

# Qualitätsmanagement, Prozessorientierung und Einsatz von ERP-Software in KMU

Einführung eines MIS/ERP-Systems  
am Beispiel der DResearch GmbH

Jürgen Glas, Leiter SAP Solutions DResearch GmbH

DResearch  
Digital Media Systems GmbH  
Competence from Algorithm to  
Product



Berlin, Nov. 2009

# Agenda

- Kurzvorstellung DResearch
- Tool- und Prozess-Landschaft eines KMU am Beispiel DResearch
- Einführung eines Managementinformations- /ERP-Systems bei DResearch



# Kurzvorstellung DResearch



# Vorstellung DResearch

- Gegründet : 1994
- Fest angestellte Mitarbeiter : 85
- Davon Fach- und Hochschulabschluss : 85%
- Umsatz 2008 (TEUR) : 10.900
- Die Geschäftsleitung (2 Geschäftsführer, 2 Prokuristen) hält ca. 80% der Unternehmensanteile
- Drei als Profitcenter geführte Geschäftsbereiche

Video Solutions



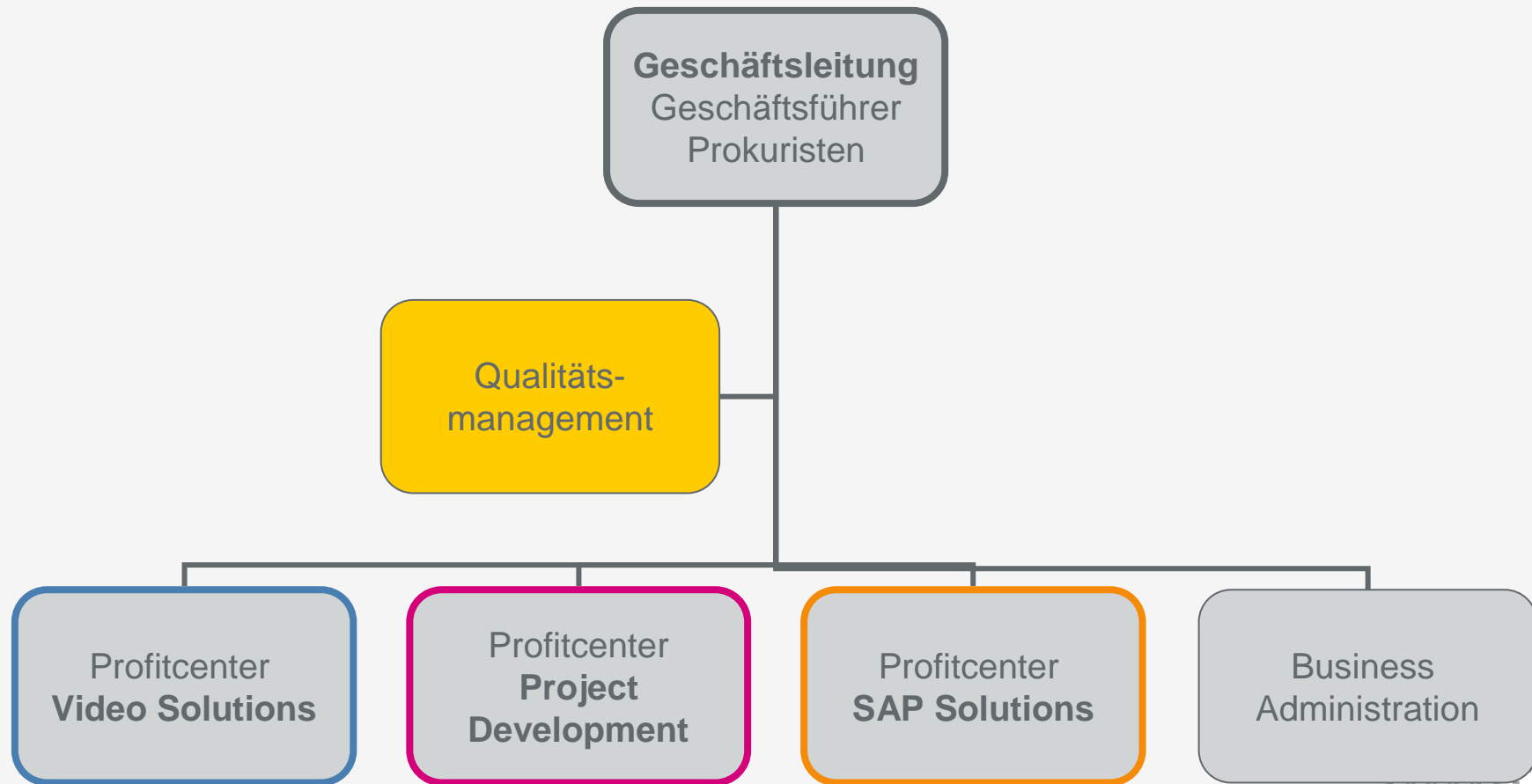
Project Development



SAP Solutions



# Vorstellung DResearch



# Geschäftsbereich Video Solutions

- Konzipierung, Entwicklung, Fertigung und Vertrieb von Video-Sicherheitslösungen für den ÖPNV (öffentlicher Personen-Nahverkehr)

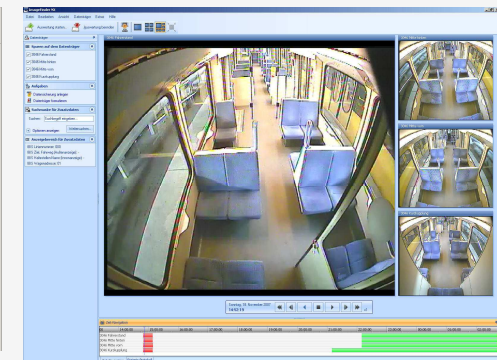
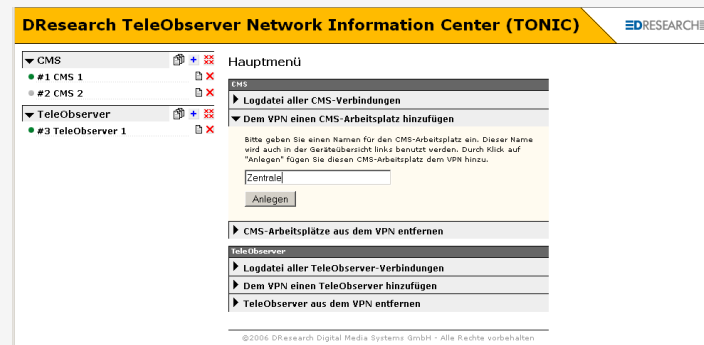
- On-Board-Geräte und Firmware



- Auswerte-Hardware



- Management- und Auswerte-Software



# Geschäftsbereich Project Development

- Dienstleistungen in den Bereichen:  
IT-Consulting, Software- und Hardwareentwicklung,  
Test, Projektmanagement, Qualitätssicherung

▪ Referenzen:



- Entwicklung und Betrieb von e-Government-Lösungen: Konzeption und Weiterentwicklung & 3rd-Level-Support der Bezahlplattformen für den Bund und die Bundesländer Brandenburg, Sachsen & NRW

▪ Referenzen:



- Erstellung von Konzeptionen und Studien / IT-Beratung

▪ Referenzen:



# Geschäftsbereich SAP Solutions

- Verkauf, Implementierung und Betreuung der betriebswirtschaftlichen Software „SAP Business One“
  - SAP zertifizierte Consultants
  - Referenzen: ■ Odersun AG ■ Humboldt-Innovation GmbH ■ Andres Industries AG ■ Vending Technologie GmbH ■ Tobaccoland Automatengesellschaft mbH & Co. KG ■ Stiftung Stift Neuzelle ■ Derovis GmbH ■ DRResearch GmbH
- Zusatzentwicklung für kundenspezifische Anforderungen an „SAP Business One“
- Entwicklung von Branchenlösungen auf der Basis von „SAP Business One“
  - Immobilienverwaltung
  - Bewirtschaftung von Verkaufsautomaten



# Tool- und Prozess-Landschaft bei DResearch



# Tool-Umgebung und unterstützte Aufgaben

## Tool

- SAP Business One
- Wiki
- ViFlow
- Jira
- MS Project
- SubVersion

## Verwendung

- ERP
- Dokumentation, Intranet
- Prozess-Darstellung
- Feature- und Bug-Verwaltung, Projektsteuerung
- Projektsteuerung, Projektcontrolling
- Code- und Dokumentenrevisionierung

- Outlook
- Sonstige (MS-Office, MindManager, ...)


- VM-Ware
- Altiris


















- Virtualisierung von Workstations
- Rechner-Verwaltung, Software-Deployment












# Prozesse bei DResearch

 Prozess wird durch SAP B1 unterstützt

		<b>01 Führungsprozesse</b>
		01 Strategieentwicklung und -bewertung
	 	02 Finanzplanung
	 	03 Verbesserungsprozess / strategisches Qualitätsmanagement
	 	04 Kontrollprozess
	 	05 Krisenmanagement
		06 Personalplanung
	 	07 Mitarbeiter Information und Kommunikation



# Prozesse bei DResearch

	<b>03 Unterstützungsprozesse</b>
	01 operatives Qualitätsmanagement
	02 Einkauf
	03 Prüfmittel-Verwaltung
	04 Arbeitssicherheit
	05 Interne Audits
	06 Finanzbuchhaltung
	07 Administration, Personalverwaltung, Ressourcenverwaltung
	08 Brandschutz
	09 Prozesslenkung
	10 technische Administration
	11 Lager & Logistik
	12 Mitarbeiterlebenszyklus
	13 Vertriebsinnendienst

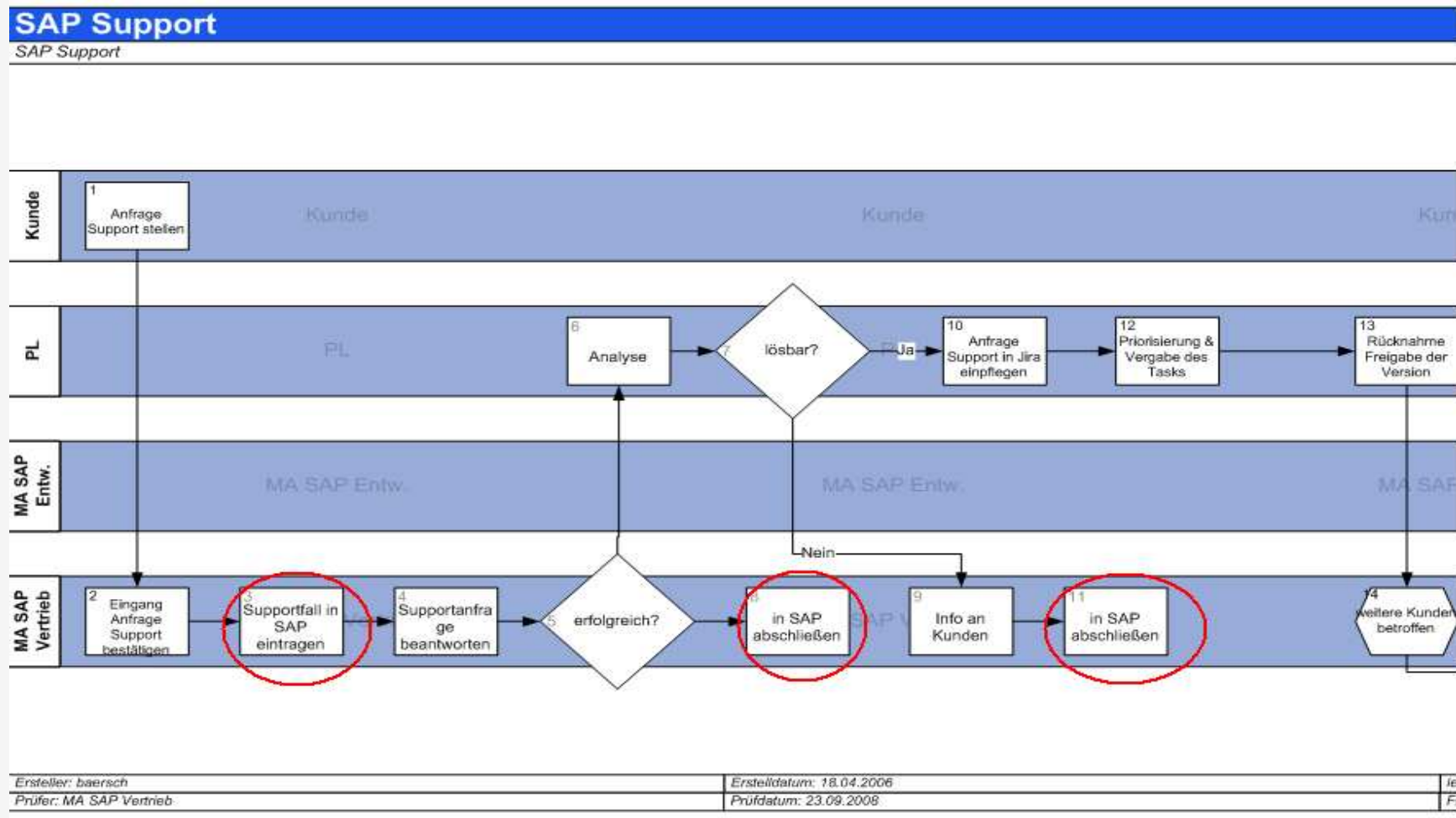


# Prozesse bei DResearch

		<b>02 Kernprozesse</b>
		 01 Produktlebenszyklus
		 02 Projektentwicklung
		 03 Produktlebenszyklus SAP
		 04 Auftragsentwicklung SAP



# Bsp: Prozess SAP Support



# Einführung SAP-Business One bei DResearch



# Vorgeschichte und Anlass des Wechsels

- 1995/4 MA (bei Gründung):  
**Mandant im Sage KHK-System** eines befreundeten Unternehmens
- 1998/40 MA (nach Standort-Wechsel):  
**Eigenes KHK-System** (noch DOS-basierend)
- 2001/75 MA:  
Modernes, Windows-basierendes **ERP-System von Lexware**
- 2006/100 MA: **SAP Business One**
  - Abkündigung des bis dato verwendeten Lexware-Systems
  - Ungenügende Abbildung der Betriebsprozesse (insbesondere Produktion und Vertrieb)
    - Ungenügende Möglichkeiten der Materialplanung
    - Getrennte Systeme für Buchhaltung und Fertigung
    - CRM unzureichend bei wachsender Anzahl an Kunden (Excel-, Outlook basiert)
    - Keine ausreichende Aktualität für Managementinformationen



# Projekt-Statistik

- **Projektumfang**  
Buchhaltung/ Managementinformationen/ Verkauf und CRM/ Einkauf/ Lagerverwaltung/  
Fertigung/ Service
- **Auswahlprozess**  
Lastenheft/ Evaluierung/ Empfehlungen
- **Projektfinanzierung**  
Budgetmöglichkeiten/ Eigenkapital/ Förderungen/ Leasing
- **Projektablauf**  
Verantwortlichkeiten/ Pflichtenheft/ Prototyp/ Schulungen/ Datenmigration/  
Parallelbetrieb/ Echtbetrieb 2005-2006



# Kosten

## Einmalige Aufwendungen

- Lizenzen
- Hardware
- Fremdleistungen  
für die Einführung und notwendige Anpassungen
- Eigenleistungen

## Periodische Aufwendungen

- Wartungsgebühren



# Projekt-Kosten am Beispiel DResearch

Projektkosten DResearch					
Leistungskomponente	Anzahl	Einzelpreis	Gesamtpreis	Wartung %	Wartung p.a.
<b>B1 Professional</b>	<b>10</b>	2.500,00	25.000,00	17,00%	4.250,00
B1 Basis (10 User)	0	750,00	-	17,00%	0,00
<b>B1 Limited Fin/Log</b>	<b>20</b>	750,00	15.000,00	17,00%	2.550,00
B1 Limited CRM	0	1.250,00	-	17,00%	0,00
<b>sql-lizenz</b>	<b>30</b>	130,00	3.900,00	17,00%	663,00
<b>B1 Beratung/Schulung (Tage)</b>	<b>20</b>	800,00	16.000,00	0,00%	0,00
<b>Hardware</b>	<b>1</b>	3.500,00	3.500,00	0,00%	0,00
Anpassung (Tage)	0	860,00	-	20,00%	0,00
Anpassungsberatung (Tage)	0	860,00	-	0,00%	0,00
Summe Lizenzen			43.900,00		
<b>Summe Lizenzen mit 20% Rabatt *</b>			<b>35.120,00</b>	17,00%	5.970,40
<b>Summe Beratung/Sonstiges</b>			<b>16.000,00</b>		
<b>Summe Hardware</b>			<b>3.500,00</b>		
<b>Kosten Gesamt-Projekt</b>			<b>54.620,00</b>		<b>5.970,40</b>

\* Der Rabatt-Satz hängt vom Gesamtpreis der B1-Lizenzen ab



## Erwartungshaltung (Hoffnungen)

- Mittelfristige Refinanzierung durch betriebswirtschaftliche Optimierungen und Effizienz-Steigerungen (ROI)
- Langfristige und sichere Investition (Produkt des Marktführers)
- Skalierbarkeit und Anpassbarkeit an Veränderungen in der Firma
- Bessere/ umfangreichere Abbildung/ Unterstützung der Unternehmensprozesse
- Optimierung des Lagerbestands
- Verbesserung der Materialplanung/Lieferbereitschaft (Kundenzufriedenheit)
- Lieferantenmanagement
- Managementinformationen zur Unternehmenssteuerung  
Ständige verfügbar, aktuell, gut strukturiert, bei Bedarf detaillierter
- Erleichterung der Dokumentation für Zertifizierung nach ISO-9001



# Erwartungshaltung (Ängste)

„komplex, aufwendig und teuer“ ! ?

- Langwieriger und aufwendiger Einführungsprozess
- Unangemessen hohe Einführungs- und Betriebskosten
- Zusätzlicher Arbeitsaufwand durch Eigenimplementierung fehlender Funktionen
- Überforderung der Mitarbeiter bei der Einführung und im Normalbetrieb
- Schlechte Durchsetzbarkeit der angestrebten breiten Nutzung des Systems durch die Mitarbeiter infolge fehlender Akzeptanz
- Mehrbelastung anstatt Entlastung, Verkomplizierung anstatt Vereinfachung (z.B. von Prozessen)
- Allgemeine Sorge, dass wesentliche Dinge nicht bedacht wurden



## Zu lösende Probleme

- Allgemeine Berührungsängste von Mitarbeitern
- Große Vorbehalte von Seiten der Finanzbuchhaltung, da Warenwirtschaft und Finanzbuchhaltung vollständig integriert sind (Ereignisse aus der Materialwirtschaft haben direkten Einfluss auf die Finanzbuchhaltung z.B. Rechnungslegung)
- Teilweise nicht vorhandene personelle Ressourcen (dadurch entstehende Verzögerungen)
- Erfahrungs- /Wissensmangel in Bezug auf das Produkt (Eigenimplementierung)
- Neudefinition von Prozessen aufgrund von Systemgegebenheiten (z. Bsp.) Rechnungserstellung



# Ursachen für Fehler, Hindernisse und Verzögerungen

- Unterschätzung der intern benötigten Kapazitäten
- Entstehen neuer Anforderungen und Wünsche an das System (Der Appetit kommt mit dem Essen)
- Festhalten an Altgewohntem (Beispiel: die alten Artikelnummern aus Lexware mussten zusätzlich übernommen werden)
- Pflichtenheft/Lastenheft nicht ausreichend (Keine klare Vorstellung)
- Unerwartete Produktmängel (z. Bsp.: Elsterformular im damaligen Releasestand)
- Nicht geregelte Kommunikation und Entscheidungsfindung bei Änderungswünschen
- Allgemeine Anwenderängste



# Allgemeine Erfahrungen I

- Die Lösung läuft seit Einführung ohne nennenswerte Probleme oder Störungen
- Die Lösung wird inzwischen unternehmensweit akzeptiert
- Anfänglich z.T. vorhandene Vorurteile gegenüber dem System wurden ausgeräumt
- Die Lösung deckt auf einheitlicher Basis deutlich größere Bereiche des Unternehmens ab als das Vorgängersystem
- Die Lösung ermöglicht und fördert die Prozess- und Tool-Integration
- Veränderungen in den Prozessen konnten und können flexibel im System abgebildet werden
- Die Effizienz der Lösung sowie ihre Nutzerakzeptanz wurde durch selbst erstellte Systemerweiterungen wiederholt erhöht
- Das System stellt jederzeit aktuelle und aussagekräftige Managementinformationen bereit
- Das Standardprodukt wird durch SAP stetig weiterentwickelt (Anpassungen an gesetzliche Änderungen eingeschlossen)
- Die Lösung ließ sich problemlos Übertragung auf eine ausgegründete Vertriebstochter (die Derovis GmbH) übertragen



## Allgemeine Erfahrungen II

- Prozess-Disziplin  
Die Lösung auf Basis von Business One ermöglicht und erzwingt ein hohes Maß an Prozess-Disziplin, da viele Prozess-Schritte durch das System vorgegeben werden können.
- Einheitliche Datenbasis für alle Organisationseinheiten erhöht die Effizienz der Prozesse
- Die Lösung ermöglicht Einsparungen in verschiedenen Bereichen, darunter im Buchhaltungsbereich (Steuerberater, Wirtschaftsprüfer)
- Mehr und mehr Abteilungen nutzen das Programm zur Unterstützung Ihrer Prozesse (Vorgänger-Lösung = ca. 10 Nutzer, SAP B1 = derzeit ca. 30 Nutzer)
- Die Lösung ermöglicht ein einheitliches mitarbeiter- und bereichsübergreifendes CRM



# Von der Produktion geschätzte Funktionen

- Einfaches Produktionstool
- Integrierte Materialbedarfsplanung
- Übersichtlich angeordnete Belegstruktur
- Drag&Relate- Funktionalität zum schnellen Finden von Belegen
- Eingearbeitetes Freigabekonzept für wichtige Belege: Rechnungen, Gutschriften, ...
- Möglichkeit der Wandlung von Belegen in fortführende Belege mit intelligenter Datenübernahme
- Ablegen von Querverweisen in den Stammdaten: Bilder, Datenblätter, ...
- Einfache Exportfunktion nach EXCEL
- Integriertes Mailprogramm
- Einstellbare Alarmfunktion
- Gute, einstellbare Rechteverwaltung



# Messbarer Nutzen seitens DResearch

## Gebundenes Kapital

- Senkung des Lagerbestandswertes trotz wesentlicher Umsatzsteigerung

## Kundenzufriedenheit

- Verkürzung der Lieferzeiten durch verbesserten Material-Forecast
- Verkürzung und bessere Kontrolle der Bearbeitungszeiten von Reklamationen und Rücklieferungen

## Effizienz

- Einsparung einer halben Stelle im Einkauf bei gesteigertem Bedarf
- Steigerung der Zahl der bearbeiteten Ausgangsrechnungen von 520 im Jahr 2006 auf rund 1200 im Jahr 2008 bei konstanter Mitarbeiterzahl in Buchhaltung und Innendienst
- Verdreifachung der intensiv betreuten Bestandskunden bei gleichzeitiger Verkleinerung des Vertriebsteams
- Verringerung des Aufwandes für den Steuerberater (Jahresabschluss)



# Die acht Grundsätze des Qualitätsmanagements (Iso9000:2000)

- Kundenorientierung
- Verantwortlichkeit der Führung
- Einbeziehung der beteiligten Personen
- Prozessorientierter Ansatz
- Systemorientierter Managementansatz
- Kontinuierliche Verbesserungen
- Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz
- Lieferantenbeziehungen



## Wo bekommen Sie Informationen?

- Sprechen Sie uns direkt im Anschluss an:  
Jürgen Glas, DRResearch GmbH
- Rufen Sie uns an:  
030 / 515 932 209
- Schreiben Sie uns:  
[sap@dresearch.de](mailto:sap@dresearch.de) oder [glas@dresearch.de](mailto:glas@dresearch.de)



Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit !

