

31.05.2016 [Rudolf Felser/Alex Wolschann](#)

<http://www.computerwelt.at/news/software/erp/detail/artikel/115890-computerwelt-erp-crm-umfrage/4/>

## COMPUTERWELT ERP- & CRM-Umfrage



COMPUTERWELT-Umfrage zu ERP und CRM

© mnovelo - Fotolia.com

**Karl Zimmermann, Managing Director Sage GmbH**

### **Wie können moderne ERP- oder CRM-Lösungen Anwenderunternehmen bei der Digitalisierung helfen?**

ERP-Systeme haben sich seit den 90ern zu extrem komplexen Systemen entwickelt, die alles abbilden sollen. Ergebnis: Sie sind schwer zu verstehen und schwer zu handeln. Den Nutzern werden oftmals diese Systeme aufgebürdet – unabhängig von ihren Rollen und Bedürfnissen. Sie werden ins Applikations-Design gezwängt, die Agilität fällt dem ERP oftmals zum Opfer. Der technologische Fortschritt mischt die Karten neu. Eine echte Revolution ist die Verbreitung der Smartphones und Tablets gewesen. Wir beobachten den Trend, dass aus dem Consumer-Bereich immer mehr Technologien und Devices in die Business-Welt Einzug halten. Und genau diese Technologien und Anwendungen werden auch in moderne ERP-Lösungen integriert werden.



### **Wie werden ERP- oder CRM-Lösungen in rund fünf Jahren aussehen?**

Skalierbare, offene und modulare Lösungen sind die Zukunft. Nicht mehr ein ERP, das alles kann, ist Zentrum der IT, sondern eine Reihe verbundener Services. Wir bei Sage sprechen daher auch von Business Management Solutions – kurz BMS. Bessere Zusammenarbeit, mobiler Zugang, neue Rollen-basierte Bedienkonzepte, die Optimierung von Kerngeschäftsprozessen, Zeit- und Ressourcenersparnis: Das sind die Vorteile von BMS.

**Gerald Schnabl, Geschäftsführer mesonic datenverarbeitung gmbh**

### **Wie können moderne ERP- oder CRM-Lösungen Anwenderunternehmen bei der Digitalisierung helfen?**

ERP-Systeme stellen das Herz der Unternehmens-IT dar. Die Anforderungen an ERP- und CRM-Systeme werden durch Themen wie "mobility", "usability" und "connectivity" weitaus anspruchsvoller. Das ortsungebundene Arbeiten wird immer mehr zum Treiber in der Entwicklung neuer Kommunikationssysteme und -wege. Somit sind die Mobilität einer ERP- und CRM-Lösung und der jederzeitige Echtzugriff (connectivity) auf die Unternehmensdaten mittlerweile unabdingbar. Dies setzt zwangsläufig einen hohen Digitalisierungsgrad der Unternehmen voraus.

Der Trend nach zentralen, integrierten Systemen hält weiter an. Denn nur Systeme, die auf eine gemeinsame Datenbank – also einen Single Source of Truth - zugreifen, können die notwendigen Informationen für den Anwender bedarfs- und zeitgerecht zur Verfügung stellen – und zwar so, dass diese Informationen alle Unternehmens- und Geschäftsbereiche umfassen.

### **Wie werden ERP- oder CRM-Lösungen in rund fünf Jahren aussehen?**



Wir sind uns sicher, dass ERP auch weiterhin im Mittelpunkt des unternehmerischen IT-Gefüges stehen wird. Gerade wirklich integrierte Systeme (z.B. ERP und CRM) werden mehr und mehr die Unternehmen erobern. Künftig werden Anwender alle erdenklichen Funktionalitäten einer integrierten Unternehmenslösung von ERP und CRM verstärkt mobil nutzen wollen. Und genau das erfordert wiederum eine punktuelle und anwenderorientierte Darstellung und Nutzung von Daten und Funktionen. Nur Systeme, die auf ein- und dieselbe Datenbank zugreifen, können die notwendigen Informationen für den Anwender bedarfsgerecht zusammenstellen - und zwar so, dass diese Informationen alle Unternehmens- und Geschäftsbereiche umfassen, und damit effektive Grundlage für zeitnahe und richtige Entscheidungen ist.

Die wachsende Durchdringung aller Lebensbereiche mit IT & Telekommunikationsmedien und Digitalisierung der Geschäftsprozesse erhöht die Komplexität innerhalb eines Unternehmens. In Zukunft wird jede Internetaktivität – von Social Collaboration/Networking über Forenkommunikation und die Veröffentlichung von Youtube-Beiträgen bis hin zu Suchanfragen sowie Online-Käufen – für wirtschaftliche Fragestellungen relevant sein. Ein effektives Business System muss künftig all diese Informationen abholen, analysieren und bewerten können, um sie für die betriebliche Planung und Steuerung zu verwenden. Derzeit werden in ERP-Systemen in erster Linie die eigenen Unternehmensdaten und das direkten Umfeld (Kunden, Lieferanten) betrachtet. Diese Sichtweise wird sich in Zukunft deutlich in Richtung ganzheitlicher Betrachtung aller vorhandenen Daten erweitern, um hier noch genauere und aussagekräftigere Prognosen erstellen zu können. Die Schlagwörter "Big Data" und "Predictive Analytics" werden in diesem Zusammenhang immer mehr an Bedeutung gewinnen. Diese Herausforderungen werden auch unsere "Roadmap 2020" prägen.

**Michael Botek, Geschäftsführer ITdesign Software Projects & Consulting GmbH**

**Wie können moderne ERP- oder CRM-Lösungen Anwenderunternehmen bei der Digitalisierung helfen?**

ERP Systeme unterstützen den effizienten Ablauf von Kerngeschäftsprozessen. Mit anderen Worten, ERP / CRM Systeme sind ein digitales Abbild der unternehmerischen Wertschöpfung. Diese folgen traditionell einem mehrjährigen Lebenszyklus (Plan / Build / Run). Zwei zentrale Paradigmen bestehen somit: "Kerngeschäft und Lebenszyklus". Moderne ERP & CRM Systeme lösen diese auf und gestatten einen prototypischen ad hoc Zugang in der Digitalisierung von Kleinstprozessen. Die Solidität des ERP Backbones wird gewahrt, die Time to market signifikant reduziert.



**Wie werden ERP- oder CRM-Lösungen in rund fünf Jahren aussehen?**

Erfolgreiche ERP & CRM Lösungen im Jahr 2020 haben den Spagat zwischen den on premise (legacy) Lösungen der 90iger Jahre und der Cloud geschafft. Darüber hinaus sind traditionell getrennte Bereiche wie industrielle Gebäudeleittechnik, Maschinen und Antriebssteuerungen aber auch soziale Netze und Smart devices integriert. Sie ermöglichen den Unternehmen somit agil auf Marktmöglichkeiten einzugehen ohne das Management und die Integrität Ihrer Geschäftsprozesse zu vernachlässigen.