

**TOPIX®**

# Der große ERP-/CRM-Leitfaden

## Ihr Weg zum richtigen System



**TOPIX PAPER**



Ein ERP-System (Enterprise-Resource-Planning) kann als fundamentaler Baustein für den strukturellen und strategischen Aufbau eines Unternehmens betrachtet werden.

Wie ein solides Fundament, das entscheidend für die Stabilität und Langlebigkeit eines hohen Turms ist, unterstützt ein gut konzipiertes ERP-System ein Unternehmen, indem es eine integrierte Datenbasis schafft. Diese ermöglicht es, Prozesse zu optimieren, Ressourcen effizient zu verwalten und somit die organisatorische Leistungsfähigkeit nachhaltig zu stärken.

Die Entscheidung für ein neues ERP- oder CRM-System will gut überlegt sein. Sie erfordert einen analytischen Blick auf und in Ihr Unternehmen sowie eine klare Sicht auf Ihre Prozesse, die wesentlichen Anforderungen und Ihre Erwartungen. Mit diesem Leitfaden ermöglichen wir Ihnen eine kompakte Übersicht. Und wir geben Ihnen Antworten auf die wichtigsten Fragen, die uns als Softwareanbieter immer wieder gestellt werden. Darüber hinaus fassen wir für Sie zusammen, welche Punkte Sie in Ihrer Planung beachten sollten.

Der ERP-/CRM-Leitfaden soll das Fundament für Ihre Entscheidung sein. Er soll Ihnen eine Stütze sein und Klarheit darüber verschaffen, wie, wann, weshalb, mit welchem Ziel und mit welchen Ressourcen Sie eine Implementierung und einen Wechsel vorbereiten.

In unserer Übersicht finden Sie verschiedene Tipps. Zudem zeigen wir Ihnen, wie Sie TOPIX fachgerecht vom ersten Moment an und während des gesamten Prozesses unterstützen kann.

**“ Wer hohe Türme bauen will, muss lange beim Fundament verweilen.**

(Anton Bruckner)



## STATUS QUO

Sie suchen nach einem neuen ERP- oder CRM-System, sind sich aber noch nicht sicher, ob das der richtige Schritt für Sie ist? Mit dieser ersten Checkliste können Sie sichergehen, dass Sie auf dem richtigen Weg sind.

### Wir raten dazu, als erste Maßnahme folgende Fragen zu beantworten:

- Reichen die Funktionalitäten Ihres derzeitigen Systems, um mittel- und langfristig effizient zu handeln, zu wachsen und konkurrenzfähig zu bleiben?
- Funktioniert Ihr aktuelles System effizient oder gibt es regelmäßige Probleme oder Einschränkungen, die Ihre Produktivität beeinträchtigen?
- Funktionieren Ihre Prozesse oder müssen Sie sich verbiegen? Unterstützt Ihre aktuelle Lösung Ihre Geschäftsprozesse gut?
- Verursachen nicht ausreichend miteinander verknüpfte Teile Ihres Unternehmens unnötige Arbeit und verschwenden dabei Ressourcen?
- Ist Ihr derzeitiges System zukunftssicher, auf dem aktuellsten Stand, optisch ansprechend, benutzerfreundlich, individualisierbar und skalierbar?
- Erfüllt Ihr System Ihre Anforderungen, Ihre Erwartungen, die Ihrer Mitarbeiter und die Ihrer Kunden?

**TIPP!** Ein neues Softwaresystem ist eine Investition in Ihre Zukunftsfähigkeit. Nehmen Sie sich also ausgiebig Zeit für die Erstellung Ihrer Use-Cases. Überdenken Sie Ihre Prozesse, Ihren zu erwartenden Nutzen und Ihre wirtschaftlichen Ziele, die Sie mit Ihrer neuen Lösung erreichen möchten!

### Wie hilft Ihnen TOPIX?

Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung haben wir Einblicke in unterschiedlichste Branchen und Unternehmen erhalten. Wir kennen die Herausforderungen und wissen, wie und wo wir ansetzen müssen, um für Sie die perfekte Lösung zu finden. Schon beim ersten Gespräch profitieren Sie von unserem Know-how und dem Verständnis, das wir für Ihre individuellen Anforderungen mitbringen.

# 2.

## NUTZEN

Um zu eruieren, was Ihr optimales ERP-/CRM-System leisten muss, hilft es, sich vorab vor Augen zu führen, welche konkreten Verbesserungen Sie sich erwarten. Hier eine kleine Checkliste zur Orientierung – quasi als Vorbereitung für Ihr Lastenheft.

- Zweck:** Überlegen Sie, ob überhaupt und wenn ja, warum ein neues ERP-System benötigt wird.
- Zielsetzungen:** Definieren Sie klar, was Sie mit der Einführung einer neuen Software erreichen wollen.
- Anforderungen:** Was muss eine neue Lösung technisch und funktional leisten können? Welche zwingenden Vorgaben gibt es? Was erleichtert Ihre Workflows?
- Optik und Benutzerfreundlichkeit:** Wie muss das System aufgebaut sein, damit Sie und Ihre Mitarbeiter gerne und intuitiv damit arbeiten?
- Skalierbarkeit:** Wie flexibel muss die neue Software in welchen Bereichen sein? Wie individualisierbar und wie anpassbar soll sie auch in Zukunft sein?
- Support und Wartung, Cloud & On-Premises:** Was stellen Sie sich vor in Bezug auf technischen Support, persönliche Ansprechpartner, Updates, Wartungsleistungen etc.?
- Sicherheitsanforderungen:** Vorgaben zu Datensicherheit, Datenschutz und Compliance (z.B. DSGVO).

**TIPP!** Erkundigen Sie sich in möglichst jeder Abteilung Ihrer Firma, was alles berücksichtigt werden sollte. Dadurch können Chancen und Möglichkeiten eröffnet werden, von denen Sie derzeit eventuell noch nichts ahnen.

### Wie hilft Ihnen TOPIX?

Gerne gehen wir mit Ihnen persönlich ans „Eingemachte“ und führen mit Ihnen eine Wertanalyse durch. In einem Workshop erstellen wir gemeinsam mit Ihnen eine genaue Übersicht Ihrer Prozesse und bewerten Kosten und Nutzen von TOPIX in Ihrem Unternehmen.

# 3.

## FÄHIGKEITEN

In Ihrer Planung sollten Sie sich möglichst früh darüber im Klaren sein, welche Fähigkeiten Ihr neues System benötigt. Ergänzen Sie die folgende Liste gerne mit firmenspezifischen Punkten und beurteilen Sie, welche für Ihr Unternehmen von besonderem Gewicht sind.

- Funktionalität:** Reibungslos und langfristig einsetzbare Software
- Flexibilität:** Modularer Aufbau, integrative Architektur
- Skalierbarkeit:** Mitwachsendes System
- Integrationsfähigkeit:** Bereit für diverse Erweiterungen
- Verfügbarkeit:** Immer und überall erreichbar
- Navigation:** Intuitive, verständliche Benutzerführung
- Dokumentation:** Transparente Erfassung aller Daten
- Umfang:** Integrationstiefe, Abbildung aller Geschäftsprozesse
- Kompatibilität:** Lösungen für jede Branche, jeden Kunden
- Sicherheit:** Serverstandort, Datensicherheit, Backups
- Kosten:** Transparenz, was wie viel kostet
- Schulung:** Einführungen, Erklärungen, Nachfragen

**TIPP!** Fordern Sie von Ihrem potenziellen Anbieter zu jedem dieser Punkte klare Aussagen ein. Im besten Fall nennt Ihnen der Anbieter Beispiele aus der Vergangenheit, die den Umgang mit den einzelnen Kriterien praktisch veranschaulichen und gleichzeitig demonstrieren, über welche Erfahrung er verfügt.

### Wie hilft Ihnen TOPIX?

Ihre Anforderungen und Prozesse sind unsere Prämissen. Dank des flexiblen, voll integrierten Aufbaus unseres Komplettsystems können wir dieses flexibel, individuell und schlank an Ihre Herausforderungen und Wünsche anpassen. Zahlreiche Anforderungen lassen sich übrigens bereits mit dem Standard abdecken. Für Außergewöhnliches unterstützen Customizing und Individualprogrammierung.

Wir arbeiten persönlich mit Ihnen: von Anfang an. In allen Bereichen. In allen Phasen. Testen Sie uns!



### Was bringt Ihnen ein ERP-/CRM-System?



#### Effizienz:

Zeit- und Arbeitskrafteinsparungen



#### Konkurrenzfähigkeit:

Lücken schließen, Zukunft sichern



#### Transparenz:

Vernetzung und Synchronisation aller Bereiche



#### Vereinfachung:

Weniger Meetings und Abstimmung notwendig



#### Kundenzufriedenheit:

Schnellere Abläufe, besserer Service



#### Produktqualität:

Schnellere Arbeitsprozesse und hochwertigere Produkte



#### Flexibilität:

Variableres Angebot, schnellere Reaktionszeiten



#### Mitarbeiterzufriedenheit:

Erhöhte Produktivität, besseres Betriebsklima



## 4. AUFWAND

Entscheidend ist natürlich auch, welcher Aufwand von Ihrer Seite nötig sein wird, damit alles reibungslos funktioniert und ein neues System möglichst geräuschlos eingebettet werden kann. Die folgenden Punkte sollten Sie in Ihre Planungen mit einbeziehen.

- **Anschaffungskosten:** Beziffern der kurz-, aber auch langfristigen Ausgaben
- **Personalaufwand:** Vom internen Projektleiter bis zu externen Kräften
- **Zeitlicher Aufwand:** Realistische Einschätzung, Unvorhergesehenes mit einkalkulieren
- **Vorbereitung:** Präzise Definition der Anforderungen und Ordnung der Stammdaten
- **Intern:** Umbauten, Anschaffungen jenseits von Hard- und Software, Einführungskurse

**TIPP!** Ein neues System einzuführen, bedeutet Aufwand. Nicht umsonst zählt Business Software zu den Investitionsgütern. Die Bereitstellung eines Projektteams bündelt Kompetenzen und schafft so Planungssicherheit.

## 5. INVESTITIONS-SICHERHEIT

Zu den großen Fragen bei einer Neuanschaffung oder einer Umstellung des ERP/CRM gehören folgende: Wie viel bin ich bereit auszugeben? Wann und wie rentiert sich ein neues System? Statt das Blaue vom Himmel zu versprechen, benötigen Sie jemanden, der Ihnen verschiedene Szenarien und Lösungen skizziert, die in Größe, Leistung und Preis variieren und die Ihnen aufzeigen, was Sie erwarten können, um zielgerecht zu planen.

**Einen Rahmen für beide Seiten bilden dabei zwei elementar wichtige Bestandteile eines jeden Softwareprojekts.**

- Das Lastenheft: In diesem verankern Sie detailliert Ihre Erwartungen und Anforderungen, also Ihre Use-Cases an Ihr neues ERP oder CRM.
- Das Pflichtenheft: In diesem beschreibt der Anbieter, wie er Ihre Wünsche umsetzen wird. Beide dienen dazu, Missverständnisse zu vermeiden und während des Prozesses immer wieder vergleichen zu können.

**TIPP!** Achten Sie bei der Wahl Ihres Anbieters immer auch darauf, ob dieser die Wirtschaftlichkeit Ihres neuen Systems sowie Ihre Prozesse und Anforderungen im Blick hat oder ob er Ihnen, im schlechten Fall, lediglich sein Produkt verkaufen will.

### Wie hilft Ihnen TOPIX?

Neben einer ehrlichen und transparenten finanziellen Planung gehören bei TOPIX auch eine Wertanalyse sowie Informationen zu möglichen Förderungen zum umfassenden Service. Gerade für die Wertanalyse nehmen wir uns viel Zeit, um Ihre Wünsche zu verstehen und ein möglichst genaues Resümee zu erstellen, das Ihnen eine ökonomische Aussicht und optimale Chancen aufzeigt.

## 6.

## VORBEREITUNG

Mit einer neuen Software arbeiten nicht nur Sie, sondern auch Ihre Mitarbeiter. Deshalb raten wir unbedingt dazu, dass Sie möglichst viele Mitarbeiter von Anfang an mit ins ERP-/CRM-Boot holen. Sie sollten mit Ihnen die Notwendigkeit besprechen, sie um ihre Meinung bitten und die Erkenntnisse daraus bei der Planung berücksichtigen.

Die folgenden grundsätzlichen Schritte sollten Sie unter diesem Aspekt mit einplanen.

- Ernennung eines Projektteams: Intensive Einschwörung auf das Thema mit Zielsetzung, Nutzen und langfristiger Planung
- Erstellung eines Anforderungskatalogs: unter Einbeziehung aller Abteilungen
- Ausschreibung und Auswahlverfahren: Wer sind die potenziellen Anbieter, wie sehen die Lösungen aus, Planung von Demos und Testphasen
- Ausgiebige, im Vorhinein angekündigte Testphasen
- Go-Live und Schulungen für die Mitarbeiter



## TIPP!

Das ein oder andere mag Ihnen übertrieben oder übervorsichtig vorkommen, doch der Wechsel eines ERP-/CRM-Systems ist im Detail oft komplexer, als man es sich wünscht. Deshalb empfehlen wir, lieber etwas zu viel zu planen als zu wenig.

## Wie hilft Ihnen TOPIX?

In allen Phasen stehen wir Ihnen vom ersten Tag an persönlich zur Seite und unterstützen Sie mit unserem Know-how und unserer Erfahrung.



ALLES AUS  
EINER HAND

## 8.

## BERATUNG

Bei der Frage nach externen Beratern ist der erste Reflex jeder preisbewussten Geschäftsperson: Wieso benötige ich jemanden, der nur Geld verschlingt?

Das mag im Einzelfall stimmen. Bei großen und bedeutenden Anschaffungen wie ERP- und CRM-Systemen jedoch können Profis, die Aufgaben von außen und aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten, von Vorteil sein. Ob eine Begleitung der neuen Systemeinführung von außen notwendig ist, sollten Sie nach der Beantwortung folgender Fragen entscheiden:

- Wie **umfangreich** wird die Implementierung und übersteigt sie die personellen Ressourcen?
  - Haben meine Mitarbeiter die **Fähigkeiten**, die **Zeit** und die **Inspiration**, sich der Aufgabe anzunehmen?
  - Kann der **Anbieter** des Systems die Rolle einnehmen oder benötige ich – für eine gewisse Zeit – jemanden, der im Unternehmen vor Ort ist?
  - Ist es mir lieber, dass die **laufende Arbeit** nicht unterbrochen wird und sich ein Profi um die einmalige Implementierung kümmert, oder hat meine Firma freie Kapazitäten?
- Wie schätzt der **Anbieter** die **Situation** ein?
- Wie schätzen meine eigenen **Mitarbeiter** die **Situation** ein?

## 7.

## INDIVIDUALISIERUNG

Gerade bei ERP-Systemen gibt es selten die One-size-fits-all-Lösung. Aber woran erkennen Sie, dass ein Anbieter auf Ihre individuellen Anforderungen eingehen wird? Die Antwort lautet: Gehen Sie mit potenziellen Anbietern alle Bereiche Ihres Unternehmens durch und finden Sie heraus, wo ganz speziell auf Sie zugeschnittene Lösungen vonnöten sind und ob der Systemanbieter maßgeschneidernte Umsetzungen entwickeln kann. Zu den wichtigsten Bereichen gehören: Auftragsabwicklung, Einkauf, Materialwirtschaft, Produktion, Finanzwesen, CRM, HR/Personalwesen, Vertrieb, Projektmanagement, Controlling und Verwaltung.

## TIPP!

Listen Sie jeden erdenklichen Bereich in Ihrem Unternehmen auf, den Sie derzeit mit einem technischen Workaround gelöst haben. Aber auch besonders schnell wachsende Geschäftsfelder und noch so abenteuerlich anmutende Pläne, die man im Blick behalten sollte, sind wichtig.

## Wie hilft Ihnen TOPIX?

Sowohl wir als auch unsere Software ist maximal anpassbar. Sprechen Sie mit uns über Ihre Wünsche und Herausforderungen. Manchmal sind es die kleinen Dinge, die einen großen Unterschied machen.

## TIPP!

Sprechen Sie mit allen Beteiligten, bevor Sie eine Entscheidung treffen. Es kann zum Beispiel durchaus sein, dass Ihre Mitarbeiter die Situation ganz anders beurteilen als Sie und Ihre Firma dadurch am Ende wertvolle (Arbeits-) Zeit oder Geld sparen kann – oder das neue System schneller und gründlicher verankert wird.

# 9.

## ANBIETER

Mindestens ebenso gut wie Sie sollte der Anbieter Ihres künftigen Systems auf die Aufgabe vorbereitet sein. Hier sind einige der elementaren Fragen, die Sie diesem vor Ihrer Wahl stellen sollten:

- Was macht Ihre Software und Sie als Anbieter **zukunftssicher**?
- Verfügen Sie über ausreichend **Erfahrung** und können Sie diese nachweisen?
- Kann ich mich darauf verlassen, dass es Ihre Firma auch in **Jahren** noch geben wird?
- Sind Sie **finanziell** solide aufgestellt?
- Haben Sie genug **Mitarbeiter**, die Ihre Firma vertreten können?
- **Wachsen** Sie in einem gesunden Ausmaß, stellen Sie regelmäßig neue Mitarbeiter ein?
- Haben Sie eine breite **Kundenbasis** oder sind Sie von ein bis zwei großen abhängig?
- Entspricht Ihre Software dem **modernen Stand** von Technik, Optik und Gesetzgebung?
- Wie halten Sie Ihre Software aktuell? Wie einfach und wie oft gibt es **Updates**?
- Sind Sie für mich gut **erreichbar** und handeln Sie bei Problemen schnell?
- Über welche zusätzlichen **Verkaufsargumente** und Leistungen verfügen Sie?



# 10.

## KOMPLETTSYSTEM

Mit einem zeitgemäßen und zukunftssicheren ERP-System entscheiden Sie sich für langfristige Konsistenz und das Ende von Insellösungen. Besser also, dieses Prinzip greift volumnäglich. Ihr neues System sollte eine absolute All-in-one-Software sein und nicht erneut ein Mix aus verschiedenen Anbietern und Tools. Ebenso sollten sich Ihre Schnittstellen verringern oder mindestens besser geölt und kompatibler laufen.

**TIPP!** Scheuen Sie sich nicht, auch schwierige und grundsätzliche Fragen zu stellen. Neben aller fachlichen Kompetenz sollten Sie zudem ein gutes Bauchgefühl haben. Empathie und ein tiefes Verständnis für Problemstellungen sind elementar wichtig auf Anbieterseite – und sollten für Sie vom ersten Moment an gut erkennbar sein.

### Wie hilft Ihnen TOPIX?

Die TOPIX AG gibt es seit 1990 in Ottobrunn bei München. Wir wachsen kontrolliert und erfolgreich. Unsere Software entwickeln wir täglich weiter. Und unser eigenes Support- und Beraterteam ist stets persönlich für Sie da.

### Wie hilft Ihnen TOPIX?

Bei diesem Punkt sind wir von TOPIX besonders selbstbewusst. Uns ist es extrem wichtig, dass Sie eine passgenaue Komplettlösung erhalten, die all Ihre Wünsche erfüllt und mit der Sie auf Jahre gut fahren.



**Eine Software.  
Alle Möglichkeiten.**



*enjoy working*

## Wir. Die TOPIX AG.

**Seit 1990 ein Begriff für benutzerorientierte Softwareentwicklung und SERVICE.**

Unser Leitmotiv heißt „enjoy working“. Es steht für Produkte, die durch ihre Usability den Arbeitsalltag der Anwender erleichtern. Und es steht für die persönliche und partnerschaftliche Arbeitsweise, die wir untereinander und mit unseren Kunden sowie Partnern leben. Demnach wird SERVICE bei uns großgeschrieben: Da wir unsere Lösungen permanent weiterentwickeln, verbessert sich der Standard stets. Ihre Software entspricht so auch nach Jahren dem aktuellen Stand von Technik und Gesetzgebung. Und für Sie haben und behalten wir stets ein offenes Ohr.