



---

---

## IT-Systeme - Zu Risiken und Nebenwirkungen...

---

---

Schon wieder: Die Dame an der Hotline erklärt mir, dass sie mir leider keine Informationen über den Auftragsverlauf geben kann: „Wir haben letzten Monat ein neues System eingeführt...“

Haben Sie das auch schon mal erlebt oder stehen Sie sogar aktuell vor einer Softwareeinführung? Immer wieder höre ich, dass die Probleme innerhalb einer Organisation mit einer neuen Software gelöst werden sollen. „Wir brauchen eine neue Software, dann wird alles besser..“

Ob ein Customer Relationship Management (CRM), Document Management System (DMS) oder Enterprise Resource Programm (ERP). Alle Systeme haben eines gemeinsam: Bei falscher Anwendung/Dosierung verursachen sie Risiken und Nebenwirkungen.

In diesem Newsletter erfahren Sie, wie Sie die Auswahl für Ihr Unternehmen sinnvoll treffen können.

Viel Vergnügen dabei – und wenn Sie mögen, lassen Sie mich gerne Ihre Meinung dazu wissen!

Ihr Fuat Akar



## Eine Lösung am Ziel vorbei

Ein CRM-System wird oftmals vom Vertrieb als die Lösung für das Auftrags- und Kundenmanagement angesehen. „Mit dem neuen CRM-System können wir schneller und von überall die Informationen zu jedem Kunden, Auftrag und Artikel abrufen...“ CRM-Systeme entwickeln sich aktuell zu einer Modeerscheinung und versuchen sich als die „Eier legende Wollmilchsau“ zu platzieren. Es geht schon so weit, dass mit manchen CRM-Systemen Rechnungen und Lieferscheine erstellt werden können.

STOP! Solche Ergänzungen schießen definitiv am Ziel vorbei! Besinnen Sie sich immer wieder auf die wesentlichen Fragen:

1. Welches Problem wollten wir ursprünglich eigentlich lösen?
  2. Würde die Problemlösung eine Umsatzsteigerung zur Folge haben?
  3. Ist dies eine Wertschöpfende Lösung - d.h. bezahlt uns der Kunde dafür?
- 

## Der Weg ist das Ziel

Kommen wir zum DMS. Es gibt kaum jemanden, der den Begriff vom „papierlosen Büro“ nicht schon einmal gehört hat. Die Lösung für ein papierloses Büro ist ohne Zweifel die Digitalisierung der Vorgänge im Betriebsablauf. Papier aus dem Betrieb zu verbannen? Das geht recht einfach!

Wenn DMS nur die Zielsetzung hat die Vorgänge zu digitalisieren und die Anzahl der Ablageordner zu reduzieren, dann werden Ihre Mitarbeiter höchstwahrscheinlich weiterarbeiten wie bisher und die per Post und Fax eingehenden Bestellungen und Eingangsrechnungen wie gewohnt bearbeiten, beschriften, kontieren, an die zuständigen Sachbearbeiter übergeben und finalerweise – wenn der Vorgang erledigt ist – einscannen und im DMS archivieren. Per Mail erhaltene Vorgänge werden oftmals ausgedruckt, mit Informationen und Notizen von Hand beschrieben, weitergereicht und finalerweise wieder eingescannt und im DMS archiviert.

Ziel erreicht: „Wir haben mit DMS nun ein papierloses Büro!“

Lautete das Ziel wirklich nur Papier los zu werden? Oder sollte das Ziel nicht eher lauten, die Abläufe ohne Papier-Transport zu beschleunigen und somit innerhalb der gleichen Zeit und bei gleichen Kosten mehr Durchsatz zu ermöglichen?

---

## Ihr Wettbewerbsvorteil ist das Handwerk, nicht das Werkzeug!

Ein ERP-System ist das Herzstück Ihres Unternehmens. Mit Unterstützung eines ERP-Systems werden Aufträge erfasst, Bedarfe und Termine ermittelt, Bestellungen ausgelöst, die Produktion terminiert und Ressourcen geplant... Nur um einige Abläufe zu nennen. Was bei bevorstehenden ERP-Einführungen immer wieder vernachlässigt wird, sind die "eigenen Gene". Damit meine ich: Was hebt Sie von Ihrem Wettbewerb ab?

Sind sie sich über die Engpässe in Ihrem Prozessablauf im klaren? Welcher Unternehmensbereich hindert Sie daran, in der gleichen Zeit, bei gleichen Kosten mehr Durchsatz zu schaffen? An welcher Stelle müssen Sie sofort Hand anlegen, um diese Blockade zu lösen und das Unternehmen wieder in Fluss zu bringen?

Ein ERP-System vergleiche ich gerne mit dem Cockpit eines Piloten. Unerwünschte Zustände müssen sofort aufblinken, wenn bspw. Material fehlt, zu viel Material im Bestand ist oder wenn der Auftragsprozess in Rückstand gerät. Die Ursachen des Lieferverzugs

müssen sofort ersichtlich sein.

---

## Eine Lösung für Alle?

Softwaresysteme können sehr hilfreich sein, keine Frage! Aber was ist mit dem Piloten? Wie geht er mit diesem Cockpit um? Eine Software ist ein unterstützendes Werkzeug. Ein gutes Handwerk und dazugehörige Methoden ersetzt es bei weitem nicht.

Dabei kann leider der Standard des Softwareanbieters nicht helfen. Ansonsten würden alle Unternehmen, welche diese Software eingeführt haben, nach der gleichen Art und Weise arbeiten. Wo bleibt da noch der Wettbewerbsvorteil, wenn Sie exakt so arbeiten, wie Ihr Wettbewerb?

Echte Wettbewerbsvorteile können Sie heute nur noch durch beschleunigte Abläufe erzielen, denn gute Qualität ist mittlerweile selbstverständlich. Gute Qualität und Flexibilität sind in Kombination die Kriterien, welche die Preisdiskussion in den Schatten stellen.

Wenn Ihr Unternehmen auf die Kundenbedürfnisse flexibel reagieren kann und die internen Abläufe es ermöglichen, schneller als der Wettbewerb zu sein, dann diskutieren Sie nicht mehr über Preisvergleiche. Der Idealzustand ist, dass Ihre Lieferzeit genauso lange beträgt, wie die Angebotsabgabe Ihres Wettbewerbs. Wer dies für unmöglich hält, sollte sich dringend neue Ziele setzen!

---

## Ihre Aufgabe ist es Kundenprobleme zu lösen!

Welche Systemeinführung auch immer aktuell ansteht - Sie sollten sich vorab darüber im Klaren sein, was das größte Problem Ihrer Kunden/Zielgruppe ist.

Somit vermeiden Sie, dass auch Ihr Unternehmen einem Hype folgt, sondern mit allen zur Verfügung stehenden Technologien sinnvoll zum Problemlöser Ihrer Kunden wird.

Ob Sie dazu wirklich ein CRM-, DMS-, CAQ- oder ein neues ERP-System benötigen, ist eine Frage die sich erst viel später stellt.

Wie immer möchte ich Sie abschließend darauf sensibilisieren, die Blockaden im Unternehmen zu identifizieren und gezielt zu behandeln! Was hindert Sie am Wachstum und welche Anwendung wird Ihr Problem wirklich lösen?

---

## Kontakt | Empfehlung | Veranstaltungen



Sie wollen mehr über echte Produktivität und exponentielles Wachstum erfahren?

[Sehen Sie hierzu das Video zu meiner Impulsrede auf dem "Management Innovation Camp 2016" in Essen.](#)

Wenn auch Sie erfahren möchten, wie wir mit Ihrem Team innerhalb weniger Wochen Ergebnisse erzielen können, dann freue ich mich auf Ihren [Kontakt](#).

---

Wenn Ihnen dieser Newsletter gefallen hat, dann leiten Sie diesen doch einfach weiter. Ihre Geschäftspartner können sich über folgenden Link als Empfänger eintragen. Dafür bedanke ich mich schon mal recht herzlich!

#### [Newsletter-Anmeldung](#)

---

- ["Aufbau eines strategischen Einkaufs - Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung"](#)

08. - 09.06.2016 // IHK Heilbronn-Franken

- ["Praxis-Workshop für Werkleiter - In 5 Schritten den Produktions-Output nachhaltig steigern"](#)

21. - 22.06.2016 // mercure Hotel Stuttgart Airport

- ["Supply-Chain 4.0 - Bestände senken, Lieferfähigkeit steigern"](#)

12. - 13.10.2016 // IHK Heilbronn-Franken

#### Impressum

PROZESSREICH -  
Unternehmensgestaltung

Fuat Akar  
Ulmer Str. 9  
71732 Tamm

Telefon: +49 7141 133 96 31  
Telefax: +49 7141 133 96 32  
E-Mail: [mail@prozessreich.de](mailto:mail@prozessreich.de)

Verantwortlich für den Inhalt:

Fuat Akar  
Ulmer Str. 9  
71732 Tamm  
Umsatzsteuer-ID: DE245176690

DISCLAIMER: Es wird keinerlei Haftung für Übermittlungsfehler, Richtigkeit oder Vollständigkeit der Angaben übernommen. Die Nennung von Produkten anderer Hersteller oder Anbieter dient ausschließlich zur Information und stellt keinen Warenzeichenmissbrauch dar. Hinsichtlich der Auswahl, Leistung oder Anwendung dieser Produkte oder Dienstleistungen wird keinerlei Gewähr übernommen.

---

Wenn Sie den Newsletter nicht mehr erhalten möchten, können Sie sich [hier](#) abmelden.