

## Business Intelligence und Kundenmanagement führen die SAP-Ausbaupläne an

von Jürgen Frisch

07. APRIL 2009

**„Weil die Unternehmen derzeit nicht wachsen, schrumpfen auch die Projektvolumina“, erklärt Lars Landwehrkamp, Vorstandssprecher des SAP-Systemhauses All for One. Die Mittelstandskunden dieses Dienstleisters agieren sehr zurückhaltend und investieren in die Kundenbetreuung sowie in Reporting-Tools.**

**CZ: Mit welchen Themen beschäftigen sich Ihre Mittelstandskunden in diesem Jahr? Wo sparen Sie und wo geben sie Gas?**

Landwehrkamp: Anders als im vergangenen Jahr wachsen unsere Kunden kaum mehr. Daher erweitern sie auch ihre SAP-Systeme momentan nicht groß. Stattdessen setzen Sie auf Themen, die bisher nicht im Vordergrund standen, etwa Kundenbeziehungsmanagement oder Zusatzbausteine für Forderungsmanagement und Liquiditätsmanagement. Sehr gefragt ist auch Business Intelligence. Der Mittelstand hat dort bislang wenig investiert, weil der Aufbau eines Kennzahlensystems sowie das Implementieren der entsprechenden Software mit einem hohen Aufwand verbunden ist. Neuen Schwung in dieses Thema bringt die Analyse-Suite Crystal Report, die SAP zusammen mit Business Objects übernommen hat.



**CZ: Bevorzugen die Anwender derzeit eher größere oder kleinere Projekte?**

Landwehrkamp: Die Projektvolumina umfassen jetzt viel kleinere Häppchen als vorher. Die Kunden werden vorsichtiger und nehmen nicht mehr eine Millionen Euro in die Hand, sondern eher 100.000 oder 50.000 Euro. Dann schauen sie erst einmal, wie das Quartal läuft. Diesen Trend bestätigt auch das Lizenzgeschäft der SAP, wo die Aufträge derzeit ebenfalls in kleinen Chargen kommen.

**CZ: Beflügelt die gegenwärtige Wirtschaftskrise das Outsourcing?**

Landwehrkamp: Davon gehen wir aus nach der Erfahrung in früheren Krisen. Wenn die Unternehmen Mitarbeiter entlassen, schrumpft auch die IT-Abteilung. Dann brauchen sie externe Dienstleister. Dabei beschränkt sich der Outsourcing-Trend nicht nur auf die IT, sondern erfasst auch Themen wie Personalabrechnung.

**CZ: Vergeben die Unternehmen eher Teilbereiche an Dienstleister oder wagen sie sich auch an das Komplett-Outsourcing?**

Landwehrkamp: Im Mittelstand entwickelt sich das Outsourcing in kleinen Schritten. Oft starten wir mit einer Remote-Betreuung, übernehmen dann beispielsweise eine Datenbank und schließlich die IT für komplette Geschäftsprozesse zu uns ins Rechenzentrum. Bei SAP-Einführungen verfolgen wir einen stufenweisen Ansatz: Die Systeme werden oft zunächst bei uns im Rechenzentrum aufgesetzt, und wenn die Einführung abgeschlossen ist, entscheidet sich der Kunde, ob er sie beim Outsourcer lässt oder ins eigene Haus holt.