

NUTZERFREUNDLICHES ERP

PROBLEME ZWISCHEN TASTATUR UND STUHL?

Moderne ERP-Systeme müssen heute mehr denn je die Nutzer in den Fokus nehmen – dazu zählen verständliche Masken, eine intuitive Bedienung und ein modernes Oberflächendesign.

U

**NHANDLICHE OBERFLÄCHEN
UNDEINE MANGELNDE ERGO-
NOMIE** waren in der ERP-Welt
bisher eher Standard als Aus-
nahme. Die zugrunde lie-
gende Idee folgte somit bei

klassischen ERP-Systemen eher dem Ansatz, der Nutzer habe sich dem System zu beugen statt andersherum. Doch das Coronavirus und die damit verbundenen Anforderungen an digitale Arbeitsplatzmodelle haben der User Experience (UX) auch im Umfeld betriebswirtschaftlicher Software neue Relevanz verliehen.

Robert Gibbons, Chief Product Owner (CPO) von Haufe X360, teilt diese Beobachtung: „Bei althergebrachten ERP-Systemen, die On Premises bereitgestellt werden, rückte die UX bisher in den Hintergrund“, stellt er fest. Dies habe zu Einstiegshürden geführt, zudem sei die Verbraucherauswahl begrenzt und eine iterative Weiterentwicklung des Designs nur schwer möglich gewesen. Eine neue Generation von Cloud-ERP-Anbietern stelle diesen Status quo jedoch infrage, wobei die Nutzerfreundlichkeit eine maßgebliche Rolle spiele: „Sie hat einen enormen Einfluss auf die Akzeptanz bei neuen Nutzern und steigert stark die allgemeine Zufriedenheit bei langjährigen Anwendern“, teilt der Experte sein Praxiswissen.

User-Emanzipation

„Das Problem befindet sich zwischen Tastatur und Stuhl“ – ein gängiger Witz unter ITlern, der das Vorurteil nutzt, in den meisten Fällen sei der Nutzer dafür verantwortlich, wenn Anwendungen nicht störungsfrei laufen. Oft mag das sogar zutreffen, doch in der heu-

tigen Zeit, wo qualifizierte Fachkräfte rar und mobiles Arbeiten gefragt sind, müssen sich Programmierer und Software-Architekten schon die Frage gefallen lassen, weshalb ihre Software den Nutzern nicht auf Anhieb zugänglich ist. Lange Zeit galt gerade betriebswirtschaftliche Software als Sorgenkind in Sachen UX. Doch die Entwicklungen der letzten Jahren haben ein Umdenken in der Branche ausgelöst, wie z.B. Valeria Filimonow feststellt. Die Sales-Managerin ERP bei MDIS Consulting beobachtet, dass für Nutzer, die viel Zeit mit dem ERP-System verbringen, die Usability von wachsender Bedeutung ist. „Einfache Bedienung spart hier Zeit und letztlich auch Kosten. Daher werden durchdachte und für den Nutzer einfache Software-Lösungen immer wichtiger“, resümiert die Expertin.

Eine Feststellung, die auch Robert Gibbons teilt: „Die UX ist längst ein wichtiger Wettbewerbsfaktor – konfigurierbare Benutzeroberflächen setzen sich durch.“ Cloud-basierte ERP-Produkte mit einem modernen „Look-and-Feel“ bei der Auswahl seien daher auf dem Vormarsch. Der Wermutstropfen: Noch immer orientierten sich viele Unternehmen bei der Auswahl einer ERP-Lösung leider in erster Linie an den gebotenen Funktionen, statt zu überlegen, welchen Nutzen sie von der Einführung erwarten oder wie künftige Prozesse aussehen sollen. „ERP-Systeme mit einer starken UX, die intuitiv und selbsterklärend ist, können die Aufmerksamkeit von den Produktmerkmalen auf die zukünftigen Geschäftsprozesse lenken. Das ist dann ein starker USP in jedem Markt“, hält er dagegen.

Und der Weclapp-UX-Designer Jonas Stallmeister ergänzt: „Je mehr Software wir nutzen, desto vertrauter werden wir mit ihr und unsere Ansprüche an das Nutzererlebnis steigen.“ Netflix, Spotify oder Google würden in der Freizeit der Nutzer UX-Standards setzen, an denen sich mittlerweile auch ERP-Produkte messen lassen müssten. Und obwohl die Anbieter der klassischen, „großen“ ERP-Systeme die Lage offensichtlich erkannt hätten, bedeute dies noch keine gute UX. Diese sei aber gerade im Wettbewerb um kleinere oder mittelständische Unternehmen (KMU) besonders wichtig.

Social Media als Vorbild?

Wird die Nutzererfahrung nicht ernst genug genommen, drohen schnell Konsequenzen, die sich auch unternehmerisch bemerkbar machen. Eine schlechte UX, führt Stallmeister aus, koste Zeit durch irrelevante Informationen oder überflüssige Entscheidungen, doch die Zeit der Nutzer sei wertvoll. In der Praxis, wo er regelmäßig User interviewt oder bei der Arbeit begleitet, weiß er: Unterbrechungen oder Ablenkungen gehören zum Arbeitsalltag, das ERP als Produkt erhalte nur einen Teil der Aufmerksamkeit. „Diese müssen wir auf die wichtigen Entscheidungen lenken“, so sein Schluss.

Haufe-Lexware360-Experte Robert Gibbons fügt hinzu, dass die größten Auswirkungen einer schlechten Nutzererfahrung bei neuen oder unregelmäßigen Nutzern auftreten, und berichtet aus der Praxis: „Ein häufiges Beispiel sind Nutzer, die ein ERP-System nur selten verwenden und dann Rechnungen einreichen oder sich Ausgaben genehmigen lassen möchten.“ Seien diese dann jedes Mal auf Hilfe angewiesen, mache sich Frustration breit und kleinere



Valeria Filimonow von MDIS Consulting:

**„Applikationen
unterstützen User in
ihrem Daily Business
und stellen keine
Hindernisse und
Zeitfresser mehr dar –
ganz im Gegenteil.“**



- Ausgaben würden vielleicht gar nicht mehr eingeht. „Ein benutzerfreundliches System dagegen führt Anwender aktiv durch Prozesse und sorgt so für bessere Ergebnisse und mehr Zufriedenheit in allen Bereichen“, so Gibbons.

Noch deutlichere Wort findet die MDIS-Expertin Valeria Filimonow. Sie ist überzeugt, dass der Prozess der Digitalisierung im Unternehmen von allen Mitarbeitern getragen werden müsse, und sagt: „Eine schlechte UX führt schnell zu einer Misstimmung gegenüber dem System und somit auch dem Projekt ‚Digitalisierung‘“. Filimonow, die in einem ERP-Consulting-Unternehmen tätig ist, kommt die Rolle der Vermittlerin zwischen Kundenwünschen und Anbieterlösungen zu. Sie weiß: „Frei nach der Aussage ‚das Auge isst mit‘, so verhält es sich bei der Oberfläche einer Software.“ Veraltete Systeme seien oftmals ein Zeichen für veraltete Prozesse im Unternehmen. Eine moderne Oberfläche hingegen, die optimiert sei auf die Bedürfnisse der Endkunden, binde die Kollegen an die Software und Sorge dafür, dass diese gern damit arbeiten. Ein Kritikpunkt, den sie von Kunden zurückgespielt bekommt, sei immer wieder die Performance einer Software. „Ladezeiten sind auch Ruhezeiten für Mitarbeiter, daher ist es sehr wichtig, eine performante Software zu nutzen“, stellt Filimonow klar. Wie schnell und einfach sich z.B. Masken um Optionen erweitern lassen oder ob für jede neue Option in einem Formular ein neues Fenster aufgerufen werden müsse, seien dementsprechend relevante Fragen. „Oftmals sind Kleinigkeiten entscheidend darüber, wie zufrieden die Anwender mit dem ERP-System sind“, sagt die Expertin.

Immer mehr Menschen nutzen in ihrer Freizeit Social-Media-Plattformen und Unterhaltungsangebote. Doch inwieweit lässt sich die intuitive Steuerung von bereits angesprochenen Diensten wie Netflix, Spotify und Co. auf die ERP-Welt übertragen? „Grundfunktionen eines Produkts müssen funktionieren wie bei anderen Produkten auf dem Markt – das ist eine der wichtigsten UX-Regeln“, sagt Robert Gibbons. Benutzer seien es z.B. gewohnt, nahtlos zwischen Funktionsbereichen wechseln zu können. Anbieter von Cloud-ERP-Produk-

Robert Gibbons von Haufe X360:
„Kompatibilität ist der Schlüssel, um auch in Zukunft Kunden begeistern zu können.“

ten hätten diese UX-Regel bereits verstanden und arbeiten in ihren grundlegenden Produktanwendungen mit modernen Ansätzen. Darüber hinaus erwarteten heutige Nutzer, dass sie einen Prozess auf einem Gerät beginnen und ihn auf einem anderen – etwa einem Smartphone unterwegs – mit einer ebenso hohen Nutzerfreundlichkeit abschließen könnten. Für Gibbons steht daher fest: „Kompatibilität ist der Schlüssel, um auch in Zukunft Kunden begeistern zu können.“

Einen grundlegenden Unterschied zwischen den beiden Nutzerwelten sieht allerdings Jonas Stallmeister von Weclapp, denn die Geschäftsmodelle unterscheiden sich seiner Ansicht nach deutlich: „Social Media werden von Werbekunden finanziert“, erklärt der Fachmann. Ihre Oberflächen verlangen dementsprechend dem Nutzer möglichst viel Zeit und Aufmerksamkeit ab, wohingegen etwa die Kunden seines Unternehmens schnelle und einfache Ergebnisse erzielen möchten. „Unsere Oberfläche verlangt deshalb so wenig Zeit wie möglich.“

Zukunft mit KI

Nicht zuletzt die Pandemie hat gezeigt, dass Nutzer sich von Business-Software mehr Flexibilität erhoffen und Mobilität zunehmend zum Auswahlkriterium machen. Doch wie lässt sich das Thema im ERP-Umfeld angehen? Robert Gibbons von Haufe X360 stellt fest: „Spätestens seit Corona weiß jeder: Unternehmen müssen ihren Mitarbeitern langfristig die Möglichkeit gewähren, von überall aus arbeiten zu können.“ Für alte On-Premises-Systeme stelle das eine große Herausforderung dar; diese müssten praktisch wieder bei null anfangen, um Informationen und Prozesse auch für Mobilgeräte zugänglich zu machen. Moderne Cloud-ERP-Lösungen hingegen basierten auf einer Architektur, die den mobilen Einsatz „out of the box“ von vornherein vorsieht. Dieser offene Ansatz gewährleiste, dass Informationen und Prozess sofort und in Echtzeit für Webclients verfügbar seien.

In Zukunft, ist Jonas Stallmeister sicher, werde außerdem die Integration anderer Plattformen für die Kunden immer wichtiger, da Schnittstellen die klassischen Formulare ablösen und mittlerweile weniger Daten von Hand eingegeben würden. Stattdessen würden Auswertung, Analyse und ein guter Überblick für eine gute ERP-UX wichtiger. „Aus unserer Sicht ist dieser Trend eine Chance für Künstliche Intelligenz, denn sie beherrscht einerseits große Datenmengen und passt sich andererseits an individuelle Kundenprozesse an.“

Auch Valeria Filimonow betont, dass der Trend bereits heute stark in Richtung Application Development Frameworks zur Ausgestaltung konkreter Anwendungen für Use Cases oder User Stories gehe. „Diese ergänzen im Idealfall ERP-Systeme um standardisierte Schnittstellen und ermöglichen eine nahtlose Integration“, erläutert sie. Business-Apps als ergänzende Mikro- oder Makroapplikationen für einzelne Arbeitsschritte könnten auch leichter und zielführender mit KI-Methoden und -Mechanismen angereichert werden, was mehr Potenzial für die Optimierung von Geschäftsprozessen schaffe.

Hinsichtlich der kommenden Entwicklung in Sachen ERP-UX sieht Robert Gibbons die Prozessautomatisierung weit vorn. UX, so betont er, konzentriere sich bislang stark auf die Interaktion des Nutzers mit der Oberfläche. „Die beste UX“, so der ERP-Fachmann abschließend, „ist allerdings so etwas wie ein grüner Knopf, auf dem einfach steht ‚Monatsabschlussbericht erstellen‘.“ ➤

SHIPRA KREN

