe darum, attraktive Cloud-Angebote zu schaffen, sagt Bussmann heute. Eine entsprechende Strategie hat er bereits umgesetzt. Ganz ähnlich sieht man es auch bei Sage Schweiz. Auch dort ist die einstige Skepsis gewichen und Firmenchef Jean-Jacques Suter favorisiert nun ein pragmatisches Vorgehen. Sage-Software gibt es heute auch in der Cloud.

Das Ziel bleibt das gleiche

«KMU wollen sich nicht mehr um technische Details und trickreiche Einstellungen in ihrer Geschäfts-Software kümmern», erklärt Lenz die Entwicklung. Dennoch seien bei jeder Version des IT-Bezugs einige Grundbedingungen zu beachten. So gehe beispielsweise mit der Cloud eine stark zunehmende Standardisierung bei den KMU einher. Auftragsabwicklungen, Rechnungsstellung, Finanzbuchhaltung und Personalbewirtschaftung kämen als Module daher.

Die sind allerdings richtig ins Gesamtsystem zu integrieren, damit die Daten nahtlos von der Rechnungsstellung in die

Finanzbuchhaltung fließen können. Zudem seien Provider zu wählen, welche über eine Benutzeroberfläche sicherstellen können, dass man die jeweils zur Verfügung stehende Software anpassen kann. Dabei, so Lenz, gehe es häufig um Anpassungen des Produktkatalogs, Dokumentlayouts oder auch den Listendruck. Wesentlich ist also, dass alle operativen Prozesse auf derselben Anwendungsplattform laufen, dort problemlos und durchgängig zu verarbeiten sind, ohne Doppelspurigkeiten zu verursachen.

Kommt hinzu, dass die konsequente Nutzung einer standardisierten ERP die Anpassung der internen Prozesse mit sich bringt. Der umgekehrte Weg ist in der Regel viel aufwendiger und teurer. Aber auch wenn sich ein KMU dem Bezugsmodell fügt, sind nicht selten bei der Einführung Beratung und Schulung zu beanspruchen, wie Lenz sagt. Vorausgesetzt wird zudem, dass man die eigenen Geschäftsprozesse etwa für die Auftragsabwicklung zumindest grob festgehalten hat, und zwar inklusive der wichtigsten internen Eigenarten. Man müsse sich vorab überlegen, welche Anforderungen bestehen und welche Services angestrebt werden. Wer nur Speicherplatz über eine Internetfestplatte beziehen will, ist weniger gefordert als derjenige, der ein umfassendes Anwendungspaket wie ERP mit Support-Abo, Update-Vertrag und einer hohen Verfügbarkeit nutzen will. Entscheidend sei zudem, dass die Daten unter Umständen ausser Haus lagern.

Immer sei zu fragen, wie viel Standard man akzeptieren will und wie wichtig die extern bezogenen Anwendungen zur eigenen Differenzierung im Markt beitragen. «Es kann sein, dass ein KMU im Kundenkontakt sehr stark und flexibel ist und in der Auftragsabwicklung aber eine Standardlösung ausreicht», verdeutlicht Lenz. In keinem Fall, so der Berater, sollte man sich zu «Hauruck-Übungen» verleiten lassen. Beinahe jede Nutzungsart sei als Projekt aufzugleisen und die Service-Anbieter sauber zu evaluieren. Am Schluss seien zwar Fakten wie Funktionsumfang oder Preis ausschlaggebend. Aber auch das Bauchgefühl sei wichtig: Schliesslich geht es insbesondere beim Rückgriff auf externe Service-Lieferanten gewissermassen um eine Heirat mit einem Anbieter. «Eine Scheidung kann recht teuer werden», sagt Lenz.

«Keine Hauruck-Übungen»

Stefan Lenz ist Unternehmensberater bei Parexa. Dort führt er unter anderem Machbarkeitsstudien durch und leitet Projekte wie ERP-Einführungen.

Was sind die Trends beim ERP-Bezug?

Stefan Lenz: Die Standardisierung von Geschäfts-Software für KMU nimmt zu und die verfügbaren Lösungen werden vielfältiger. Neben Bezugsmodellen wie Hosting, Housing oder Outsourcing und Eigenbetrieb hat sich mit der Cloud eine attraktive Konkurrenz etabliert.

Was heisst das?

Lenz: Eine funktionierende IT mit zuverlässigen Internet-Diensten ist für KMU heute eine Notwendigkeit. So geht es bei der Wahl des Nutzungsmodells darum, sich durch den Umfang der bezogenen Serviceleistungen zu differenzieren. Bei einem Hosting nutzen KMU eine Dienstleistung, die auf dem Server des Anbieters läuft. Beim Housing wird der Server eines KMU in einem Rechenzentrum betrieben, und beim Outsourcing geht



Stefan Lenz

Unternehmensberater, Parexa, Aesch ZH

es darum, fachliche Kompetenz und Ressourcen eines Drittanbieters zu nutzen.

Und neuerdings?

Lenz: Mit Cloud-Computing werden nun die bisherigen Hosting-Dienstleistungen weiterentwickelt. Es gibt dazu verschiedene Arten, die vom einfachen Speicherplatzdienst bis hin zum spezifischen Bezug einer vollständigen ERP oder CRM reichen. Je nach Bezugsform bestehen andere Anforderungen. Wer seine Services auf Desktop- und Mobil-

geräten sicher und parallel nutzen will, hat unabhängig davon, wo die Server stehen, höhere Ansprüche.

Welche Folgen hat die Cloud für KMU?

Lenz: Die Konsequenz einer stärkeren Nutzung von meist standardisierter Software heisst vor allem, die internen Prozesse anzupassen. Bei ERP aus der Cloud werden Auftragsabwicklungen, Rechnungsstellung, Finanzbuchhaltung und Personalbewirtschaftung als Module angeboten. Die sind in die bestehende Infrastruktur zu integrieren, damit etwa die Daten von der Rechnungsstellung direkt in die Finanzbuchhaltung fließen.

Was sollte man in jeden Fall vermeiden?

Lenz: Man sollte keine Hauruck-Übungen durchführen. Schliesslich geht es bei dem Rückgriff auf externe Infrastruktur- oder Anwendungspakete um eine Heirat mit einem Anbieter. Hier kann eine Scheidung recht teuer werden.

INTERVIEW: VOLKER RICHERT