

Softwareeinstieg leicht gemacht

Branchensoftware kaufen ist (nur) die eine Seite, was danach kommt, ist entscheidend.

VON CLEMENS DWORNITZAK, EDEWECHT

Wohl kaum ein Unternehmen des Garten- und Landschaftsbaus kann sich heute noch den Verzicht auf eine Branchensoftware erlauben. Zu hoch sind die Anforderungen, als dass sich diese mit den erhältlichen Massenprodukten der (Büro-)Discounter abdecken ließen. Es sind jedoch nicht nur die branchenspezifischen Anforderungen, welche die Auswahl eingrenzen. Auch die „weichen“ Faktoren um die Anbieter herum spielen eine wichtige Rolle. Nun könnte man meinen, die Auswahl sei gottlob nicht so

groß, was quantitativ betrachtet auch zutreffend ist. Dennoch hat jeder Anbieter seine Stärken und auch seine Schwächen, die im Einzelfall über Erfolg oder Misserfolg des geplanten Softwarekaufes entscheiden können.

Das Ziel vorab genau definieren

Ganz wichtig: Bereits im Vorfeld sollte der Kunde bzw. Anwender sein Ziel definiert haben, welches er durch den Einsatz einer neuen Branchensoftware im Betrieb erreichen will. Diese Zieldefinition muss am besten vor der eigent-

lichen Anschaffung schriftlich fixiert werden, damit jederzeit der aktuelle Stand mit dem definierten Ziel verglichen werden kann. Darauf ausgerichtet können dann die Angebote der verschiedenen Anbieter eingeholt und mit den aussichtsreichsten Kandidaten dann Präsentations- und Vorführtermine vereinbart werden. Zu diesen Terminen sollten auch Demoversionen installiert werden. So hat man nach dem Termin die Möglichkeit, noch einmal die verschiedenen Funktionen in Ruhe auszuprobieren und das tatsächliche Handling ausreichend zu testen. Ohne einen solchen, vergleichenden Funktionstest kann es schwierig werden, die richtige Entscheidung für das Unternehmen zu treffen.

Während dieser Testphase sollte natürlich auch die Telefonhotline der Anbieter zu den verschiedensten Tageszeiten ausprobiert werden. Gerade nach einer Installation treten erwartungsgemäß viele Fragen auf, bevor man im Umgang mit der neuen Software vertraut und sicher ist. Erforderliche Anpassungen und Ergänzungen sollten schriftlich und mit Terminbenennung zum Bestandteil des Auftrages gemacht werden, da unter Umständen mit diesen der vom Kunden angestrebte Erfolg steht oder fällt. Externe Berater können hier eine wertvolle Hilfe sein.

Die Phase der Ernüchterung

Die Entscheidung ist also gefallen, der Kauf besiegelt, die neue Branchensoftware ist installiert. So fängt es in den meisten Fällen an, unabhängig vom gewählten System. Und dann? Wenn es möglich war, Stammdaten aus einer vorhandenen Altanwendung zu übernehmen, so werden diese zunächst einmal gesichtet. Das mündet nicht selten in Ernüchterung, jetzt, wo die Karteileichen erst recht sichtbar werden. Der Aufwand ist selten geringer, als die Neuerfassung. Eine Ausnahme bilden Kunden- und Lieferantenadressen. Da muss man

bi GaLaBau
Die Fachzeitschrift für den Garten-, Landschafts- und Sportplatzbau



Clemens Dwornitzak
 Dipl. Ing. (FH) Landschaftspflege
 Lessingstr. 14, 26188 Edeweicht
 04405-925892, 0171 - 6428940
 Email: info@dwornitzak.de
 www.dwornitzak.de

AKTIV

FÜR DIE UMWELT

- * Pflanzenkläranlagen für Abwässer
- * Freiraumplanung
- * Generationenspielpätze
- * Unternehmensberater Grüner Berufe
- * IT - Fachberater GaLaBau

Checkliste Branchensoftware

Tragen Sie bei jedem Anbieter und jeder Frage die Schulnote von 1 - 6 (=ungenügend) ein.

Checkpoint	Anbieter1	Anbieter2	Anbieter3
Allgemeines zum Anbieter			
Preisniveau (1=billig)			
Qualität der Beratung			
Erreichbarkeit der Hotline			
DemoVersion zum Testen (1=ja, 6 = nein)			
Die Software (Grundversion)			
Der Versionsumfang			
Übersichtlichkeit der Masken			
Hardwareanforderung (1= mit aktuell vorhandenem System möglich)			
Altdatenimport			
Stammdaten			
Projektdaten			
Installation			
Kann man selbst machen			
Preis-Leistungsverhältnis			
Software			
Wartungsvertrag			
Summe der Noten			
Notendurchschnitt (Summe/21)			

durch, komme, was wolle. Diese Daten stellen den größten Wert einer Altanwendung dar. Wo keine Altdaten vorhanden sind, wird erst einmal angefangen: das erste Angebot, die erste Rechnung. Da gab es doch diese Freitextfunktion... Zumindest Eines haben alle Ein- oder Umstiege gemeinsam: Ernüchterung und die Erkenntnis, noch viel Arbeit vor sich zu haben. „Spätestens im nächsten Winter wird alles besser.“ Das Handbuch ist griffbereit, und eine Hotline gibt es auch. Soweit die Theorie.

Wenn die Anwendung installiert ist, sollte für den Berater des Softwarehauses, der für die Betreuung zuständig ist, nach der Installation die wichtigste Arbeit beginnen: Einweisen und ausbilden, damit die beim Verkaufsgespräch gezeigten Funktionen beim Kunden auch so funktionieren, wie gezeigt. Jetzt sollten die vom Kunden definierten Bedürfnisse so angepasst werden, dass sich die gewünschten Effekte im Büro- bzw. Betriebsablauf nach einer Einlaufphase einstellen können. Jeder Kundenberater weiß, wie das System funktioniert, und worauf der Kunde besonders am Anfang achten muss. Dazu muss jeder Kundenberater genug praktische Branchenkenntnisse aus dem GaLaBau haben, um zu wissen, worauf es ankommt. Gewiss, dies ist in einer Branche wie dem GaLaBau nicht ganz einfach, aber für eine erfolgreiche Implementierung der Software unabdingbar. Der Ort der Einweisung in die Software kann abhängig vom Betrieb sein: Bei einzelnen Anwendern kann dies ein Einweisungseminar beim Softwarehaus sein. Bei mehreren Anwendern in einem Unternehmen wird die Schulung vor Ort die idealere Variante sein. Welche Variante für wen die bessere ist, ist von Betrieb zu Betrieb unterschiedlich.

Ohne tatkräftige, praktische Hilfe der Softwarehäuser geht es also nicht so einfach, hier wird man beim Vergleich der verschiedenen Angebote ein Augenmerk auf die Praxisnähe der Kundenberater und die Erreichbarkeit der Anbieter legen, da diese im Umgang mit dem Produkt die größte Erfahrung haben. Auch ein externer Fachberater kann hier wertvolle Hilfe leisten. Grundsätzlich stehen am Anfang nach der Installation die Grundeinstellungen sowie die Abstimmung der Ausdrucke an das bestehende Geschäftspapier. Aus der Erfahrung des Autors heraus sollte dies vom Softwarehaus bei der Installation übernommen werden.

Die Stammdaten erfassen

Jetzt wird auch mit der Eingabe der Stammdaten begonnen. Sie sind das wesentliche Element einer jeden Anwendung, unabhängig

von gewählten System. Mit den Stammdaten entscheidet sich meist auch die Qualität der Arbeitsweise, d.h. die Effektivität der neu angeschafften Software. Der Inhalt der Stammdaten ist dabei das entscheidende Element. Auch die Struktur der Stammdaten ist wichtig für die Effizienz der vorhandenen Suchfunktionen. Die Menge der Stammdaten ist zwar von Bedeutung, steht aber hinter der Qualität der Daten zurück. Bei der Erfassung der Stammdaten sind Schnittstellen zum Einlesen ein durchaus wichtiges Hilfsmittel. Aber: jeden verfügbaren Fremdkatalog einzulesen ist zwar durchaus reizvoll, führt aber immer dazu, dass mehr Daten eingelesen werden, als letztlich im Alltagsgeschäft benötigt werden. Vielmehr macht es Sinn, nur Anteile der Fremddaten einzulesen.

An dieser Stelle sind wieder die Softwarehäuser gefragt, die entsprechenden Werkzeuge bereitzustellen oder auch eine entsprechende Dienstleistung zu erbringen. Viele Stammdaten sind also nicht zwangsläufig gute Stammdaten. Die Gefahr, hier unbewusst Karteileichen aufzubauen, ist sehr groß. Vor allem dann, wenn die Stammdatenerfassung abseits vom Tagesgeschäft erfolgt. Sinnvoller, weil direkt und praxisbezogen, ist die Erfassung der Stammdaten „on the go“, also im laufenden Tagesgeschäft, beim Schreiben eines Angebotes oder einer Rechnung. Moderne Branchensoftware bietet in allen wichtigen Masken den Direktzugriff auf die Stammdatenerfassung und -übernahme im laufenden Vorgang bzw. Projekt. Auf diese Weise kann die Erfassung nicht benötigter Stammdaten effektiv unterbunden werden. Dem Aufbau und dem Umgang mit den Stammdaten muss daher ein Hauptaugenmerk im Gesprächstermin mit den Anbietern vor der Anschaffung gewidmet werden. Die Stammdaten sind das Herz einer jeden Anwendung.

Ohne Support geht es nicht

Mit der Anschaffung der Software und deren Nutzung ist es dann allerdings noch nicht getan. Ohne eine Wartung durch das Softwarehaus wird es nicht gehen. Telefonsupport, Fernwartungsmöglichkeit und Updateservice sowohl via Internet als auch per CD/DVD sind ein Muss, soll die Anwendung das vorab gesteckte Ziel dauerhaft und sicher erreichen. Ebenso ist der weitere Kontakt zum Kundenberater erforderlich, der das System installiert hat, um im Alltagsgeschäft auftretende und betriebsspezifische Fragen zu klären. Das kann gegebenenfalls auch vor Ort geschehen, was sich insbesondere bei mehreren Arbeits-

plätzen lohnt. Diese Aufgabe kann durchaus auch ein externer Berater übernehmen. Ergänzend zum Softwarehaus kann dieser die betrieblichen Arbeitsweisen mit der EDV zu einer Einheit formen, die das Unternehmen zum gewünschten Ziel bringt. Als Beispiele seien hier der Wertekreislauf zwischen Vor- und Nachkalkulation sowie das betriebliche Controlling genannt, das ohne funktionierende EDV kaum realisierbar ist. Gewiss, dies ist auch wieder mit Geldausgaben verbunden. Es lohnt aber dennoch, solche Termine vor Ort zu machen, um auf dem Laufenden zu bleiben. Meine Erfahrung zeigt, dass in wenigen Stunden vor Ort oft mehr Fragen besprochen und geklärt werden, als über andere Wege. Grund dafür ist der direkte Bezug zur Arbeit, wenn in Vorgängen nachgesehen werden kann, bei denen die Fragen entstanden sind, die zusammen mit dem Kunden an Ort und Stelle schnell geklärt werden können. Der Berater kann hier auch direkt Einsicht in die Stammdaten und Einstellungen nehmen. Anstatt zeitaufwändig mit einem oder mehreren Telefonaten oder per Fernwartung werden die Probleme direkt „am Schopff“ gepackt. Wertvoller und durchaus gewollter Nebeneffekt ist die Kommunikation, der persönliche Kontakt zum Kunden. Die eigentliche Zusammenarbeit beginnt also erst nach dem Kauf. Je besser diese mit dem Kundenberater ist, umso schneller stellen sich die gewünschten Erfolge ein. Machen Sie doch einmal eine Checkliste für Ihr Softwarehaus und sprechen Sie mit diesem über die daraus für Sie resultierenden Verbesserungen!

ZUM AUTOR



Clemens Dwornitzak ist 47 Jahre alt und selbstständiger Betriebs- und IT-Fachberater im GaLaBau und artverwandten Branchen. Nach Abschluss des Studiums an der Fachhoch-

schule Osnabrück folgten einige Jahre als Bauleiter und dann als Geschäftsführer im elterlichen GaLaBau-Betrieb. Danach war der Dipl.-Ing. (FH) im Vertrieb und Support bei der Rita Bosse Software GmbH vorrangig für die Betreuung der GaLaBau-Anwender im ganzen Bundesgebiet zuständig. Seit 1996 betreibt er außerdem ein Ingenieurbüro mit der Spezialisierung auf die Planung und den Vertrieb von Pflanzkläranlagen. Info-Tel.: 04405/925892, www.der-grüne-it-berater.de ■