

EDV-Praxis (I):

ERP/CRM-Software bringt den Überblick

Mathias Lingott

Jeder EDV-Anwender muss sich heute einige Abkürzungen des meist englischen Computerjargons „gefallen lassen“. So wird der Planungs- bzw. Steuerungsprozess d. h. der gesamte Geschäftsprozess eines Unternehmens meist unter dem Begriff ERP (Enterprise Resource Planning) zusammengefasst. Mit CRM (Customer Relation Management) bezeichnet man dagegen sämtliche Marketing- und Support-Aktivitäten, die den Kunden bzw. potenziellen Kunden direkt betreffen. Softwarelösungen sind nur dann hilfreich, wenn beide Gebiete – „Geschäftsabwicklung“ und „Kundenpflege“ – optimal miteinander vernetzt sind.

Für fast alle kaufmännischen, technischen und organisatorischen Aufgaben eines Unternehmens existieren heute eine Vielzahl von verschiedenen Softwarelösungen.

Im Mittelpunkt stehen dabei so genannte Branchenlösungen, die den gesamten Geschäftsprozess eines Handwerksunternehmens unterstützen. Diese Softwareprogramme reichen von der Erstellung von Angeboten, Aufträgen, Rechnungen über die Steuerung aller Einkaufs- und Verkaufsprozesse sowie des Fertigungsprozesses bis hin zur Lagerbewirtschaftung, Disposition, Analyse und Statistik.

Zusätzlich zu diesen allgemeinen ERP-Lösungen kommen meist weitere Lösungen für „Spezialaufgaben“ zum Einsatz. Das sind beispielsweise:

- Zeiterfassungssystem (für den Büro-, Fertigungs- und Montage-Bereich)
- Barcodesysteme für die Erkennung des Fertigungsfortschritts, des Versand- und Lieferstatus
- Standardsoftware für die Finanzbuchhaltung und Nachkalkulation
- Textverarbeitung und Kommunikation (WORD, Outlook)
- CRM-Software für Marketingaufgaben und Vertriebssteuerung (ACT, VIS) usw.

Welche Software ist notwendig?

Die Vielfalt der zu lösenden Aufgaben kann beim Softwareeinkauf dazu verleiten, zahlreiche Programme anzuschaffen, die später ggf. nur unzureichend miteinander kommunizieren. Sehr schnell entsteht dann hierdurch ein Mehraufwand, wenn Daten manuell von einem System in das andere übertragen werden oder doppelt erfasst (und gepflegt) werden müssen. Um dies zu vermeiden, sollten bei der Softwarebeschaffung in die Investitionsentscheidungen folgende Überlegungen einbezogen werden:

Bezüglich der Branchensoftware (zentrale ERP-Software):

- Sind alle Geschäftsprozesse ausreichend integriert?
- Existieren ggf. Zusatzmodule/Erweiterungsmöglichkeiten, die die Anschaffung weiterer Systeme überflüssig macht?
- Können „Rückmeldungen“/Daten von externen Systemen ohne Mehraufwand verarbeitet werden?

Bezüglich Zusatzsoftware (externe Lösungen):

- Gibt es universelle Export-/Importschnittstellen? Lassen sich damit Daten (Adressen, Produkte) problemlos übertragen?

Vernetzung von Informationen

Innerhalb der Auftragserfassung stehen, wie Bild 1 zeigt, „per Knopfdruck“ bei der ERP-Software Veras alle relevanten Finanzdaten des Kunden zur Verfügung. In Gegenüberstellung zu einem (individuellen) Kreditlimit können sämtliche laufenden Aufträge und offenen Rechnungen des Kunden eingesehen werden. Direkt aus der OP-Liste kann bis zur Ansicht der konkreten (ggf. „verloren gegangenen“) Rechnung verzweigt werden. Die Daten hierfür liefert entweder das Modul Faktura/OP-Modul (Bestandteil der ERP-Lösung) oder eine externe Finanzbuchhaltungs-Software (Beispiele: Abakus, BMD, Datev, KHK...). Entsprechende Schnittstellen werden von Veras bereitgestellt. Darüber hinaus können sämtliche Umsätze des Kunden (nach Jahren gegliedert) und das Zahlungsverhalten (Basel 2) analysiert werden. Bild 2 zeigt die Darstellung der relevanten Arbeitsschritte (wie AB-Druck, Bestellung, Lieferschein- und Rechnungserstellung) innerhalb der Stati-Kontrolle. Alle Schritte werden mit „Namen und Adresse“ aufgezeichnet und erlauben die spätere Recherche (Beispiel: Welcher Mitarbeiter hat wann und wie per Fax, E-Mail, Druck, die AB erstellt). Über integrierte Barcodeslösungen (oder externe BDE-Systeme) lassen sich zudem die

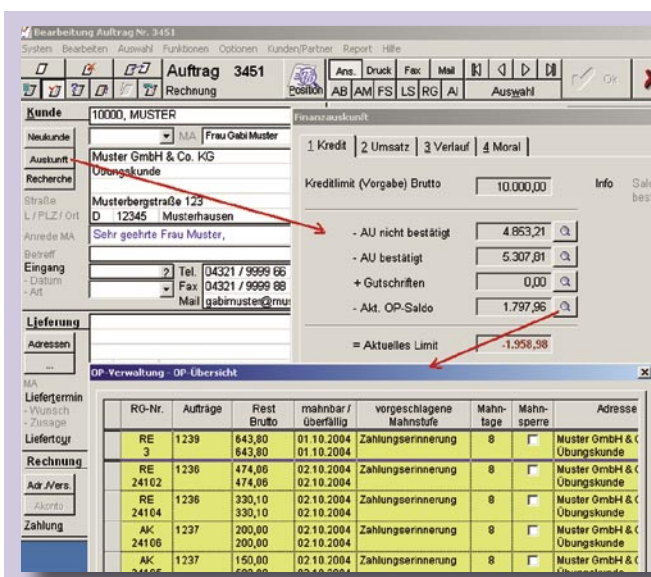


Bild 1: Auftragserfassung innerhalb der ERP-Software „Veras“ mit Zugriff auf alle Finanzdaten des Kunden



Auftrag	Pos.	Pos. kompl.	KNBR	Name	Tour	Liefertermin	Ostatl	St.
	8			ESD Parsol bronze 10 mm	Tour Mi			
	9			Wärmeschutz ISO 1.3 2x6	Tour Mi			
	10			Wärmeschutz ISO 1.3 2x6	Tour Mi			
1241	1		10000	Muster GmbH & Co. KG Flitzglas 10 mm		31.08.2004		
	2			Flitzglas 10 mm		31.08.2004		
	3			Mastercam weiß 8 mm		31.08.2004		
	4			Artikel 6510-KL		31.08.2004		
	5			Parsol grün 4 mm		31.08.2004		
1242	1		10002	TEST GmbH Wärmeschutz ISO 1.3 2x6				
	2			Wärmeschutz ISO 1.3 2x6				
1243	1		10000	Muster GmbH & Co. KG Flitzglas 10 mm		25.08.2004		

Material	Leist.Zuschl.	Lohn/Stund.
203 91	67.14	80.00
175 10		1.00
39 98	%	h
9 23		h
81 94	%	h

Bild 2: Direkte Information zu Auftrags- und Prozess-Fortschritt (Status-Kontrolle). Das Bild zeigt: „A“ = AB wurde gedruckt, „B“ = Lieferung zur Bestellung ist erfolgt, ... „f“ = alle Positionen sind fertig. Die Meldung erfolgt durch Mausklick oder automatisiert per Barcode-Scanner

Fertigungs- und Versand-Stati zu diesem Auftrag verfolgen. Über Zusatzmodule kann diese Fortschrittskontrolle bis auf Positionsebene erfolgen. Damit kann beispielsweise mit einfachen Mitteln sichergestellt werden, dass eine Rechnung nicht vor der Lieferung beim Kunden eintrifft. Dazu sind lediglich zwei Schritte erforderlich:

- Erfassung des unterschriebenen Empfangsscheines (z. B. mittels Barcode-Scan) und damit Setzen des Status „versandbestätigt“
- Stapeldruck der Rechnungen (nur für alle „versandbestätigten“ Aufträge).

Moderne ERP-Lösungen sind u. a. dadurch gekennzeichnet, dass alle Daten und Informationen (die ggf. über mehrere Softwarelösungen bzw. Module „verteilt“ vorliegen) zugänglich sind und ohne Mehraufwand anwenderfreundlich bereitgestellt werden können. Dies betrifft natürlich ganz besonders die spezifischen Kunden-Daten. Neben Auskünften über unbezahlte Rechnungen, Angebots- und Umsatzvolumen sollte ein lückenloser Zugriff auf die Historie der Kundenkontakte, -Geschäfte und -Akquisitionen (Kundenvorgang) möglich sein. Um diese CRM-Funktionalität geht es im zweiten Teil des Beitrags. ■

Der Autor:

Dipl.-Ing. Mathias Lingott ist seit vielen Jahren im Softwarehaus Bitec für die Inbetriebnahme und Konfigurierung von Software-Systemen für die Glasbranche tätig.
Tel. (03 71) 8 15 80-0
lingott@bitec.de
www.bitec.de