



Tilman Au
Managing Director
New Identity AG
 Last Updated: Aug 15, 2007

This customer reference interview transcript is provided as a service by References-Online, Inc. The terms and conditions accepted by the user of the References-Online website, where this document originated, apply to the use of this document. Information contained in this document is private and confidential. This reference customer quoted in this document is not to be contacted directly by the reader. Reference customers and References-Online, Inc. are held harmless from any liability resulting from user's reliance on the reference given herein.

Topic	Response
<p>1 <i>Guten Tag. Ich unterhalte mich heute mit Herrn Tilman Au von der Firma New Identity. Können Sie uns bitte etwas über ihr Unternehmen erzählen?</i></p>	<p>Ja, die New Identity AG ist ein mittelständischer Dienstleister auf dem Bereich Internet- und Online-Portale. D. h. wir erstellen für Kunden aus Industriebereichen, aus den Bereichen Business to Business Internet-Anwendungen. Der Kunde kommt, hat bestimmte Prozesse aus dem Offline-Bereich, aus seinem Kerngeschäft und möchte diese im Internet abgebildet haben. Eine Bankanwendung oder eine Transaktion für eine Buchungshop oder Informationssysteme für Mitarbeiter oder für den Außendienst. Wir schauen uns an, was ist dieser Prozess im Offline-Bereich und wie können wir den abbilden. Wir übernehmen dann die Gestaltung, die Konzeption und die technische Realisierung.</p> <p><i>Wo ist Ihr Standort?</i></p> <p>Wir sitzen in Mainz.</p> <p><i>Und wie viele Mitarbeiter haben Sie?</i></p> <p>Wir haben in Mainz am Standort derzeit 45 Mitarbeiter. Bis Ende des Jahres 2007 werden es knapp 50 Mitarbeiter sein. Ja, also ich selbst bin Vorstand für den Bereich Marketing und Sales.</p> <p><i>Und können Sie uns etwas über Ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten erzählen?</i></p> <p>Betreue also also den gesamten Bereich Neukundengewinnung, Kundenbetreuung, Kundenentwicklung und in mein Ressort fällt eben auch als kaufmännischer der gesamte Bereich Finance, Controlling, Operations. Da ist mir ein kaufmännischer Leiter zugeordnet, der das Thema operativ betreut und ich bin eben enstprechend verantwortlich dafür. Und in diesem Zuge bin ich mit dem Thema SAP, Business WAN beschäftigt. Aber der Kernbereich meiner Aufgaben, in dem ich selber agiere, ist eben der Vertrieb und das Marketing.</p>



Tilman Au
Managing Director
New Identity AG
 Last Updated: Aug 15, 2007

This customer reference interview transcript is provided as a service by References-Online, Inc. The terms and conditions accepted by the user of the References-Online website, where this document originated, apply to the use of this document. Information contained in this document is private and confidential. This reference customer quoted in this document is not to be contacted directly by the reader. Reference customers and References-Online, Inc. are held harmless from any liability resulting from user's reliance on the reference given herein.

Topic	Response
<p>2 <i>Welche hauptsächlichen geschäftlichen Ziele und Herausforderungen veranlassten New Identity sich nach einer neuen Anwendungslösung wie SAP Business One umzusehen?</i></p>	<p>Ja wir hatten – wie es so ist bei einem Unternehmen unserer Größenordnung, das historisch gewachsen ist – seit dem Beginn unserer Firmenentwicklung vor knapp zehn Jahren bis zum Zeitpunkt vor knapp vier Jahren haben wir angefangen eigene Lösungen einzusetzen, selber gestrickte Lösungen, Datenbanken, Excel-Tabellen und haben dann auch entsprechend mit wachsender Unternehmensgröße angefangen Standard-Software dazuzukaufen; allerdings Dinge, die sich im kleineren Umfeld bewegten. Wir haben die Systeme dann alle auf verschiedenen Anwendungen betrieben und unsere Frage war bis zu dem Zeitpunkt vor vier Jahren immer: macht das Sinn? Macht es Sinn um eine betriebswirtschaftliche Kennzahl zu erlangen, sieben Excel-Sheets aufmachen zu müssen und zwei andere Softwareprogramme. Man kommt dabei schnell zur Erkenntnis, dass das keinen Sinn hat, und in dem Zuge haben wir uns umgeschaut, gerade in dem Zuge der Evaluation für ein weiteres Wachstum – macht das Sinn, gibt es ein Wesen, das alle unsere Ansprüche erfüllt? Wenn ja, in welchem Kosten-Nutzen-Verhältnis steht das, macht es Sinn dies selber zu entwickeln, wir als Software-Unternehmen hätten da ja auch darstellen oder leisten können. Und das war eben der Zeitpunkt, an dem wir uns vor knapp vier Jahren mit einer Emulation beschäftigt haben. Da haben wir uns also verschiedene Software-Produkte angeschaut und eben mit unseren Anforderungen abgestimmt. Und wir sind dann auch zu Business One gelangt, weil wir eine integrierte Anwendung für die Bereiche Finanzen, Controlling, Vertrieb und das Projektmanagement gesucht haben.</p>
<p>3 <i>Was waren die wichtigsten Ziele, die Sie mit einer neuen Lösung erreichen wollen?</i></p>	<p>In erster Linie natürlich konsistente Verarbeitung von Daten, d. h. ein System, das alle unsere kaufmännischen Daten beinhaltet, wo wir sehr schnell und einfach Auswertungen darauf fahren können. Zum Zweiten eine konsistente Wartung unserer Geschäftspartnerdaten, wir hatte auch da verschiedene Datenbanken, wo Geschäftspartnerdaten vorlagen und dann ein besseres Tool für Unternehmens- und Projektsteuerung. Bei uns spielt vor allem die Projektsteuerung eine große Rolle, wir sind Dienstleister, wir arbeiten also projektbasiert, und auch da galt es bessere Zahlen schneller und einfach generieren zu können – also der Zugriff und Zugriffsgeschwindigkeit, die Auswertbarkeit und Analyse, das waren wichtige Punkte, die wir gesehen haben, bei der Einführung eines neuen Systems.</p>



Tilman Au
Managing Director
New Identity AG
 Last Updated: Aug 15, 2007

This customer reference interview transcript is provided as a service by References-Online, Inc. The terms and conditions accepted by the user of the References-Online website, where this document originated, apply to the use of this document. Information contained in this document is private and confidential. This reference customer quoted in this document is not to be contacted directly by the reader. Reference customers and References-Online, Inc. are held harmless from any liability resulting from user's reliance on the reference given herein.

Topic	Response
<p>4 <i>Welche wichtigsten Auswahlkriterien legten Sie für Lieferanten und Lösungen fest?</i></p>	<p>Wir haben im Grunde knapp fünf Kriterien gehabt, die für uns entscheidend waren. Zum einen, erfüllt es die Anforderungen im Bereich Finance, Buchhaltungsdaten, eine Basisanforderung, Forderungsmanagement, Liquiditätsplanung und ähnliches, erfüllt es die Anforderungen im Bereich Vertrieb, Vertriebsplan, Opportunities, Vorbereitung, Projektion, Simulation, erfüllt es Anforderungen im Bereich HR, Mitarbeiterverwaltung und ähnliches, und ganz wichtiger Punkt, als vierter Punkt eben, Projektmanagement, Projektauswertung, Projektsteuerung, Projektverwaltung; erfüllt das System diese Anforderungen. Für uns war das der wichtigste Punkt, weil das das Kerngeschäft ist und daher natürlich auch ein entscheidender Punkt ist, wie der Umsatz gesteuert wird, und fünftens – last but not least – natürlich über alles, die Bewertung, ist das für einen sinnvollen Kosten-Nutzen-Aspekt einführbar; für ein Unternehmen unserer Größenordnung mit knapp fünfzig Mitarbeitern und knapp über Millionen Umsatz spielt es natürlich schon eine Rolle, ob die Komplexität der Einführung sowohl vom Finanzrahmen als auch vom Change Management zu bewältigen ist. Das war auch ein ganz wichtiger Punkt, der über allem stand und der auf die Bewertung der einzelnen Faktoren mit reingespielt hat.</p>
<p>5 <i>Welche spezifischen Faktoren führten dazu, dass Sie der SAP Business One Lösung den Vorzug gegenüber anderen wettbewerbsfähigen Lösungen gaben.</i></p>	<p>Also, ein Punkt, der ganz klar für Business One gesprochen hat, ist zum einen die Verbreitung im Mittelstand, die es schon gibt, aber eben auch der Drive, der auf dem Produkt liegt. Also das Ziel, das die SAP postuliert und das man auch an vielen Stellen sieht, das Produkt nach vorne zu bringen. Das hat uns viel Vertrauen in die Lösung gegeben, dass da eben ein starker Partner, starker Hersteller dahinter steht, der dieses Programm auch verzahnt mit seiner Standardlösung, und der auch die Entwicklungsprogramme vorantreiben wird. Also der Name des Herstellers ist lediglich ein Entscheidungskriterium gewesen, aber auch die Tatsache, dass das Produkt unsere Anforderungen mit fast perfekter Trefferquote erfüllt hat. Also, es war ein Thema, dass die Basis erfüllt wurde, und dass es durch die Ad-Ons ein flexibles System gibt, die Module von Partnern einzuklinken. Auch das hat uns sehr gut gefallen, das nutzen wir heute. Also ich sage, es gibt bestimmte Themen, die SAP Business One nicht spezifisch abdeckt, die ein Partner ergänzen oder hinzuaddieren oder einklinken kann, sodass dies auch sehr schön die Flexibilität und Erweiterbarkeit der Software darstellt. Also sowohl der Hersteller als auch eben die Software-Architektur mit Ad-Ons und Basis waren für uns zwei sehr wichtige Punkte, die wir vielleicht miteinbeziehen, dass das System relativ einfach in der Basis auszurollen ist, einfach zu konfigurieren ist und da eben auch eine gewisse Marktentwicklung dahinter steht.</p>



Tilman Au
Managing Director
New Identity AG
 Last Updated: Aug 15, 2007

This customer reference interview transcript is provided as a service by References-Online, Inc. The terms and conditions accepted by the user of the References-Online website, where this document originated, apply to the use of this document. Information contained in this document is private and confidential. This reference customer quoted in this document is not to be contacted directly by the reader. Reference customers and References-Online, Inc. are held harmless from any liability resulting from user's reliance on the reference given herein.

Topic	Response
<p>6 <i>Können Sie Ihre Erfahrung mit der Implementierung im Allgemeinen beschreiben?</i></p>	<p>Die Erfahrung mit der Implementierung ist dergestalt, dass wir – wir kennen das auch aus unseren Projekten – dass natürlich oftmals vergessen wird, gerade in der Konzeptionsphase ins Detail zu gehen. Also, wir wollten unbedingt vermeiden, dass wir nachher – während der Einführung – vor der Problemstellung stehen, dass wir sagen: Ok, bestimmte individuelle oder spezifische Fragestellungen werden nicht abgedeckt. Wir haben deswegen nach dem erfolgten Auswahlprozess, auch dem Auswahlprozess des Partners, eine Konzeptionsphase vorausgestellt. Wir haben uns erstmals mit dem Partner zusammen hingesetzt und haben gesagt: das ist der Ist-Stand, diese Auswertung brauchen wir heute, diese Auswertung benutzen wir heute, diese Anforderungen haben wir an Datenablage, Angebotserstellung und ähnliches und haben mit dem Partner gemeinsam definiert, was bedeutet das für SAP Business One. Denn eins darf man natürlich nicht vergessen, SAP Business One ist und bleibt eine Standardsoftware, die Sie heute einführen und die natürlich gecustomized werden muss. Auch das muss gesehen werden und das haben wir im Grunde dann mit dem Partner zusammen erarbeitet, welche Anforderungen an das Customizing bestehen, bevor wir das Projekt beginnen. Weil das natürlich ganz entscheidende Auswirkungen auf den Projektplan hat, wenn ich bestimmte Anforderungen an das Customizing nicht vorher definiere. Insofern haben wir erst besprochen, was die Anforderungen, also das Anforderungs-Management also finalisiert und dann einen entsprechenden mehrstufigen Projektplan ausgelegt, der eben vorsieht, welche individuellen oder Customizings in welchen Phasen umgesetzt werden.</p>
<p><i>Wie lange hat die Implementierung gedauert und wer war am Implementierungsprozess beteiligt?</i></p>	<p>Die Basisimplementierung hat – lassen Sie mich überlegen – ich würde sagen knapp sieben Monate gedauert. Da muss man ganz klar sagen, dass kann man zügiger machen. Die SAP gibt an, dass es in drei Monaten zu realisieren ist. Ich sage Ihnen Mal ganz ehrlich, das ist nicht unbedingt mein Fokus bei Implementierungen. Ich habe gerade über das Anforderungs-Management gesprochen – also diese Phase muss relativ klar und sauber und präzise abgearbeitet werden, d. h. man muss sich Zeit nehmen für gemeinsame Workshops, die Workshops müssen sich in den Ergebnissen niederschlagen, die Ergebnisse müssen bewertet werden und ich muss dem Partner auch sagen, was bedeutet das für das Projekt bei einem Aufwandsrahmen. Aber sicherlich kann man diese sieben Monate beschleunigen. Wir haben uns eben – im Grunde begonnen vom Auswahlprozess bis zum Launch des Projektes – fast eineinhalb Jahre Zeit genommen. Und als wir uns entschieden hatten im Mai des Jahres 2005, sind wir dann bis Ende 2005 im Grunde online gewesen, also Anfang 2006 haben wir die dann Software erstmals vollumfänglich benutzen können. Einen Zeitraum von knapp 7 Monaten für die Einführung, für das Einführungsprojekt. Dann war es von vorn herein klar, dass ist ein mehrstufiges Projekt. Also wir haben im Grunde die letzte Phase des Projekts vor knapp drei Monaten abgeschlossen. Die hat aber nicht mehr so fürchterlich viel mit SAP zu tun, das war mehr extrem Customizing mit einer sehr individuellen Anpassung, die wir an der Software tätigen, und um die operative Excellence für unser Kerngeschäft herzustellen.</p>



Tilman Au
Managing Director
New Identity AG
 Last Updated: Aug 15, 2007

This customer reference interview transcript is provided as a service by References-Online, Inc. The terms and conditions accepted by the user of the References-Online website, where this document originated, apply to the use of this document. Information contained in this document is private and confidential. This reference customer quoted in this document is not to be contacted directly by the reader. Reference customers and References-Online, Inc. are held harmless from any liability resulting from user's reliance on the reference given herein.

Topic	Response
<p>7 <i>Welches waren die kritischsten Herausforderungen während der Implementierung? Welche Probleme entstanden und wie wurden sie gelöst?</i></p>	<p>Also ein wichtiger Punkt war im Grunde der Import der Altdaten und müssen wir auch sagen, da haben wir uns zum Teil etwas überschätzt. Wir haben uns da dann auch vom Partner – wie soll man sagen – an der einen oder anderen Stelle nicht optimal beraten gefühlt. Wir haben beschlossen, alle unsere Adressstämme zusammen zu führen im SAP-Bestand, das man nun absolut nicht zählen kann, weil soviel an Mehrfachdatenpflege haben. Das sind Daten aus Kampagnen-Management, Adressdaten aus Exchange und eben auch RQ-Daten. Das hat natürlich auch zur Folge, dass wir die Datenbestände auch wieder in Exchange zurück synchronisieren müssen und dieser Import, die Zusammenführung der Altdaten aus mehreren Datenbeständen, das ist im Grunde schon einmal knifflig. Plus dann die ganze Verbindung zu Excel mit Im- und Export, automatisiert im Abgleich, das war schon eine größere Herausforderung. Und das haben wir unterschätzt im Projektplan. Hätte man hier nicht genauer vorher sehen können – im Endeffekt ist es sehr gut gelöst worden, aber das war so ein Stolperstein. Da haben wir gesehen, das zieht sich jetzt länger als geplant. Das war der eine Punkt, der andere Punkt war einfach die Idealdatenpflege, also wir hatten natürlich das problem, das wir bis Ende 2005 in einem Altsystem liefen und unsere Projekte hören nämlich alle auf, sie laufen ein Jahr und fallen dann weg. D. h., es mussten sämtliche bestehende Verträge parallel angelegt und eben auch entsprechend parallel übernommen werden, also stunden weise übernommen und angelegt werden. Das war einfach viel Fleißarbeit, das war jetzt nicht unbedingt kritisch, aber das war ein Punkt, den man nicht unterschätzen durfte. Die Altdatenübernahme, die Initialisierung des Systems mit Daten, das war schon ein Punkt, der zeitlich unterschätzt wird.</p>



Tilman Au
Managing Director
New Identity AG
 Last Updated: Aug 15, 2007

This customer reference interview transcript is provided as a service by References-Online, Inc. The terms and conditions accepted by the user of the References-Online website, where this document originated, apply to the use of this document. Information contained in this document is private and confidential. This reference customer quoted in this document is not to be contacted directly by the reader. Reference customers and References-Online, Inc. are held harmless from any liability resulting from user's reliance on the reference given herein.

Topic	Response
<p>8 <i>Wenn Sie alles berücksichtigen, was Sie inzwischen wissen und was gut funktioniert hat, welchen Rat würden Sie jemandem erteilen, der ein solches Projekt beginnt?</i></p>	<p>Das Wichtigste aus meiner Sicht ist die Anforderungsphase, also noch einmal detailliert aufzulisten, was brauche ich überhaupt an individuellen Anforderungen in der Realisierung, also sowohl was die Eingabemasken angeht als auch die Auswertung, die Reports, vielleicht die Anpassung von Workflows, die Konfiguration. Und das sind dann Punkte, die ich – wie ich vorhin schon erwähnte – wo wir uns viel Mühe gemacht und viel Zeit genommen haben, und trotzdem habe ich da noch Optimierungspotenzial vor der Einführung gesehen. Dieser Workshop, um meine Anforderungen in einem Stamm-Log zu erstellen, und eben auch klar zu definieren, was gecustomized werden muss. Das ist ein ganz wichtiger Punkt. SAP Busniss One ist und bleibt eine Standard-Software, d. h. ich kann das System einspielen, zum Laufen bringen, es wird aber nie zu 100 Prozent meine Anforderungen erfüllen. Umgekehrt gilt natürlich auch, es erfüllt nur dann zu 120 Prozent meiner Anforderungen, also potenzielle Software-Möglichkeiten, wenn ich vorher überlege, was ich customizen kann. Weil es ist ja viel an Customizing möglich. Und die Add-On-Strategie oder ähnliches sollte man nicht unterschätzen, das Potenzial sollte man benutzen. Deswegen ist das Anforderungs-Management, also Definition, Anforderungen und das Matching, mit dem was die Software kann, und die Ableitung des inneren Projektplans ganz wichtig, die wird oftmals unterschätzt. Und da sehe ich extremes Potenzial drinnen, weil es die Einsatzmöglichkeit der Software stark verbessert.</p>
<p>9 <i>Wie würden Sie Ihre Erfahrung mit SAP im allgemeinen beschreiben? Bitte schildern Sie spezifische Beispiele und Ihre Erfahrungen.</i></p>	<p>Die Zusammenarbeit mit SAP, mit den Partnern, muss man sagen, erfolgt äußerst professionell. Das Partner-Netzwerk von SAP ist breit aufgestellt, es gibt sehr viele gute Basis-Informationen, die Dokumentation der Software ist umfangreich, da greift man auf eine sehr gute Ausgangsbasis zurück. Darüber hinaus muss man sagen, wir hatten einen Partner, der uns sehr gut betreut hat, sehr umfangreich, und der auch entsprechend frühzeitig auf Stolpersteine hingewiesen hat. Insofern würde ich sagen, dass die Erfahrung mit der SAP, gerade was die Einführung angeht und den Informationsfluss, die Vertriebspolitik, das die sehr gut war, und uns deutlich weiterhelfen.</p>



Tilman Au
Managing Director
New Identity AG
 Last Updated: Aug 15, 2007

This customer reference interview transcript is provided as a service by References-Online, Inc. The terms and conditions accepted by the user of the References-Online website, where this document originated, apply to the use of this document. Information contained in this document is private and confidential. This reference customer quoted in this document is not to be contacted directly by the reader. Reference customers and References-Online, Inc. are held harmless from any liability resulting from user's reliance on the reference given herein.

Topic	Response
10 <i>Wie schnell gewöhnten sich die Benutzer an Business One und wie reagierten sie auf das neue System?</i>	<p>Wir haben für die harte Einführungsphase – d. h. die Leute müssen das System benutzen und benutzen es auch – vier Wochen gebraucht, bis eine Basisakzeptanz da war, nach der die größten Umgewöhnungsphasen beseitigt waren. Aber man muss klar sagen, eine echte Akzeptanz eines komplett neuen Systems, angefangen von der Zeit der Auslegung für neue Projekte, das ist ein Zeitraum von drei bis sechs Monaten. Das muss man klar so sehen, dass ist aber auch völlig normal aus meiner Sicht. Es ist im Grunde so, sie können das System Set-uppen, die Leute können es einsetzen, die Leute haben auch ein gutes Verständnis für Software, zumindest hier bei uns im Haus. Insofern wird das nicht mehr als zwei bis drei Wochen dauern, bis die Produktivität damit wieder hergestellt ist. Aber die Feindetails, bis die Leute auch hier wirklich alle Möglichkeiten ausnutzen, alle Details, das dauert drei bis sechs Monate – die muss man einkalkulieren. Das ist ein normaler Prozess. Wir haben eben dann immer – nachdem die Schulung durch SAP und den Partner geleistet war – entsprechende Nachschulungen vorgesehen, indem dann intern Leute Desk-Practice erhielten oder die entsprechenden Projektleiter von dem Einführungsteam noch einmal intern nachgeschult wurden. Und wir machen auch heute noch regelmäßige Treffen mit dem Partner, um eben den Ist-Stand abzugleichen mit dem Soll und um nachzuschulen.</p>



Tilman Au
Managing Director
New Identity AG
 Last Updated: Aug 15, 2007

This customer reference interview transcript is provided as a service by References-Online, Inc. The terms and conditions accepted by the user of the References-Online website, where this document originated, apply to the use of this document. Information contained in this document is private and confidential. This reference customer quoted in this document is not to be contacted directly by the reader. Reference customers and References-Online, Inc. are held harmless from any liability resulting from user's reliance on the reference given herein.

Topic	Response
<p>11 <i>Welche messbare Gesamtrentabilität konnten Sie durch die Implementierung der SAP-Lösung erzielen und wie lange dauerte es nach der Implementierung, bis sich derartige Vorteile bemerkbar machten?</i></p>	<p>Die Gesamtrentabilität zu messen ist immer sehr schwierig. Das kennen sicher viele der Verantwortlichen, weil ich habe weiche Faktoren oder ähnliche, die bewertet werden müssen. Ich möchte andere Beispiele geben, ich möchte sagen, wir haben früher – vor der Einführung von SAP Business One entsprechenden Modulen – für einen Faktura-Verlauf am Monatsende knappe 15 Tage gebraucht. Das heißt bis entsprechend die Leute ihre Zeiten im System erfasst hatten, dann wurden die Zeiten, die der Mitarbeiter erfasst hatte, dem Projektleiter vorgelegt, der hat dann noch einmal Korrekturen an diesen Tätigkeitsbericht-Zetteln durchgeführt, dieser Zettel ist dann zum Finanzverwalter gegangen, die Finanzdaten wurde auf die Rechnung geschrieben und dann ist die Rechnung rausgegangen. Das waren 14 bis 15 Tage, die das gedauert hat. Die Fakturierung heute und der komplette Rechnungslauf dauern vier Stunden. Und das sind positionelle Vorteile, ich sage auch immer, das wirkt sich auf die Mentalität aus, denn heute im System muss man automatisch einen Freigabeprozess für die Stunden erhalten, d. h. den Mitarbeitern werden die Stunden durch den Projektleiter schon automatisch freigegeben, direkt nach der Eingabe oder in bestimmten Intervallen, und wenn diese am Ersten des Folgemonats den Knopf drücken, erhalten wir sofort eine Auswertung, wo vorgeschlagen wird, was ist abzurechnen. Sie können auf „Rechnungen“ drücken und es wird ein Gesamtrechnungslauf gefahren, alle Rechnungen werden gedruckt. Das ist z. B. ein Thema, wo ich ganz klar sagen muss, das ist ein riesen Asset. Es gibt andere Themen, nehmen wir erst einmal die Generierung von Bankaustauschverteilern, von Kontoauszügen, auch das war für uns vorher eine doppelte Arbeit. Im Bankprogramm ist das nun deutlich einfacher geworden. Nehmen Sie im Grunde die ich sehe mein Projekt sofort, wer hat darauf gebucht, wie viele Leute werden erfasst, welchen Deckungsbeitrag hat das Projekt, wie viele Stunden werden in das Projekt noch einfließen, auch das war damals so einfach gar nicht möglich. An die Liste der Verbesserungen, strategischer Verbesserungen, die ist wirklich sehr, sehr lang. Das geht über Customizing, wir haben sehr viel gecustomized, haben uns spezifische Add-Ons angeschaut, machen das auch weiter, man muss das System eben laufend an die Bedürfnisse anpassen.</p>
<p>12 <i>Konnten Sie irgendwelche Vorteile feststellen, die Sie ursprünglich, als Sie Ihren Auswahlplan aufstellten, nicht erwartet hatten?</i></p>	<p>Ja – jede Menge. Also, wie gesagt, bei der Geschwindigkeit der Fakturierung, bei der Verwaltung von Vertriebskontakten, der Anzahl aller Geschäftspartner in einem System. Ich sage immer bei der Verknüpfung zu Microsoft Outlook, den Freigabe-Workflow für Angebote – all das hatten wir ja gar nicht da. Also gerade das Opportunity-Modul ist sehr umfangreich, aber auch die Etat-Möglichkeiten im Finanzbereich – was wir so gar nicht gesehen haben. Der Projektbereich ist im Grunde so gelaufen, wie wir uns das vorgestellt hatten, aber gerade im SAP-Kernbereich gibt es zahllose Überraschungen. Und was ich auch als große Änderung empfinde, ist eben der Abfrage-Generator, mit dem man sich auch ohne große Kenntnisse sehr viele einfache bauen kann und diese auch automatisch verwenden.</p>



Tilman Au
Managing Director
New Identity AG
 Last Updated: Aug 15, 2007

This customer reference interview transcript is provided as a service by References-Online, Inc. The terms and conditions accepted by the user of the References-Online website, where this document originated, apply to the use of this document. Information contained in this document is private and confidential. This reference customer quoted in this document is not to be contacted directly by the reader. Reference customers and References-Online, Inc. are held harmless from any liability resulting from user's reliance on the reference given herein.

Topic	Response
<p>13 <i>Im Hinblick auf die Gesamtkosten für die Implementierung von SAP Business One: Wie fällt der Vergleich zu den Gesamtkosten Ihres alten Systems aus?</i></p>	<p>Das ist schwierig zu sagen, da wir vorher kein ganzheitliches System hatten, sondern Endlösungen. Die waren ind in den Anschaffungskosten – zumal es auch interne Lösungen waren – günstiger. Aber, das muss man auch sagen, erfüllen wir damit bei weitem nicht die Leistungsbreite. Deswegen muss ich ganz klar sagen, kann ich hier in unserem Falle keinen Vergleich aufstellen, das ist faktisch nicht möglich. Ich kann nur sagen, dass man davon ausgehen muss, dass die Gesamtkosten der Implementierung – und so haben wir es auch gemacht, das empfehle ich jedem, die in der ersten Stufe unterstützt werden vom Partner – das Budget locker verdoppeln sollte. Das haben wir auch gemacht, weil einfach, zumindest in unserem Fall, wenn man es richtig machen will – ich würde sagen, wir haben es gut und erfolgreich gemacht und sind mit den Ergebnissen eineinhalb Jahre später sehr zufrieden – dann muss man eben einkalkulieren, dass dort Erweiterungen kommen, dass Customizing kommt, und nicht nur reine Software-Einführungen. Das ist, was ich so kostenweise mitgeben kann.</p>
<p>14 <i>Planen Sie zusätzliche SAP-Lösungen zu implementieren – und falls ja – weshalb?</i></p>	<p>Zusätzlich in dem Sinne nicht. Wir werden – und das tun wir im Moment auch – weitere Add-Ons, die es von SAP ja gibt, relativ zügig und schnell in die Software integrieren. Das haben wir bis jetzt schon getan, wir möchten jetzt gern ein Tool zur Finanzplanung in die Software miteinbeziehen, das SAP so noch nicht bietet – also das Forecasting und Simulation anbietet. Wir haben weitere Add-Ons im Adressbereich als Ergänzung gekauft. Also zusätzliche Teilbereiche werden weiter auf SAP umgezogen. Aber eine zusätzliche klassische SAP-Lösung wird nicht in Erwägung gezogen. Aber gerade Add-Ons und Erweiterungen werden laufend beauftragt.</p>
<p>15 <i>Können Sie Ihre Erfahrung mit der Unterstützung nach der Implementierung beschreiben?</i></p>	<p>Ja, die Unterstützung nach der Implementierung war grundsätzlich gut. Es wurde ein Wartungsvertrag abgeschlossen. Die Basis-Implementierung hatte sowieso gut von der Betreuung her funktioniert. Ich sage immer, man muss natürlich manche Leute, gerade was die Erweiterungen angeht, zu Ihrem Glück treten. Das kennen wir umgekehrt aus der Kundenperspektive auch. Weil es aber so ist, dass der Dienstleister, der Partner Fälle proaktiv sich vorstellen kann und sagt eben, hier – das könnte man noch machen, das machen andere, also der Wettbewerb im Vergleich. Aber die Basis-Betreuung ist sehr gut – schnell zuverlässig und ordentlich. Die Fehlerquote ist auch überschaubar. Insofern gilt für mich eher die Frage, die Proaktivität und die Beratung. Und da werden Sie bei jedem Partner ein bisschen ein Problem haben, weil die Leute erst einmal auf das Produkt und die Lauffähigkeit des Produkts gucken und nicht auf das, was wir noch darüber hinaus als Optimierung vornehmen könnten.</p>



Tilman Au
Managing Director
New Identity AG
 Last Updated: Aug 15, 2007

This customer reference interview transcript is provided as a service by References-Online, Inc. The terms and conditions accepted by the user of the References-Online website, where this document originated, apply to the use of this document. Information contained in this document is private and confidential. This reference customer quoted in this document is not to be contacted directly by the reader. Reference customers and References-Online, Inc. are held harmless from any liability resulting from user's reliance on the reference given herein.

Topic	Response
<p>16 <i>Wie würden Sie auf die Behauptung reagieren, dass SAP nur etwas für große Unternehmen ist?</i></p>	<p>Ja, würde ich sagen: stimmt nicht. Weil dieses Beispiel spricht ja für sich. Ein Unternehmen mit 50 Mitarbeitern, 30 Mann, die Einführung hat uns einen überschaubaren Betrag gekostet; es gab sogar ein sehr günstiges Angebot von SAP. Wir haben alles in allem bis heute vielleicht für diese Einführung 50- bis 80-Tausend Euro gesteckt. Dazu kommen noch Internetkosten. Aber das ist ein überschaubarer Betrag über zwei Jahre – oder zweieinhalb Jahre fast. Insofern ist die Software – die SAP Business One Edition – absolut auf die Bedürfnisse kleinerer und mittlerer Unternehmen zugeschnitten. Das stimmt einfach nicht. Natürlich ist SAP R3, die klassische Modulwelt ein anderes Thematik. Aber SAP Business One ist ein Modul, mit dem man gut einsteigen kann, das Wachstumspotenzial bietet, das auch Verknüpfungen zu R3, sollte sich das später einmal ergeben – das kommt aber für uns nie in Frage. Also, ich kann da nur sagen, für einen kleinen oder mittleren Betrieb ist AP Business One eine echte Alternative.</p>
<p>17 <i>Sind Sie mit Ihrer Wahl der SAP-Lösung zufrieden? Fassen Sie bitte die wichtigsten Gründe zusammen.</i></p>	<p>Wir sind sehr zufrieden, weil wir ein Produkt angeschafft haben, das unsere Anforderungen aus der Einführungsphase erfüllt – heute sogar übererfüllt, muss man sagen. Wir haben viel mehr realisieren können, als wir uns vorgestellt haben. Mit dieser individuellen Phase und dem Prozess der Continuation nach Verbesserungen zu suchen, was gibt es an neuen Add-Ons, was können wir verbessern. Aber unsere Anforderungen wurden erfüllt, es gibt eine Vielzahl von Software-Partnern, mit denen man sich auch austauschen kann, an deren Know-How man sich bedienen kann. Der Markt an Partnern ist auch groß. Das ist auch ein ganz wichtiger Faktor: die Anerkennung der Software im Markt ist groß, es werden Add-Ons entwickelt. Das alles sind Punkte, durch die wir sagen müssen, wir sind mit der Lösung und der Einführung sehr zufrieden.</p>



Tilman Au
Managing Director
New Identity AG
 Last Updated: Aug 15, 2007

This customer reference interview transcript is provided as a service by References-Online, Inc. The terms and conditions accepted by the user of the References-Online website, where this document originated, apply to the use of this document. Information contained in this document is private and confidential. This reference customer quoted in this document is not to be contacted directly by the reader. Reference customers and References-Online, Inc. are held harmless from any liability resulting from user's reliance on the reference given herein.

Topic	Response
<p>18 <i>Gibt es Bereiche innerhalb dieser Lösung, die SAP Ihrer Meinung nach verbessern könnte?</i></p>	<p>Nun ja, es gibt immer Verbesserungs- oder Optimierungspotenzial. Die Usability, die Handhabung der einzelnen Masken, die ist sicherlich bisweilen verbesserungsfähig. Die funktioniert nicht in allen Programmmodulen gleich. Mal startet das Fenster und öffnet sich und Sie haben direkt den Suchmodus, mal ist es der Eingabemodus, die Anordnung der Felder, die Benennung der Felder, also die ganze Usability, die Oberfläche ist optimierbar. Das ist natürlich bei allen Software-Produkten so, die historisch wachsen. Das ist aus meiner Sicht ein wichtiges Thema. Außerhalb der Lösung ist aus meiner Sicht auch noch ein Wunsch, den man äußern muss, die Add-Ons. Es gibt zahlreiche Firmen, die Erweiterungen für SAP herstellen – Ergänzungen, Erweiterungen, Verbesserungen – diese sogenannten Add-Ons sind etwas, das sie in Business One einklinken lassen. Und es gibt derzeit noch keine zentrale Möglichkeit, alle diese Add-Ons in irgendeiner Form zu sehen. Ich habe heute keine Möglichkeit, wenn ich als Kunde sage, mich interessiert dieser und dieser Bereich, ich möchte gerne dazu Add-Ons kennen lernen, herauszufinden, was es eigentlich gibt. Ich muss im Internet recherchieren, selber suchen – das wäre optimierbar. Aber ansonsten würde ich sagen, gerade die Hilfe ist exzellent und es ist mehr ein Usability-, ein Anwendungsthema, allerdings muss man sagen, gerade die Hardcore-Mitarbeiter für uns im Planungsbereich, für die spielt das keine entscheidende Rolle.</p>
<p>19 <i>Ich kann das uneingeschränkt weiterempfehlen mit der Maßgabe eben, dass man diese Customizing-Phase und diese Beratungs-Thematik berücksichtigt. Und die Gründe habe ich ja hinreichend genannt. Für uns ist es ein überzeugendes Produkt, zu einem überzeugenden Preis, ich kann das uneingeschränkt weiterempfehlen.</i></p>	<p>Die größte Herausforderung war überhaupt erst einmal zu identifizieren, was müssen wir ändern, was gibt es für Prozesse in unserem Unternehmen, in welcher Form existieren diese bisher, rein auf dem Papier, und was davon können wir digitalisieren und über SAP abbilden. Also erst einmal die Bestandsaufnahme, die Definition der Prozesse, sofern sie schon existierten, und dann eben die Frage, wie bildet man in SAP ab. Die gesamte Analyse-Phase war eine große Herausforderung, in der auch das habe ich schon gesagt, die Altdatenübernahme und die erste Initialisierung und die Projektsteuerung in einem größeren Projektteam. Das waren die großen Herausforderungen, individuelles Change-Management in der Einführung. Die wichtigsten Verbesserungen: Auch da habe ich schon einige Beispiele genannt, die Geschwindigkeit, mit der wir heute Daten auswerten können, über den Bestand, über die Kombination mit verschiedenen Themen, also sowohl umsatzabhängige Projektstunden, auch Sachen, die aus freien Welten kommen, im Grunde aus einer oder aus dem Projektmanagementbereich oder auch Umsatz im Verhältnis zu bestimmten Opportunities, zu Leads, also aus verschiedenen Modulwelten, kombinierte Datenanalysen zu ziehen, ist ein ganz klarer Vorteil. Die Beschleunigung der Vorgänge im Bereich der Abrechnung, die Beschleunigung der Vorgänge im Bereich Mahnung, im Forderungs-Management sind weitere Vorteile und die total digitalisierte Abwicklung des Projektmanagements ist auch ein zentraler wichtiger Vorteil für unseren Erfolg.</p>