

# DER WAHRE BLICK AUF DEN IT-KUNDEN

Guntram Stadelmann im Gespräch  
mit Oswald Wolf und Andreas R. Fischer



Bildquelle: crestock.com

Für jeden Unternehmer sollte es primär darum gehen, besser zu sein als der Wettbewerb. Dabei spielen heute der Einkauf und die Nutzung verfügbarer, innovativer und zuverlässiger „Best-in-Class“ IT-Lösungen die Schlüsselrolle. Also funktionale Technologien, die helfen, den Geschäftsanforderungen der volatilen Märkte noch besser Rechnung zu tragen.

*Guntram Stadelmann*, langjähriger Fachredakteur und Managing Editor bei der G+F Verlags- und Beratungs- GmbH, sprach mit dem Inhaber der ERP-Serviceplattform „Software Lotse“, *Oswald Wolf*, und dem Querdenker *Andreas R. Fischer* über „den wahren Blick auf den IT-Kunden“.

## Herr Wolf, ein Blick hinter die Kulissen: Was passiert an der „Front“? Welche sind aktuell die wichtigsten Entwicklungen im Umfeld der Business-Software?

**Wolf:** „Ein topaktuelles Thema ist, welche Schlüsse für die Unternehmen aus der NSA-Affäre zu ziehen sind. Schließlich sind die Wettbewerbsvorteile und Wertschöpfungsketten fein säuberlich in den Systemen der Firmen hinterlegt. Nun hat man sich in den Firmen mit der Frage auseinander zu setzen, wie diese Daten wirkungsvoll vor Missbrauch geschützt werden können, ohne die bis dato erreichte Produktivität zu schwächen. Datenschutz war bisher bei Business-Software kein großes Thema. Das wird sich in Zukunft wohl ändern.“

Darüber hinaus bleibt die Optimierung der Prozesse ein Dauerbrenner. Zum Beispiel findet im Vertrieb gerade ein Paradigmenwechsel statt. Er wurde bisher oft mit recht einfachen Mitteln und wenig geordnet gesteuert. Heute setzen viele Vertriebsorganisationen auf professionelle CRM-Software, um die Abläufe zu strukturieren und die Verkaufspipeline transparent zu machen. Oder nehmen wir das Beispiel Fertigung. Immer kleinere Losgrößen und steigende Variantenvielfalt sorgen hier für eine massive Datenflut. Der Mittelstand sucht die darauf passenden Antworten mit praxismgerechten Werkzeugen – zum Beispiel für die Kapazitätsplanung. Zusätzlich ist eine interessante Entwicklung im Projektmanagement von Business-Software zu beobachten. Hier kommen vermehrt so genannte ‚agile‘ Projektmethoden zum Einsatz. Deren iteratives Vorgehen bei der Softwareentwicklung verspricht Vorteile, weil nutzergerechte Lösungen schneller erreicht werden können.“

## Die immer stärkere Einbindung von Smartphones oder auch Tablets in die Geschäftsabläufe trägt zu diesen Entwicklungen sicherlich bei ...

**Wolf:** „Der Zugriff per Smartphone auf ein ERP- oder CRM-System entwickelt sich gerade zum Standard. Und der Nutzen ist nicht von der Hand zu weisen. Etwa, wenn Verkaufsberater beim Kunden punktgenau die richtigen Daten finden und damit Fragen

schneller geklärt oder Aufträge vor Ort fixiert werden können. Auch für Servicemitarbeiter tun sich ganz neue Möglichkeiten auf. Sie können die nötigen Informationen schneller im Intranet finden, die verwendeten Ersatzteile und durchgeführte Tätigkeiten im ERP-System hinterlegen und den Serviceauftrag von unterwegs aus abschließen.“

## Stehen die IT-Branche und der Mittelstand hier auf Augenhöhe? Besser: Passen die Angebote der Hersteller mit den Anforderungen in den Unternehmen zusammen?

**Wolf:** „Die Angebote der Hersteller sind in den meisten Fällen die unmittelbare Antwort auf die Anforderungen der Kunden. Eine bewährte Praxis ist, dass häufiger vorkommende Anforderungen in den Standard der Software übernommen werden. Damit können auch andere Kunden von den ausgegorenen Prozessen und vom geringeren Anteil an Individualprogrammierung profitieren.“

Als anderes Beispiel möchte ich ERP in der Cloud erwähnen. Es gibt hier schon Angebote mit einem fest definierten Funktionsumfang, der nur wenig individualisiert werden kann. Kleinere Firmen nutzen jetzt schon solche Standardlösungen in der Cloud, weil ihnen der Verzicht auf eigene Server-Infrastruktur entgegen kommt. Dagegen zeigt der klassische Mittelstand noch wenig Interesse und demzufolge haben viele ERP-Anbieter rein bedarfsgetrieben noch keine Cloud-Angebote entwickelt.

Angebot und Nachfrage passen also insofern zusammen, als die Kundenanforderungen definitiv erfüllt werden. Die andere Seite der Medaille ist, dass damit der Horizont auf die Kundensicht beschränkt ist. Es bleibt vielfach zu wenig Raum für Innovationen, die das Vorstellungsvermögen der Kunden deutlich übertreffen. Hier gäbe es durchaus Spielraum, wenn man zum Beispiel an die revolutionären Ansätze von Industrie 4.0 denkt.“

## Herr Fischer, Zustimmung oder Zweifel hierzu?

**Fischer:** „Ich möchte es eine ‚Ergänzung‘ nennen. IT-Systemhäuser sind die Schnittstelle zwischen dem Hersteller und den Anwenderunternehmen. Ihnen kommt heute eine wesentlich wichtigere Rolle

zu als noch vor zehn Jahren. Wollen sie als ‚Business Enabler‘ im Geschäft punkten, müssen sie sich dieser neuen Rolle aber erst einmal bewusst werden. Das ist für meinen Geschmack noch zu wenig der Fall. Zu viele IT-Schmiedern, -Berater und so weiter sind immer noch in ihrer traditionellen Rolle des ‚Systemlieferanten‘ gefangen. Dabei geben ihnen die mittelständische Wirtschaft und deren Unternehmen doch die Blaupause für das an die Hand, was sie an IT benötigen: Einfachheit, Kalkulierbarkeit, Transparenz und Flexibilität statt gewachsener ‚Monster-IT‘, um die man sich neben dem Kerngeschäft kümmern muss.“

### Was zeichnet den modernen, in die Zukunft schauenden Unternehmenslenker aus?

**Fischer:** „Eine Definition nach Schema F gibt es hierfür nicht. Als Geschäftsführer eines eigenen kleinen Unternehmens aber sage ich: Nur wer weiter als der Wettbewerb in die Zukunft blickt und auch für komplexe Szenarien geeignete Kommunikationsmechanismen vordenken kann, stellt rechtzeitig die Weichen für sein eigenes, robustes Business.“

*Exemplarisches Beispiel: die modernen Dienste, die uns das Internet bietet. Wenn zum Beispiel Twitter, Basecamp und Co. sinnvoll in die Geschäftsprozesse eingebunden sind, profitiert die ganze Company.*

*Anderes Beispiel: Man kann Microsoft mögen oder auch nicht. Aber der Sprung von den klassischen lizenzbasierten Officepaketen in die dynamische Office 365-Cloudwelt und die damit verbundenen Funktionen stellt für mich einen echten Meilenstein dar. Ich spreche aus eigener Erfahrung. Meine Mitarbeiter haben mir frühzeitig signalisiert, diesen Tools und neuen Formen der Zusammenarbeit offen gegenüber zu stehen und diese auch bei der Arbeit nutzen zu wollen.“*

### Wo gibt es denn noch „Soll-Bruchstellen“, wenn es um IT im Mittelstand geht?

**Fischer:** „Meiner Ansicht nach herrscht in zu vielen Unternehmen immer noch die Meinung vor, dass das bewährte und im Prinzip funktionierende System mitsamt der dahinter stehenden IT ausreichen,

um für alle Zeiten erfolgreich zu bleiben. Ein unter Umständen fataler Trugschluss, wie ich meine. Jede verzögerte Erneuerung der IT, jede hinausgeschobene Innovation kann das Unternehmen zumindest in Schräglage bringen. Und das nicht, weil die Produktion nicht mehr funktioniert. Vielmehr werden Entscheidungen aufgrund unzureichender Informationen – wenn überhaupt – nicht rechtzeitig getroffen, Produkte kommen aufgrund verlangsamter Entwicklungsprozesse nicht rechtzeitig auf den Markt oder es fließen zu viel Geld und Zeit in die Wartung und den Betrieb veralteter IT-Anlagen.“

**Wolf:** „Viele Firmen scheuen den teilweise beträchtlichen finanziellen Aufwand von Updates. Damit können weder das Unternehmen noch der Anbieter auf Dauer zufrieden sein. Das Unternehmen fällt in der Produktivität zurück. Der Anbieter muss sich mit älteren Release-Ständen auseinandersetzen. Deshalb sind Konzepte in der Software-Architektur gefragt, die permanente Aktualisierungen mit weniger Aufwand ermöglichen und dabei gleichzeitig die Prozesssicherheit gewährleisten. Ein Hemmschuh im Softwareumfeld ist auch, dass sich der Return on Investment von IT-Investitionen schwer messen lässt. Deshalb fällt – salopp gesagt – im Zweifel die Entscheidung häufig eher auf eine Maschine, wo augenscheinlich verkaufbare Teile rauskommen, als Geld in die Optimierung von Prozessen zu investieren.“

### Herr Fischer, wie schätzen Sie die IT-Kompetenz im Mittelstand ein?

**Fischer:** „Grundsätzlich: hoch!“

### Das möchte ich nun doch genauer wissen: Wer zeichnet in diesen Unternehmen für gewöhnlich für die Belange der IT verantwortlich?

**Fischer:** „In den kleinen Betrieben zeichnet nach wie vor der Inhaber beziehungsweise Geschäftsführer auch für die IT verantwortlich. Selbstverständlich nicht ohne dabei auf die Expertise eines glaubwürdigen, erfahrenen IT-Partners auf Augenhöhe zurück zu greifen. Eines ist aber klar: Auch die ‚Kleinen‘ sind längst ‚IT-mündig‘. Damit will ich sagen, dass heute bereits viel IT-Querschnitts-Know-how in diesen



Unternehmen vorhanden ist. Den immer noch gerne skizzierten ‚IT-Autisten‘ gibt es schon lange nicht mehr. In Zeiten von IT-Outsourcing oder -Outtasking verändern sich auch die internen Strukturen der größeren Mittelständler. IT-Abteilungen sind keine Monolithen mehr, sondern dynamisch skalierte Units. So stelle ich mir das zumindest vor.“

### **Herr Wolf, auch Software Lotse ist quasi ein „Partner“ des Mittelstands. Provokant gefragt: Worin unterscheidet sich Ihr Auswahlverfahren für kaufmännische Software von anderen, vergleichbaren Konzepten?**

**Wolf:** „Der erste Unterschied ist, dass wir einen kostenlosen Service für die Vorauswahl anbieten und zusätzlich den Auswahlprozess bis zur finalen Entscheidung begleiten. Wir sind also ein ‚Vollservice-Anbieter‘. Die Vorauswahl unterscheidet sich deutlich von anderen Konzepten, weil sie aus sehr vielen Lösungen zielgerichtet die besten Anbieter identifiziert. Die Suche hat somit eine sehr breite Basis und die Besonderheiten des Kunden – etwa bei den Funktionen oder bei den Budgetvorstellungen – kommen voll zum Tragen. Das ist zum Beispiel bei fixen Anbieterkatalogen nicht der Fall. Und der Erfolg bestätigt uns. Wir haben selbst für exotische Kundenanforderungen schon passende Anbieter gefunden.“

### **Bitte sagen Sie doch noch ein paar Takte zur Methodik, wie Sie gemeinsam mit dem Kunden zur Entscheidung für das beste Software/Anbieter-Paket gelangen.**

**Wolf:** „Gerne. Wir legen hier besonderen Wert auf eine pragmatische Vorgehensweise, die Komplexität reduziert und nicht noch zusätzlich erhöht. Deshalb sind wir überhaupt keine Befürworter der von einigen ERP-Beratern verwendeten Lastenhefte mit bis zu mehreren Tausend Fragen. Diese Daten bringen nach unserer Überzeugung kaum einen Mehrwert für das anschließende Projekt. Wir setzen dagegen auf kundenindividuell erstellte Beschreibungen der jeweiligen Anforderungen. Mit der schrittweisen Vorgehensweise kommen wir schneller zum Ziel und schaffen zudem eine gute Grundlage für die anschließende Einführung der Software.“

### **Wer sollte sich hier angesprochen fühlen? Also wer kann Ihren Service nutzen?**

**Wolf:** „Der kostenlose Service für die Vorauswahl ist konzipiert für mittelständische Unternehmen in der DACH-Region. Firmen, die ihre Suche nach einer Unternehmens-Software auf ein breites Fundament stellen möchten, ohne übermäßigen Aufwand für die Vorauswahl betreiben zu müssen.“

Die Begleitung der Endauswahl ist gedacht für Firmen, die einen neutralen Berater hinzuziehen möchten, um mit einem strukturierten Auswahlverfahren zum Ziel zu kommen. Erfahrungsgemäß schalten uns die Kunden dann ein, wenn sie einen Engpass bei den eigenen Ressourcen haben oder unsicher über die richtige Vorgehensweise sind. Man muss aber ehrlicherweise sagen, dass viele Firmen die Endauswahl ohne externe Berater treffen und gut damit zurechtkommen. Es hängt einfach davon ab, ob es im Unternehmen Know-how für so einen Beschaffungsprozess gibt, der im Softwareumfeld ja ein paar Eigenheiten hat.“

### **Stichwort „Eigenheiten“: Auf Ihrer Homepage ist zu lesen, dass „Neutralität“ eine wichtige Rolle spiele. Können Sie das bitte präzisieren?**

**Wolf:** „Unsere Kunden hinterfragen zurecht, ob das Ergebnis der Vorauswahl nach objektiven Gesichtspunkten zustande kommt. Bei unserer Vorauswahl wird ja das Anforderungsprofil ohne die Kontaktdaten des Kunden an eine sehr große Zahl von Anbietern geschickt. Die interessierten Top-Anbieter erhalten dann gegen eine Vermittlungsgebühr die Kundendaten. Das heißt konkret: Die Entscheidung fällt nicht durch uns, sondern durch die Anbieter, die ihr Produkt ja am allerbesten kennen.“

Das ist der erste Aspekt der Neutralität. Der zweite ist, dass die Gebühr für alle Anbieter gleich hoch ist. Damit haben alle die gleichen Voraussetzungen. Hinzu kommt, dass Software Lotse ein unabhängiges Unternehmen ist, hinter dem sich kein Softwareanbieter verbirgt. Die so praktizierte Herstellerneutralität ist der Garant dafür, dass die Kräfte des freien Marktes wirken können und wirklich nur die Top-Anbieter in die engere Auswahl kommen. In eine

ähnliche Richtung geht der Datenschutz. Wir garantieren, dass niemand außer den Top-Anbietern die Kundendaten erhält.“

**Lassen Sie mich etwas weiter denken. In einer Hallervorden-Klamotte heißt es „Details! Ich brauche mehr Details“. Inwieweit braucht auch der Entscheider im Mittelstand „Anleitung“, um sein Geschäft noch effizienter ausrichten zu können?**

**Fischer:** „Ich möchte es einmal so ausdrücken: Stillstand bedeutet Rückschritt und wer nichts macht, den frisst die Katz! Aber jetzt mal im Ernst: Zunächst einmal sind seitens der Entscheider Weitblick, Neugier und positives Denken Voraussetzungen, um langfristig erfolgreich zu sein. Zwar weiß man im Mittelstand allgemein, dass es passgenaue IT-basierte Lösungsmöglichkeiten gibt. Im eigenen Fall glaubt man aber oft nicht, dass diese wirtschaftlich sinnvoll umgesetzt werden können. Spätestens hier kommt die Hersteller- und Anbieterseite – insbesondere auch der IT-Mittelstand – ins Spiel.“

Von deren Seite steht man – mehr denn je – in der Pflicht, den Unternehmen nicht nur Produkte für konkrete Einzelprobleme zu verkaufen, sondern noch umfassendere Beratung und ausbaubare Systemlösungen anzubieten. Es muss darüber hinaus – und hier appelliere ich ausdrücklich auch an die Innovationskraft der Unternehmer – eine einheitliche Wissensbasis im Unternehmen aufgebaut und diese jedem Mitarbeiter zugänglich gemacht werden. Hinzu kommt natürlich, dass, um die Kontinuität einer ganzheitlichen Entwicklung zu garantieren, der Grad dieser Entwicklung laufend überprüft werden muss.“

**Welchen Nutzen können hierbei Angebote wie der Software Lotse stiften?**

**Wolf:** „Die IT-Welt ist durch die hohe Dynamik komplexer geworden und so mancher vermeintliche Trend entpuppt sich später als purer Marketinghype. Deshalb schätzen es die Entscheider im Mittelstand, wenn sie klare Details, aber auch übersichtlich aufbereitete Zusammenhänge erhalten. Besonders interessiert sie zum Beispiel bei Investitionsentscheidungen, was unter dem Strich für das Unternehmen

herauskommt. Wir genießen das Vertrauen unserer Kunden auch deshalb, weil wir mehrjähriges Know-how sowohl auf Kunden- als auch auf Anbieterseite mitbringen und damit Pro und Contra im Detail aufzeigen können.“

**Herr Wolf, noch eine abschließende Frage an Sie: Was treibt Sie persönlich an, einen solchen Service zu initiieren?**

**Wolf:** „Mein Antrieb ist es, eine Win-Win-Situation zu schaffen. Damit meine ich, dass unsere Kunden von der zielgerichteten Vorauswahl profitieren, die ihnen mit wenig Aufwand den Durchblick im Markt ermöglicht. Aber auch von den Softwareanbietern bekommen wir immer wieder sehr positive Rückmeldungen. Sie schätzen offensichtlich, dass sie durch die detaillierten Anforderungsprofile Firmen finden können, zu denen ihre Software perfekt passt.“

Und erlauben Sie mir noch eine persönliche Anmerkung darüber, was meine Arbeit so spannend macht: Im Mittelstand gibt es sehr viele faszinierende Firmen, die unaufgeregt und äußerst erfolgreich in ihren Märkten tätig sind. Hier trifft man vielfach auf pures Unternehmertum und interessante Charaktere. Hinter so mancher unscheinbaren Fassade verbirgt sich ein wahrer Hidden Champion!“

**Einblicke, die positiv stimmen! Meine Herren, ich bedanke mich für dieses Gespräch.**

## Über die Gesprächspartner:



### Oswald Wolf

Inhaber

### Software Lotse

Im Horn 17c

A-6850 Dornbirn

Telefon: +43 7209 84810

info@software-lotse.com

www.software-lotse.com – ERP-Auswahl für den Mittelstand



### Guntram Stadelmann

Managing Editor

### G+F Verlags- und Beratungs- GmbH

Lichtentaler Straße 25

76530 Baden-Baden

Telefon: (07221) 996 44-45

Telefax: (07221) 996 44-99

g.stadelmann@gf-vb.de

www.gf-vb.de



### Andreas R. Fischer

Geschäftsführer

### G+F Verlags- und Beratungs- GmbH

Kapellenstraße 47

76596 Forbach

Telefon: (07220) 213

Telefax: (07220) 215

info@gf-vb.de

www.gf-vb.de



**Zitate-Vita auf G+F PLUS »**

Bei G+F PLUS schauen wir durch unsere „Brille“ auf die Märkte, auf Trends, Hypes und Entwicklungen. Alle Beiträge finden Sie unter <http://plus.gf-vb.de/>.

## Impressum

**Verlagsanschrift:** G+F Verlags- und Beratungs- GmbH,  
Kapellenstraße 47, 76596 Forbach, Telefon: (07220) 213, Telefax: (07220) 215,  
info@gf-vb.de, www.gf-vb.de; **Geschäftsführer:** Andreas R. Fischer  
**Redaktion:** Jürgen Bürkel v. i. S. d. P., Guntram Stadelmann,  
**Leitung Key-Account-Management:** Steffen Guschmann  
**Leitung Strategisches Marketing:** Heiko Fischer  
**Produktion:** Strattack GmbH

**Bildnachweis:** Alle Bildrechte liegen bei den jeweiligen Eigentümern  
**Rechtshinweis:** Dieses Dokument einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für die ganze oder teilweise Vervielfältigung, Bearbeitung, Übersetzung, Mikroverfilmung sowie die Einspeicherung oder Verarbeitung in elektronische Medien, elektronische Systeme oder elektronische Netzwerke.

Alle Angaben, trotz sorgfältiger redaktioneller Bearbeitung, ohne Gewähr. Fremdbeiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion wieder. Wir weisen darauf hin, dass hier verwendete Soft- und Hardwarebezeichnungen und Markennamen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.  
© G+F Verlags- und Beratungs- GmbH