

Jörg Becker • Oliver Vering
Axel Winkelmann

Softwareauswahl und -einführung in Industrie und Handel

Vorgehen bei und Erfahrungen
mit ERP- und Warenwirtschaftssystemen

Mit Beiträgen von

Michael Bartsch, Reiner Hirschberg, Bruno Jakob,
Christian Janiesch, Karsten Klose, Ralf Knackstedt,
Dirk Sandmann, Eric Scherer, Stefan Seidel,
Karsten Sontow, Peter Treutlein, Christoph Watrin,
Ansas Wittkowski

Mit 100 Abbildungen und 21 Tabellen

Springer

Inhaltsverzeichnis

Jörg Becker, Oliver Vering, Axel Winkelmann

I	Unternehmenssoftwareeinführung: Eine strategische Entscheidung.....	1
1	Unternehmenssoftware und ihre strategische Bedeutung.....	1
2	Einsatzbereich und Merkmale von Warenwirtschafts- und ERP-Systemen.....	2
2.1	Warenwirtschaftssysteme.....	2
2.2	ERP-Systeme.....	6
3	Geschichte und Status Quo des ERP-AVWS-Marktes.....	10
4	Anforderungen an moderne Unternehmenssoftware.....	11
4.1	Überblick.....;,:;.....::;.....;.....	11
4.2	Anpassbarkeit als zentrale Anforderung.....	13
5	Potenziale des ERP- und WWS-Einsatzes in Handel u. Industrie.....	18
5.1	Entwicklung der IT-Strategie.....	18
5.2	Beitrag der IT zur Produktivitätssteigerung.....	19
5.3	Chancen und Risiken der Softwareeinführung.....	21
••	6 Make or Buy: Standard-vs. Individualsoftware.....	24
•	7 Fazit.....	28
¹	8 Literatur.....	29

Oliver Vering

II	Marktübersicht WWS.....	31
1	Einleitung.....	31
2	Aufgaben und DV-technische Abgrenzung von Warenwirtschaftssystemen.....	32
3	Eigenschaften von Warenwirtschaftssystemen.....	33
3.1	Geschlossenheit / Offenheit von Warenwirtschaftssystemen.....	33
3.2	Zentrale / Dezentrale Warenwirtschaftssysteme.....	34
:	3.3 Einstufige / Mehrstufige Warenwirtschaftssysteme.....	34

Inhaltsverzeichnis

4	Software-technische Ansätze für WWS-Lösungen	35
4.1	„Best-of-Breed“-Lösung	36
4.2	Klassische Warenwirtschaftssysteme	36
4.3	ERP-Systeme	37
5	Marktentwicklungen Warenwirtschaftslösungen	38
6	Übersicht führender WWS-Lösungen	42
7	Vertikalisierte Branchenlösungen	44
8	Fazit	45
9	Literatur	46

Axel Winkelmann, Ralf Knackstedt, Oliver Vering

III	Softwarequalität als Auswahlmerkmal: eine empirische Untersuchung	47
1	Softwarequalität als Anforderung bei der Softwareauswahl	47
1.1	Zufriedenheit der Anwender mit moderner Unternehmenssoftware	47
1.2	Qualitätsmodelle zur Messung von Softwarequalität.:	48
2	Software-Qualität bei WWS- und ERP-Systemen: Studienergebnisse	50
2.1	Methodik	50
2.2	Allgemeine Informationen zu den ausgewerteten Systemen.	51
2.3	Änderbarkeit und Übertragbarkeit der Standardsöftware an Kundenbedürfnisse	54
2.4	Dokumentation	56
3	Fazit	59
4	Literatur	60

Oliver Vering

IV	Systematische Auswahl von Unternehmenssoftware	61
1	Bedeutung der Auswahlentscheidung	61
2	WWS -Auswahl als strategisches Entscheidungsproblem. i	63
3	Phasen einer systematischen WWS-Auswahl.	65
3.1	Phase 1: Projektvorbereitung	65
3.2	Phase 2: Ist-Analyse:	68
3.3	Phase 3: Soll-Konzeption	75
3.4	Phase 4: Systemevaluation	81

4	Fazit	107
5	Literatur	108

Karsten Sontow, Peter Treutlein

V	Einsatz von Werkzeugen zur Softwareauswahl am Beispiel des IT-Matchmakers.....	109
;; 1	Riskantes Unterfangen „ERP-/WWS -Auswahl“.....	109
;; 2	Effizienz durch den Einsatz von Werkzeugen zur Auswahl von Software-Lösungen.....	110
2.1	Projekteinrichtung.....	111
2.2	Orientierung.....	113
2.3	Prozessanalyse.....	114
2.4	Lastenheft.....	116
2.5	Marktrecherche.....	118
2.6	Vorauswahl.....	119
2.7	Endauswahl.....	122
2.8	Vertragsverhandlung.....	125
3	Fazit	126
4	Literatur	127

Axel Winkelmann

VI	Bewertung der Kosten und des Nutzens von Softwareprojekten.....	129
1	Entscheidung trotz knapper Mittel.....	129
2	Kosten und Nutzen eines Softwareprojekts.....	132
2.1	Kosten.....	132
2.2	Nutzen.....	137
3	Wirtschaftlichkeitsanalyse.....	139
3.1	Vorgehen.....	139
3.2	Instrumente der Wirtschaftlichkeitsanalyse.....	140
4	Fazit	143
5	Literatur	144

Reiner Hirschberg

VII Gebrauchte oder neue Lizenzen?.....147

- 1 Einleitung.....147
- 2 Das Geschäftsmodell „Gebraucht-Software“.....148
 - 2.1 Lizenzübertragung.....148
 - 2.2 Im Handel befindliche Software.....149
 - 2.3 Vor- und Nachteile für die Nutzer.....150
- 3 Rechtliche Grundlagen.....151
 - 3.1 Erschöpfungsgrundsatz.....151
 - 3.2 BHG-Urteil.....151
 - 3.3 AGBs der Hersteller.....152
 - 3.4 Notarielle Testierung.....153
 - 3.5 Aktuelle Rechtssprechung.....154
- 4 Support.....157
 - 4.1 Updates.....157
 - 4.2 Wartung und Gewährleistung.....157
- 5 Kunden.....158
 - 5.1 Kundenstruktur.....158
 - 5.2 Lizenzmanagement.....158
 - 5.3 Nachlizenzierung.....160
- 6 Position der Hersteller.....160
- 7 Marktsituation in Deutschland.....161
 - 7.1 Anbieter.....161
 - 7.2 Marktvolumen.....161
 - 7.3 Marktentwicklung.....162
 - 7.4 Marktperspektiven.....162
- 8 Fazit.....163
- 9 Literatur.....164

Michael Bartsch

VIII Vertragsgestaltung für ERP-Projekte.....165

- 1 Eigene Allgemeine Geschäftsbedingungen.....165
 - 1.1 Lieferbedingungen.....165
 - 1.2 Einkaufsbedingungen.....166
- 2 Fremde Allgemeine Geschäftsbedingungen.....167
 - 2.1 Akzeptieren.....167
 - 2.2 Verhandeln.....167
 - 2.3 Eigene AGB entgegenstellen.....168

3	Individuelle Vertragsgestaltung.....	168
3.1	Verträge sind Pläne.....	168
3.2	Pflichtenheft.....	169
3.3	Drei Wege.....	169
4	Rahmenverträge.....	170
5	Letter of Intent.....	171
5.1	Grundlagen.....	171
5.2	Vergütung ohne Vertrag?.....	171
6	Brennpunkte der Vertragsgestaltung.....	172
6.1	Rechte an der Software.....	172
6.2	Abnahme.....	174
6.3	Gewährleistung.....	175
6.4	Haftung.....	177
6.5	Pflegeverträge.....	178
7	Vertragskrisen und Schlichtung.....	179
8	Krisenbereinigung durch das Gericht.....	180
8.1	Hauptverfahren.....	180
8.2	Selbständiges Beweisverfahren.....	180
8.3	Schiedsgericht.....	180
9	Literatur.....	181

Christoph Watrin, Ansas Wittkowski

IX	Bilanzielle und steuerliche Aspekte von betriebswirtschaftlichen Softwaresystemen (ERP-Software).....	183
1	Einführung.....	183
2	Technische Grundlagen.....	184
3	Handels- und steuerrechtliche Behandlung von ERP-Software ..	185
• V.	3.1 Bilanzieller Charakter von Software als immaterielles Wirtschaftsgut.....	185
	3.2 Abgrenzung zwischen Anschaffung und Herstellung	186
	3.3 Anschaffung von ERP-Software.....	190
	3.4 Herstellung von ERP-Software.....	192
4	Einzelfragen.....	192
	4.1 Vor- bzw. Planungskosten.....	192
	4.2 Nachträgliche Anschaffungskosten.....	193
5	Fazit.....	194
6	Literatur.....	195

Axel Winkelmann

X Projektmanagement bei Softwareeinführungsprojekten.....197

- 1 Faktoren für ein erfolgreiches Softwareprojekt.....197
 - 1.1 Erfolgsfaktoren.....197
 - 1.2 Projekt-Syndrome.....201
- 2 Aufgaben und Instrumente des Projektmanagements.....202
 - 2.1 Aufgaben.....202
 - 2.2. Instrumente des Projektmanagements.....203
 - 2.3 Software zur Unterstützung des Projektmanagements.....204
- 3 Organisation des Projektmanagements.....206
 - 3.1 Projektorganisation.....206
 - 3.2 Projektmitgliederung -gremien.....211
- 4 Projektkontrolle.....214
- 5 Fazit.....216
- 6 Literatur.....217

Stefan Seidel, Christian Janiesch, Axel Winkelmann

XI Softwareeinführung als Anlass zur Berichtswesenverbesserung.....219

- 1 ERP-AVWS-Einführung als Chance für die Berichtswesenverbesserung.....219
- 2 Gestaltung eines modernen Berichtswesens.....220
 - 2.1 Anforderungen an moderne Reporting-Systeme.....220
 - 2.2 Informationsbedarfsanalyse.....221
 - 2.3 Erläuterung der Berichtswesen-Konstrukte.....222
- 3 Vorgehensmodell zur Gestaltung des Berichtswesens.....227
 - 3.1 Initialisierung.....229
 - 3.2 Ist-Analyse.....230
 - 3.3 Soll-Konzeption.....235
 - 3.4 Wartung.....239
- 4 Fazit.....240
- 5 Literatur.....241

Jörg Becker, Dirk Sandmann, Christian Janiesch

XII Berichtswesenverbesserung im Rahmen der ERP-/WWS-Einführung am Beispiel eines Luxusgüter-Handelsunternehmens.....243

- 1 Ausgangs Situation.....243
- 2 Konzeption.....244
 - 2.1 Initialisierung.....245
 - 2.2 Ist-Analyse.....246
 - 2.3 Soll-Konzeption.....252
 - 2.4 Umsetzung des Berichtswesens.....256
 - 2.5 Fazit.....260
- 3 Literatur.....261

Eric Scherer, Bruno Jakob

XIII Case Study - Erfahrungen bei der Evaluation und Einführung eines neuen Warenwirtschaftssystems bei der Loeb Warenhaus AG.....263

- 1 Die Loeb Warenhaus AG.....263
 - 1.1 Weg von der Zettelwirtschaft.....263
 - 1.2 ... zur zentralen Organisation und integrierten Warenwirtschaft.....264
- 2 Der erste Anlauf bringt wenig Ergebnisse aber viel Erfahrung... 264
- 3 Neubeginn.....265
 - 3.1 Neuaufsetzen der Evaluation.....265
 - 3.2 Zielsetzung und Anforderungen.....266
 - 3.3 Den Spagat wagen: Standardsoftware im Bereich Warenhäuser.....267
 - 3.4 Suche auf einem unübersichtlichen Markt.....269
 - 3.5 Der Sieger heißt.....271
 - 3.6 Die Kosten im Griff.....272
 - 3.7 Gesunder Menschenverstand: Erfahrungen aus der Umsetzung.....273
- 4 „Rundum zufrieden“.....274
- 5 Literatur.....274

Karsten Klose, Axel Winkelmann

XIV	Case Study - Erfahrungen bei der ERP-Auswahl und -Einführung in kleinen und mittelständischen Industrieunternehmen.....	275
1	Ausgangssituation.....	275
1.1	Beschreibung des Unternehmens.....	275
1.2	IT-Infrastruktur vor der ERP-Systemeinführung.....	276
2	Ablösung der alten Softwarelösung durch eine integrierte Standardsoftware.....	277
2.1	Vorbereitung.....	277
2.2	Sichtung des Angebots.....	278
2.3	Entscheidung für einen ERP-Anbieter.....	280
2.4	Vertragsverhandlung und -gestaltung.....	280
3	Softwareeinführung.....	281
3.1	Projektorganisation.....	281
3.2	Projektverlauf.....	282
4	Lessons Learned.....	285
	 Autorenverzeichnis.....	 289