

## BEDIENBARKEIT WICHTIGER ALS FUNKTIONALITÄT WAS BRAUCHT MAN WIRKLICH?

Nicht immer ist die vermeintlich naheliegendste oder günstigste Software die richtige für Mittelständler. Diese Erfahrung musste die **Murrplastik Systemtechnik GmbH** machen, die ein CRM-Modul einführt, das es im Rahmen einer ERP-Einführung als „kostenlose“ Zugabe hinzugab.

„**WIR WOLLTEN DIE CRM-SOFTWARE ZEITNAH UND PREISWERT** zu unserer ERP-Implementierung“, berichtet Marketingleiter Oliver Huber. 2010 führte Murrplastik SAP R3 ein, zu dem es als Zugabe besagtes CRM-Modul gab. Der schwäbische Spezialist für Kabelführung und Kabelschutz sowie Energieführung digitalisierte 2012 dann auch das Kundenbeziehungsmanagement. Der Marketing-Chef gesteht: „Das CRM von SAP war da und wir haben es einfach eingeführt.“ Vier Jahre später siegte dann allerdings trotz aller Anstrengungen die Erkenntnis, dass die Anforderungen aus Marketing und Vertrieb mit diesem System für einen Mittelständler wie Murrplastik nicht erfüllt waren. Jede Zusatzfunktion musste neu hinzuprogrammiert und extra bezahlt werden. Das „kostenlose“ Modul wurde also immer teurer, auch weil es zu viele Ressourcen fraß.

Oftmals wird Software heute entlang der Arbeitsprozesse in den Unternehmen programmiert, zugleich soll sie jedoch von den Mitarbeitern schnell genutzt werden



Oliver Huber, Marketing-Chef bei Murrplastik, gesteht:

„Das CRM von SAP war da und wir haben es einfach eingeführt.“

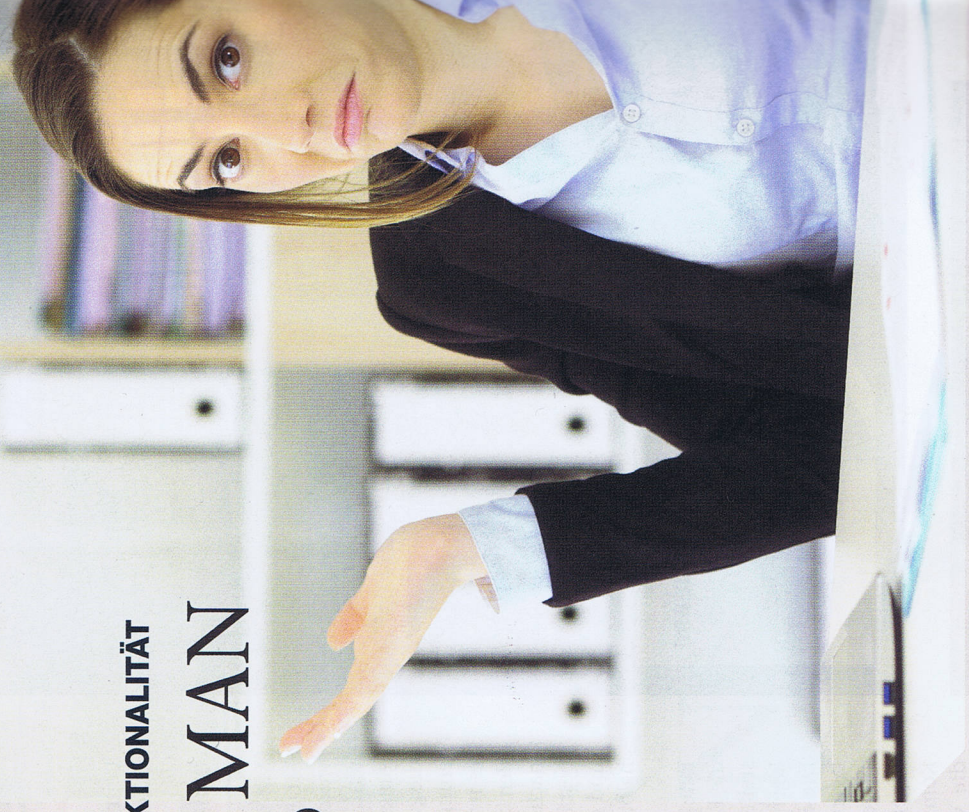
können. Das Stichwort dazu lautet: User Experience (UX). Die Erwartungshaltung ist, dass den Nutzern die Funktionsweise sofort klar und die Software bedienbar sein muss. Daraus ergibt sich jedoch die Problematik, dass sich einerseits die Produktions- und damit die Nutzungszyklen von Software massiv verkürzen, es sich die Mitarbeiter andererseits oft nicht leisten können, in ihrem durchgetakteten Arbeitsalltag mehrere Tage ausschließlich mit dem Erlernen einer neuen Software zu verbringen. Auch steigt die Komplexität der Programme, die mehr leisten und vor allem mit einer wachsenden Zahl anderer Programme kompatibel sein sollen.

### Weniger ist mehr

Der IT-Dienstleister IT Design, der schließlich mit CAS ein neues CRM-System bei Murrplastik implementierte, verfährt nach der Devise „Weniger ist mehr“. So werden

die Nutzer nicht durch zusätzliche Funktionen abgelenkt, sondern können sich auf die Inhalte konzentrieren. Lieber fügen die Entwickler dem CRM-System neue Funktionen hinzu, wenn sich die Erwartungen der Anwender ändern. Zweiter Punkt: Jedes Unternehmen hat seine eigene Sprache, die sich im Programm wiederfinden muss. Während der eine Kunde im Vertrieb lieber von Lead spricht, nennt der andere es Verkaufschance. Zum dritten werden beispielsweise die Eingabehilfen klar und einheitlich abgegrenzt, sodass sich neue oder weniger IT-affine Mitarbeiter in einer klaren Struktur schnell zurechtfinden.

Bereits 2016 saßen Mitarbeiter des Tübinger IT-Dienstleisters und von Murrplastik zusammen, um die Prozesse zu analysieren. Manche Arbeitsschritte konnten vereinfacht werden, die bisher durch die starre Software unnötig kompliziert waren. Zudem ist das System leichter konfigurierbar, wenn neue Felder oder Eingabehilfen gewünscht sind. Der Zulieferer der Automotive-, Maschinenbau- und Elektrobranche benötigt keinen externen Programmierer mehr, vielmehr werden diese Themen von den Key Usern selbst oder vom erweiterten Administratoren-Team direkt gelöst. Zudem ist die Darstellung auf Desktop, Laptop oder Tablet identisch. „Dadurch ergeben sich Automatismen bei den Nutzern, die Fehler reduzieren sich“, so Oliver Huber.



**Murrplastik Systemtechnik GmbH**  
 Mitarbeiter: > 200  
 Standort: Oppenweiler bei Stuttgart  
 Umsatz: ca. 46 Mio. Euro  
 Geschäftsfeld: Kabelmanagement für den Maschinen- und Anlagenbau  
[www.murrplastik.de](http://www.murrplastik.de)

Ein Projektteam aus Mitarbeitern von Marketing, Vertrieb und IT spielte in einer Testumgebung verschiedene Fälle durch, beurteilte die Usability und schlug Veränderungen vor. Seit 2018 bearbeitet die achtköpfige Marketingabteilung ihre Projekte mit dem CRM-System, sammelt Erfahrungen und bessert nach.

### Engere Bindung von Anbieter und Anwender

Bald soll das gesamte Vertriebsteam mit rund 60 Innen- und Außendienstlern in drei Schritten ins Programm eingeführt werden. „Die Vertriebler sollen nicht parallel mit zwei Systemen arbeiten, sondern von einem Tag auf den anderen mit dem neuen CAS-System“, so Hubers Vorstellung. Seine acht Marketingleute sind dann bereits erfahrenere User und können unterstützen.

Dem UX-Spezialisten Andreas Nau gefällt der enge Austausch zwischen Softwarehaus und Kunden vor der eigentlichen Entwicklung. Denn das spare oft Ressourcen, weil frühzeitig der einzuschlagende Weg festgelegt werde. Bildlich gesprochen: Überlege, wohin du gehen willst, und packe dann deinen Rucksack und ziehe los. Außerdem weiß der Geschäftsführer von Easysoft, das bundesweit 1.300 Kunden mit seiner Software für Personalentwicklung und Ausbildungsverwaltung betreut, dass die intensiven Gespräche zu einer engeren Kundenbindung führen, weil der Kunde im Idealfall eine individuelle Lösung erhält. Sinnvoll ist außerdem, Kunden so schnell wie möglich erste Entwürfe zu zeigen, weil dadurch bei skeptischen Bedienern die Akzeptanz steigt.

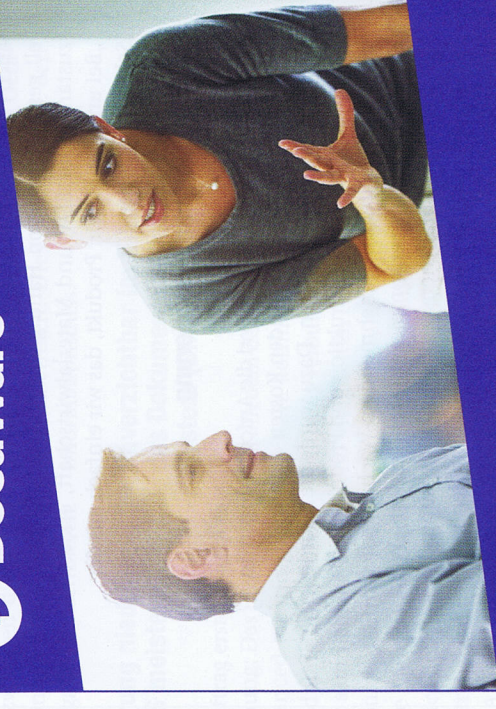
JENS GIESELER

## ERP-UMSTIEG BEI OSTERMANN

↳ **NACH UMFANGREICHER EVALUIERUNG** setzt das Einrichtungshaus Ostermann künftig auf die ERP-Software Moeve Enterprise von Ametras. Abgelöst wird in der Firmenzentrale Witten die Warenwirtschaftssoftware Cogito Retail, deren Hersteller im Oktober 2016 von der Koblenzer SHD AG übernommen worden war. Wie der Vorgänger läuft auch Moeve Enterprise auf Ostermanns Power-Systemen. Das Umstellungsprojekt ist nach Informationen unserer Schwesterpublikation DV-Dialog über einen Zeitraum von zwei Jahren geplant. Dann soll Moeve Enterprise unternehmensweit an allen fünf Standorten laufen und von jedem der 1.400 Mitarbeiter genutzt werden können.

ANZEIGE

**DocuWare**



## Unsere Lösungen für Ihren Erfolg

- Rechnungsverarbeitung
  - Personalmanagement
  - Kommunalverwaltung
- Dokumenten-Management & Workflow aus der Cloud