
BUSINESS SOFTWARE TRENDS 2011: DIE SICHT DES I2S RESEARCH

Zürich, 7. Februar 2011: *Sechs Trends werden den Markt für Business Software im laufenden Jahr entscheidend prägen und Anbieter wie Anwender beeinflussen.*

Das Jahr 2011 liegt mitten in der Zeit des technologischen, wirtschaftlichen und organisatorischen Umbruchs. Denn die Technologien, über die teilweise seit Jahren geschrieben werden, werden beherrschbar und zugänglich. Die Globalisierung ist ein nicht mehr abzuwendender Fakt und hat den Mittelstand erreicht. Dieser profitiert nicht nur davon in Form von arbeitsteiligem Wirtschaften, sondern muss sich beispielsweise mit Wechselkursschwankungen und einem neuen internationalen Machtgefüge auseinandersetzen. Hinzu kommt, dass sich die Organisation und die Ordnung der Unternehmen ändert, in Form einer Veränderung der Mitarbeiterkultur: Mitarbeiter werden IT-affin und anspruchsvoll.

Sechs Entwicklungen werden das Jahr 2011 entscheidend prägen und Auswirkungen auf Anwender und Anbieter von ERP-Software haben:

- Global ERP wird zum Standard
- Funktionale Ausdehnung von ERP
- Hybride Betriebskonzepte gewinnen an Bedeutung
- Business Intelligence breitet sich in den Unternehmen aus
- Innovation durch Vertikalisierung
- Mobile Anwendungen prägen das Bild

Global ERP wird zum Standard

Zwei Trends bestimmen aktuell die Diskussion um den Einsatz von ERP-Software in weltweit agierenden Unternehmen: Expansion und Standardisierung. Denn der arbeitsteiligen Wirtschaft können sich auch Mittelständler immer weniger entziehen und expandieren ihre Produktionskapazitäten und Verkaufsaktivitäten in immer mehr Länder. Entsprechend steigen die Anforderungen an die ERP-Systeme. Nicht nur unterschiedliche Sprachen, sondern fast noch wichtiger, länderbezogene Vorschriften und Normen im System abgebildet werden. Gleichzeitig stehen IT-Verantwortliche vor der Herausforderung, ihre unterschiedlichen ERP-Systeme zu vereinheitlichen um Kosten zu senken und Prozesse zu beschleunigen.

Bedeutung Anwender

Unserer Erfahrung nach akzeptieren immer weniger Anwender Stückwerk: Das einheitliche ERP-System für die wichtigsten Länder wird zunehmend gefordert. Dahinter verbergen sich die Wünsche nach sinkenden IT-Kosten genauso wie nach beschleunigten Abläufen innerhalb des weltweit agierenden Unternehmens.

Insbesondere Konsumgüterproduzenten benötigen die Vorteile aus einer Single Instance-ERP-Installation: Den weltweit einheitlichen Überblick über das Zahlenwerk, die Nachfrage und die Produktionskapazitäten. Gleichzeitig besteht aber durch ein zu viel an Standardisierung die Gefahr funktionaler Kompromisse und unnötig komplexen Prozessen, um bestimmte lokale Regulierungsvorschriften erfüllen zu können. Zusätzlich geben die Landesgesellschaften ein Stück Autonomie und Reaktionsgeschwindigkeit auf, wenn die Upgrades zentral und damit unter Umständen langwieriger durchgeführt werden.

Anwender stehen vor der Herausforderung, den Wunsch nach Standardisierung und Flexibilität auszubalancieren. Dabei kann es hilfreich sein, sich auf eine Hub-and-Spoke-Strategie einzulassen. Standardisierung erfolgt in der Zentrale im transaktionalen Bereich wie Buchhaltung, vor-Ort werden die Landesgesellschaften mit einem System ausgestattet, das sowohl die lokalen Anforderungen bezüglich Gesetzgebung und Produktion als auch die Schnittstelle in die Buchhaltungs- und Controlling-Module des ERP-Systems der Zentrale.

Bedeutung Anbieter

Anbieter, die den Weg eines globalen, aber dennoch flexiblen Systems nicht mitgehen können, werden in den nächsten fünf Jahren deutliche Schwierigkeiten bekommen, attraktive Neukunden zu gewinnen und ihre expansionswilligen Altkunden zu halten. Dabei bieten sich für Anbieter durchaus mehrere Optionen an, wie sie auf die Wünsche der Anwender reagieren können. Wenn sich abzeichnet, dass eine globale Expansion nicht in zufriedenstellenden Ausmaße erreicht werden kann, sollten Anbieter sich darauf spezialisieren, als flexibles, hochspezialisiertes System wahrgenommen zu werden, das sich gut an transaktionale ERP-Systeme wie SAP anbinden lässt.

Funktionale Ausdehnung von ERP

ERP-Systeme, die ursprünglich in erster Linie für Industrieunternehmen entwickelt worden sind, bilden heute das Fundament von Applikationsstrategien für die meisten Unternehmen, egal welcher Branche. ERP-Anwendungen sind häufig das transaktionale Rückgrat einer Organisation, und umfassen Bereiche wie Buchhaltung, Beschaffung, Lager-Management, Auftragsbearbeitung, und Personal. Im Laufe des letzten Jahrzehnts haben sich diese Applikations-Suites in Breite und Tiefe entwickelt, um mehr Anwendungsfälle und Industrien zu unterstützen. Hinzu kamen Anwendungen wie Business Intelligence(BI) und "Service-oriented Architecture" (SOA-basierende Middleware, um Integration und Expansion der Anwendungslandschaft zu unterstützen. Unserer Beobachtung nach ziehen aktuell vermehrt Business Process Management Systeme mit firmenübergreifenden Workflows in die Unternehmen ein. Durch eine zunehmende Konsolidierung durch die großen ERP-Anbieter wächst das Angebot der klassischen ERP-Anbieter. Technologische oder funktionale Lücken werden auf dem Wege der Akquisition gefüllt.

Gleichzeitig wächst die Zahl der ERP-ergänzenden Software von unabhängigen, meistens kleineren Anbietern, die auf web-basierten Plattformen die Funktionalitäten des ERP-Systems ergänzen.

Bedeutung Anwender

ERP-Systeme sind historisch bedingt eher schwer zu verwenden gewesen und wurden normalerweise nur einer beschränkten Anzahl von Kernbenutzern zur Verfügung gestellt, die täglich Daten eingeben und verarbeiten. Alternative Benutzeroberflächen - einschließlich der Web-basierten Self-Service-Anwendungen, Adobe Forms, Microsoft Office-Integration und andere Technologien - sind zunehmend verfügbar, um bestimmte ERP-Funktionalitäten einem breiteren Kreis der Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen. Moderne, auf die Rolle des Nutzers zugeschnittene Benutzeroberflächen sowie deutlich verbesserte BI-Fähigkeiten werden Standard.

Für die Anwender ergeben sich neue Potenziale zur Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse, da Medien- oder Systembrüche entfallen. Umgekehrt ergeben sich für die IT-Governance neue Aufgaben, da sich um neue Bereiche gekümmert werden muss, die früher weniger im Fokus standen, wie beispielsweise Verkauf oder Marketing.

Bedeutung Anbieter

Als reiner Spezialanbieter von Software-Lösungen wird es immer schwieriger, Neukunden zu finden. Dem Charme einer integrierten Buchhaltung, CRM- oder BI-Lösung werden in den nächsten drei Jahren immer mehr Anwender erliegen. Eine Gegenreaktion zeigt beispielsweise das Unternehmen Salesforce.com: Angetreten vor über zehn Jahren als reiner CRM-Anbieter entwickelt sich das Unternehmen zum Plattform-Anbieter, auf dem der FiBu-Spezialist Coda eine on-Demand-Buchhaltung entwickelt und vertreibt.

Hybride Betriebskonzepte gewinnen an Bedeutung

Das Interesse an Lösungen, die berechenbare und stabile Cost of Ownership bieten, hat auch vor dem Hintergrund ausufernder Upgrade-Projekte bei Anwendern zugenommen. Nachdem die ERP-Ergänzungen auf SaaS-Basis – angefangen bei HR bis hin zu CRM fast schon zur normalen IT-Ausstattung von Unternehmen gehören, gewinnen auch ERP-SaaS-Lösungen wie SAP Business-by-Design (ByD) und Microsoft's-ERP-Lösungen, die von SaaS-Plaza beispielsweise im SaaS-Modus angeboten werden, an Fahrt.

Dabei sind aktuell zwei Trends zu beobachten: Komplett Suites und kleine Nischenlösungen scheinen von der Nachfrage nach Cloud-basierter Software überdurchschnittlich zu profitieren. Durch die Verfügbarkeit von Cloud-basierten Entwicklungsumgebungen können Anbieter auch kleine Probleme lösen und erreichen dennoch ein großes Publikum. Besondere Vorteile für Anwender bieten sogenannte „Hybride

Betriebskonzepte“. Dabei verfügen sowohl die installierte Version als auch die on-Demand- genutzte Software über eine einheitliche Architektur und Datenstruktur, so dass ein Wechsel zwischen den Betriebskonzepten problemlos für Anwender durchführbar ist, ohne dass vorgenommene Anpassungen geändert oder umständliche Datenmigrationen vorgenommen werden müssen.

Bedeutung Anwender

Anwender können sich ihre Applikationslandschaft aus einem breiten Spektrum an Angeboten und Anbietern frei zusammenstellen. Durch die in der Regel angebotenen Testmöglichkeiten von bis zu drei Monaten, haben Unternehmen die Möglichkeit, sich mit Funktionalität und Bedienkonzept der Software intensiv auseinander zu setzen und einen ausführlichen Test durchzuführen.

Trotz der Euphorie sollten Anwender nicht die Kosten für die allzu leicht zu benutzenden Angebote aus den Augen verlieren. Auch eine klare Vorgabe zu den eingesetzten Produkten vor dem Hintergrund einer einheitlichen IT- und Applikationsstrategie scheint geboten. Sonst entsteht der nächste Technologiezoo – und damit eine gefährliche Kostenfalle.

Bedeutung Anbieter

Durch SAP's Markteintritt im Jahr 2007 ist Bewegung in den ERP-SaaS-Markt gekommen. Erst eher belächelt, nehmen immer mehr Anbieter SaaS-Angebote in ihr Portfolio auf. Mit der Markteinführung von SAP ByD in Österreich und der Schweiz in diesem Jahr wird das öffentliche Bewusstsein zunehmend geschärft. Mit der zunehmenden Zahl an Referenzen und des weiter fortschreitenden Einsatzes von ergänzenden Funktionalitäten im SaaS-Modus, werden in den nächsten drei Jahren die Anteile von SaaS-Lösungen im ERP-Umfeld deutlich zunehmen.

Anbieter können sich diesem Trend nicht mehr verschließen und müssen ein entsprechendes Angebot bereitstellen können. Komplette auf SaaS-ERP umsteigen werden zwar insbesondere Fertigungsunternehmen kaum, doch für Firmen aus dem Dienstleistungssektor und für ergänzende funktionale Anwendungen wird die Nachfrage zunehmen. Im CRM-Markt wird sich der Anteil der SaaS-Lösungen der 30-Prozent-Marke nähern – und eine ähnliche Entwicklung ist langfristig auch im ERP-Bereich nicht auszuschließen.

Anbieter stehen vor der Herausforderung, ihre on-Premise und on-Demand-Angebote zu harmonisieren. So lassen sich Entwicklungskosten senken und Anwender haben die Wahlfreiheit zwischen den Deployment-Modellen und können situationsabhängig entscheiden. Die Anbieter müssen zusätzlich noch ihr Umsatzmodell und damit ihre Finanzierung anpassen, denn statt einer hohen Einmalzahlung und anschließenden Wartungserlösen werden nur noch monatliche Mieteinnahmen anfallen, aus denen Infrastruktur, Entwicklung und Support finanziert werden müssen.

Business Intelligence breitet sich in den Unternehmen aus

Das Datensammeln ist über die Jahre perfektioniert worden – aus den unterschiedlichsten Kanälen (Website, Buchhaltung, Marketing etc) kommen die Daten in das Unternehmen. Die Anbieter im BI-Umfeld werden immer stärker Maßnahmen ergreifen, die vor allem auf die Kommunikation der vielfältigen Einsatzmöglichkeiten der BI-Lösungen ausgerichtet sind und die Kommunikation mit mehreren Fachabteilungen, beispielsweise Einkauf oder Marketing, suchen und sich nicht nur auf die Finance-Abteilung konzentrieren. Dadurch wird BI immer stärker zum entscheidenden Werkzeug der Unternehmensführung und die entsprechenden Prozesse innerhalb des Unternehmens müssen angepasst werden.

Bedeutung Anwender

Durch die Einbindung in die Geschäftsprozesse werden mehr Endanwender mit BI-Funktionalitäten konfrontiert. Dadurch ergibt sich eine zunehmende Nachfrage nach weiteren Auswertungsmöglichkeiten, nachdem sich die Anwender mit den Möglichkeiten vertraut gemacht haben und weitere Informationen verlangen.

Bedeutung Anbieter

Vor dem Hintergrund einer sich ausbreitenden Anwenderzahl im Unternehmen werden Anbieter die Skalierbarkeit ihrer Lösung noch stärker auf die zunehmende Anzahl der Nutzer ausrichten und Branchenstandards und –anforderungen besser berücksichtigen müssen. Gleichzeitig müssen sich die BI-Anbieter mit benutzerfreundlicheren Oberflächen, leichter zu bedienenden Anwendungen und neuen Visualisierungen beschäftigen, um sich für weitere Kreise innerhalb der Anwenderunternehmen zu öffnen. Denn Datenvisualisierung und Benutzerfreundlichkeit sind die Fokusthemen für Anwender – denen die Anbieter folgen müssen.

Innovation durch Branchenausrichtung der Software

Industrie spezifische Funktionalitäten werden eine immer wichtigere Rolle in der Entwicklung des ERP-Marktes haben. Denn Kunden fordern mehr industriespezifische Funktionalität von ihrem ERP- Lieferanten. Allerdings versuchen immer noch viele Anbieter, branchenunspezifische Angebote wie Rechnungswesen, Personal und Beschaffungsanwendungen an Unternehmen zu verkaufen.

Bedeutung Anwender

Anwender haben die Möglichkeit, einen Großteil der branchenspezifischen Entwicklung zu steuern, indem sie sich gemeinsam mit dem Anbieter an die Entwicklung von Branchenversionen machen. Der Vorteil aus Anwendersicht ist eine passgenaue Lösung, die als Standardsoftware und nicht mehr als Individualentwicklung läuft. So sinken einerseits die Anschaffungs- und Entwicklungskosten sowie andererseits die Kosten für Pflege und Weiterentwicklung.

Bedeutung Anbieter

Tiefe vertikale Angebote sind für Anbieter erfolgskritisch, um zukünftig Software verkaufen zu können. Oracle und Lawson sind Beispiele von Anbietern, die Verticals zu ihrer primären Wachstumsstrategie gemacht haben. Eigentlich haben alle ERP-Anbieter Industrie-Playbooks, aber nicht alle Verkäufer scheinen sich der Notwendigkeit bewusst zu sein, diese industriespezifischen Angebote in den Vordergrund zu stellen.

Um sich heute noch unterscheiden zu können, können die Anbieter ihre Entwicklung nicht nur auf neue Funktionalität beschränken, sondern müssen auch immer umfangreicher Branchenfunktionen abdecken. Reine Technologieinnovation ist nicht mehr ausreichend; die Prozessinnovation findet auf Branchenebene statt.

Der Grad der Spezialisierung wächst von Jahr zu Jahr: Sowohl der Software als auch der einführenden Berater. Wenn ein Anbieter es versäumt, auch die Einführungsberater – sowohl die eigene Mannschaft als auch die Partner – zu Branchenspezialisten zu entwickeln, wird er in den nächsten fünf Jahren unterdurchschnittlich Neukunden akquirieren. Die interessantesten und komplexen Projekte werden nur noch an Branchenlösungen vergeben. Anbietern, die in der Spezialisierung im Marketing-Stadium steckengeblieben sind, wird die Luft ausgehen.

Mobile Anwendungen prägen das Bild

Sinkende Verbindungskosten, mehr Notebooks in Unternehmen, Home-Office-Arbeitsplätze, steigendes SaaS-Software-Angebot: Diese vier Trends sorgen massiv dafür, dass der Ruf nach Mobile ERP immer lauter wird. Anbieter, die nur die Bildschirmgröße wechseln, ohne auf die funktionalen und prozessualen Besonderheiten des mobilen Einsatzes einzugehen – schnelle Informationsabfrage im Gegensatz zu komplexen Dateneingaben – werden es schwer haben, Akzeptanz für ihre Lösung zu finden. In den nächsten drei Jahren werden Mobile-getriebene Investitionen einen signifikanten Anteil an Entscheidungen haben.

Bedeutung Anwender

Denn mobile Applikationen erlauben neue und geänderte Geschäftsprozesse. Dynamik gewinnt dieser Trend aus einer Beschleunigung der Arbeitsabläufe, reduzierten Aufwänden für bestimmte Aufgaben und einer erhöhten Datengenauigkeit. Zur Erhöhung der Datengenauigkeit tragen Auto-ID/Barcode/RFID-Technologien zusätzlich bei, die durch die Verknüpfung mit mobilen Anwendungen ihr Potenzial erst vollends abrufen können. Nach teilweise

mehrfährigen Testphasen übernehmen immer mehr Anwenderunternehmen ihre RFID-Projekte in den Echtbetrieb und profitieren von günstigeren Hardware-Kosten und Effizienzgewinnen.

Bedeutung Anbieter

Dabei sind die Anforderungen, die die Entwicklung mobiler Anwendungen gerade im Zusammenspiel mit RFID an Anbieter stellen, sind nicht zu unterschätzen. Denn mobile Anwendungen benötigen völlig neue Benutzeroberflächen und Bedienlogiken. Eine Übertragung des Bildschirmarbeitsplatzes auf ein mobiles Endgerät ist zu wenig und verschenkt Potenzial. Und die Datenmengen, die durch einen flächendeckenden Einsatz von RFID-Technologie anfallen, müssen in Echtzeit und akkurat verarbeitet werden, um das volle Potential zu heben.

AUTOREN

Dr. Eric Scherer, Frank Naujoks, Roger Jacques, Christoph Weiss, Marcus Dresel

HINTERGRUNDINFORMATIONEN ZUR I2S GMBH, ZÜRICH

Die i2s ist eines der führenden, anbieterunabhängigen Beratungs- und Research-Unternehmen mit Schwerpunkt ERP und Business Software. Im Bereich „i2s consulting“ unterstützt sie ihre Kunden im gesamten deutschsprachigen Raum und Mitteleuropa bei der Optimierung von Prozessen, der Auswahl von ERP-Systemen und ähnlichen Business Applikationen sowie beim Fällen von Investitionsentscheidungen. Der Bereich „i2s research“ veröffentlicht regelmässige Studien und Marktinformationen, wobei der Anwendersicht und täglichen Praxis im Tagesgeschäft ein wichtiges Augenmerk geschenkt wird. Die i2s research ist Initiator der regelmässig stattfindenden ERP-Zufriedenheitsstudie (www.erp-z.info).

intelligent systems solutions (i2s) GmbH

Frank Naujoks
Bereichsleiter Research & Market Intelligence
Badenerstrasse 808
CH 8048 Zürich

Tel.: +41 44 360 51 30

Fax: +41 44 360 51 32

E-Mail: naujoks@i2s-consulting.com

Internet: <http://www.erpgoeseast.info>
<http://www.i2s-consulting.com>
<http://www.changebox.info>

Abdruck kostenlos, Belegexemplare erbeten.