

Thema: FWI Information Technology

Autor: k.A.

## 4 | ERP & CRM

### 1. WIE KÖNNEN MODERNE ERP- ODER CRM-LÖSUNGEN ANWENDERUNTERNEHMEN BEI DER DIGITALISIERUNG HELFEN? 2. WIE WERDEN ERP- ODER CRM-LÖSUNGEN IN FÜNF JAHREN AUSSEHEN?

ALLE ANTWORTEN IN VOLLER LÄNGE FINDEN SIE AUF [WWW.COMPUTERWELT.AT](http://WWW.COMPUTERWELT.AT)



1. »ERP-Systeme sind die zentrale Software zur Steuerung der horizontalen und vertikalen Wertschöpfungsketten. Sie sind die Datendrehscheibe im Unternehmen und bündeln als Rückgrat der Organisation alle Unternehmensfunktionen als Integrationsplattform ab.«

2. »Während ERP-Systeme heute schon die Integration praktisch aller Unternehmensfunktionen leisten, wird sich die Rolle als Integrationsmittelpunkt im Rahmen von Industrie 4.0 noch weiter verstärken.«

Martin Hinrichs  
AMS



1. »Durch den Einsatz von In-Memory-Technologien wird die Agilität und Flexibilität der ERP-Systeme gesteigert, da große Datenmengen in Echtzeit verarbeitet werden können. Dadurch

werden neue digitale Geschäftsmodelle möglich.«

2. »In den kommenden Jahren werden sich die Systeme zu einer zentralen Datenplattform entwickeln. Das »P« in ERP wird dann für Plattform stehen. Die Herausforderung dabei ist, Verlässlichkeit bei gleichzeitig maximaler Flexibilität zu garantieren.«

Martin Endres  
Atos



1. »Die Zukunft gehört der digitalen Belegverarbeitung. In der digitalen Bereitstellung, zum Beispiel von Rechnungen und deren digitaler Weiterverarbeitung, liegt das Unterstützungspotenzial der ERP- beziehungsweise CRM-Lösungen.«

2. »Die Softwarelösungen werden sich weiter so entwickeln, dass durch sie umfangreiche Veränderungen möglich sind, was Zeitersparnis, Effizienz und Handhabung angeht. Das ist nur der Fall, wenn die Digitalisierung hier ausgebaut wird – weg vom Papier hin zur papierlosen und somit digitalen Belegverarbeitung.«

Ferdinand Wieser  
BMD



1. »ERP- und CRM-Systeme stellen schon heute alle notwendigen Funktionen wie vereinheitlichte Internetprotokolle, Webservice-technologie, Big Data Storage und Analyse zur Verfügung. Die Systeme wissen aber noch nicht, wie diese Technologien zum langfristigen Unternehmenserfolg eingesetzt werden können. Darin liegen jedoch der wahre Nutzen und die wirkliche Innovation.«

2. »Die gute Nachricht: Systeme werden einfacher, effizienter und schneller. Die schlechte Nachricht: Die Abhängigkeit von den Systemen wird größer.«

Patrick Weich  
FWI



1. »Die wichtigsten Ziele der Digitalisierung sind die Steigerung von Produktivität – vor allem im Vertrieb – und Transparenz sämtlicher Dienstleistungsprozesse im Unternehmen. Ein modernes

ERP-System stellt Mitarbeitern Informationen in Echtzeit zur Verfügung, sodass beispielsweise ein Vertriebsmitarbeiter schnell auf Kundenanfragen reagieren kann.«

2. »Die ERP-Software der Zukunft muss dabei unterstützen, dass der Kunde nicht bei der Onlinekonkurrenz, sondern im eigenen Webshop bestellt.«

Michael Siedler  
Godesys



1. »Durch das Zusammenwachsen der Anwendungsfälle werden direkte Kundenprojekte und Erfassungen vor Ort, am Ort des Geschehens, notwendig.«

2. »ERP- und CRM-Systeme werden massiv zusammenwachsen, sodass für den Nutzer nur mehr eine Lösung relevant ist (so wie Buchhaltungssysteme in ERP-Software integriert wurden). Je nachdem von welcher Seite das neue System kommt, wird der Nutzen entsprechend ausgeprägt sein.«

Werner Hehenwarter  
Helium V



1. »ERP-Systeme sind das Kernstück der Digitalisierung, die die Datenbasis für den Großteil aller Businessprozesse liefern. Neben den Stammdaten werden auch Finanzdaten, Auftragsdaten, aber

auch Daten für ein immer wichtiger werdendes Forecasting von ERP- und CRM-Systemen geliefert.«

2. »In den nächsten Jahren wird es bei ERP große Veränderungen geben, da die Systeme weniger lokal und vermehrt in der Cloud verfügbar sein werden. Im ersten Schritt werden Anwendungen in der Cloud immer, überall und auf allen Plattformen verfügbar sein.«

Mario Lehner  
InsideAX



1. »ERP-Systeme unterstützen den effizienten Ablauf von Kerngeschäftsprozessen. Mit anderen Worten, ERP- und CRM-Systeme sind ein digitales Abbild der unternehmerischen Wertschöpfung.«

2. »Erfolgreiche Lösungen im Jahr 2020 haben den Spagat zwischen den On-Premise-Lösungen der 1990er-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.«

Michael Botek  
ITDesign



1. »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 auf die Unternehmensdaten mittlerweile unabdingbar.«

2. »Gerade wirklich integrierte Systeme wie ERP und CRM werden mehr und mehr die Unternehmen erobern. Künftig werden Anwender alle erdenklichen Funktionalitäten einer integrierten Unternehmenslösung verstärkt mobil nutzen wollen.«

Gerald Schnabl  
Mesonic

**Thema:** FWI Information Technology

**Autor:** k.A.



1. »Der Einsatz von ERP- und CRM-Systemen automatisiert Produktions- und Kommunikationsprozesse und treibt damit den digitalen Wandel in Unternehmen voran. Gleichzeitig bringen diese

Lösungen für Kunden und Unternehmen unterschiedliche Vorteile mit sich.«

2. »Eine Vollautomatisierung von Prozessen in den nächsten fünf Jahren sollte das Ziel sein. Immerhin werden ERP- und CRM-Lösungen mehr und mehr zum Standard und gehören bald in jedes Unternehmen.«

Wolfgang Traunfellner  
Microsoft



1. »Das neue ‚Modewort‘ Digitalisierung macht auch bei den Geschäftsanwendungen nicht halt. Schon heute helfen Geschäftsprozesslösungen bei der Aufnahme von Daten aus den Prozessen.«

2. »Für den Anwender werden die Lösungen in fünf Jahren nicht anders aussehen als heute. In der Technologie wird zunehmend das Thema Cloud interessant. Von reinen Cloud-Lösungen über Hybridmodelle wird es alle Kombinationen geben je nach Branche, Tiefe des Einsatzes der Lösungen im Unternehmen und dem eingesetzten Budget.«

Oliver Krizek  
Navax



1. »Indem ERP- und CRM-Lösungen alle Daten und Aktivitäten, die in den Prozessen entstehen, gebündelt zur Verfügung stellen. Diese Informationen sind sowohl

zentral als auch mobil abrufbar, unabhängig von der Entstehungsquelle. Diese Bereitstellung in Echtzeit verschafft Unternehmen den entscheidenden Informationsvorsprung.«

2. »Die Lösungen werden noch stärker an den Prozessen orientiert sein und alle notwendigen Daten werden durch Highspeed Internetanbindungen überall zur Verfügung stehen.«

Markus Neumayr  
Ramsauer&Stürmer



1. »Anwendern werden diese Systeme oft 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.«

2. »Skalierbare, offene und modulare Lösungen sind die Zukunft. Nicht mehr ein ERP, das alles kann, ist Zentrum der IT, sondern eine Reihe verbundener Services.«

Karl Zimmermann  
Sage



1. »Egal um welche Branche es sich handelt – es braucht dringend Lösungen, die nicht mehr isoliert und zeitverzögert arbeiten, sondern in ein größeres Umfeld eingebettet und höchst agil sind. Es bedarf

Werkzeuge, die Unternehmen einen einheitlichen, kontextbezogenen Überblick über ihre Ressourcen und Kunden ermöglichen.«

2. »Schnellste Übertragungsraten, die sich früher nur globale Player leisten konnten, werden zum Standard geworden sein. Neben dem Faktor Zeit wird auch der Faktor Individualisierung zur Norm werden.«

Klaus Sicking  
SAP



1. »Moderne ERP- und CRM-Systeme sind anwenderfreundlich strukturiert und leistungsstark. Für Anwender wichtige Informationen müssen in Echtzeit verfügbar sein.«

2. »ERP- oder CRM-Lösungen werden in fünf Jahren sicherlich noch stärker als a Service oder als Cloud-Lösung angeboten. In Zukunft werden speziell ERP-Systeme einer starken Konsolidierung unterliegen und harmonisierte Prozesse unterstützen. Änderungen von ERP-Systemen in Richtung Geschäftsausrichtung müssen flexibler und schneller handhabbarer werden.«

Gerald Huhn  
SNP



1. »Moderne ERP-Systeme wickeln standardisierte Unternehmensabläufe in hohem Maße automatisiert ab, während Anwender nur bei Abweichungen und Sonderfällen aktiv eingreifen. Um dies sicherzustellen,

sind branchenspezifische Funktionalitäten im ERP unerlässlich.«

2. »Ich bin überzeugt, dass klassische ERP- und CRM-Systeme in einer ganzheitlichen Unternehmenssoftware aufgehen werden, in der zusammenhängende Unternehmensabläufe mit geeigneten Software-Komponenten abgebildet und unterstützt werden.«

Alexander Weilharter  
Sycor



1. »Der Umfang an Unternehmensdaten wird durch die zunehmende Digitalisierung massiv ansteigen. Moderne ERP- und CRM-Lösungen können all diese Daten miteinander in Beziehung stellen und dem

Management schnellere und bessere Entscheidungen ermöglichen. ERP und CRM liefern somit die Basistechnologien für den digitalen Wandel.«

2. »Touch-Bedienung und die Darstellung auf kleineren Displays werden das Aussehen und die Bedeutung von Business-Software maßgeblich beeinflussen.«

Christian Kranebitter  
Terna



»Erst die intelligente Verbindung von CRM- und ERP-Systemen mit mobilen Apps, Webshops, Contact-Center-Lösungen oder Ähnlichem bringen einen echten Mehrwert für Mitarbeiter und

Kunden.«

2. »Künftig werden sogenannte Micro Services eine zentrale Rolle spielen. Kleine, abgekapselte Speziallösungen, die in die digitalen Geschäftsprozesse eingebunden werden, sind die Voraussetzung für ‚best of breed‘-Systeme. Dafür müssen die Systeme offen gestaltet sein.«

Daniel Freiburger  
Tieto