



# Next Level Business IT Microsoft Dynamics 365 im Mittelstand

Ein Leitfaden für zukunftsstarke Unternehmen

Die 1995 gegründete MODUS Consult AG bietet integrative, ganzheitliche Business IT aus einer Hand. Von ERP und CRM über DMS und BI bis zu Systemberatung und -technik basieren unsere Lösungen und unser Know-how auf der Erfahrung von über 20 Jahren erfolgreicher Zusammenarbeit mit über 1.000 Kunden. Mit unseren zertifizierten Branchenlösungen auf Basis von Microsoft Dynamics setzen wir als Microsoft Gold Partner höchste Qualitätsansprüche an uns und an die gemeinsam mit unseren Partnern geschaffenen Lösungen.

Die MODUS Consult AG ist ein Unternehmen der Bechtle Gruppe.

Microsoft ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corp.

### **Modus Consult AG**

James-Watt-Straße 6

D-33334 Gütersloh

Telefon +49 5241 9217-0



# Inhaltsverzeichnis

## 04 Der schleichende Wettbewerbsnachteil

---

## 06 Veränderungen im Umfeld

- 06 Fachkräftemangel
  - 07 Globalisierung
  - 07 Digitalisierung und Künstliche Intelligenz
  - 08 Compliance-Anforderungen
- 

## 09 Neue Wege, um Mehrwert zu erzeugen – mit Next Level Business-IT

---

## 10 Die neue Art der Zusammenarbeit

- 10 Innerbetriebliche Zusammenarbeit
  - 11 Überbetriebliche Zusammenarbeit
- 

## 12 Warum jetzt handeln?

---

## 14 Die Dimensionen des Unternehmenserfolges

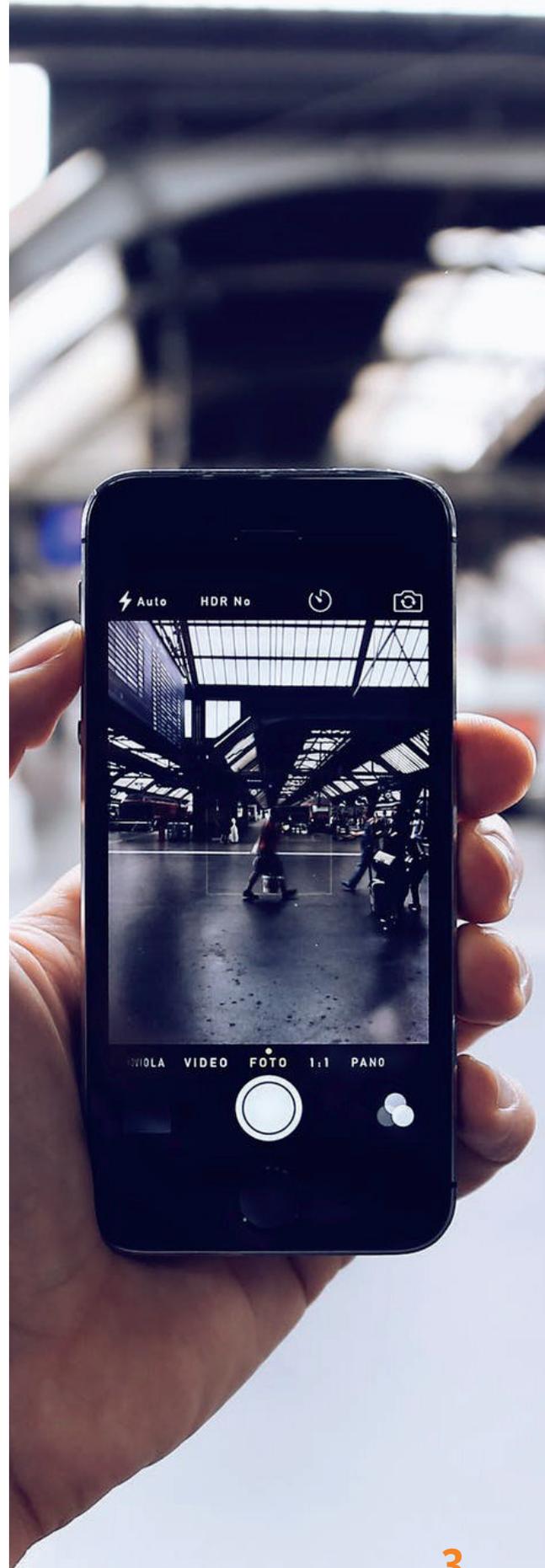
- 16 Mitarbeiter
  - 17 Kunden
  - 18 Prozesse
  - 19 Produkte
- 

## 20 MODUS M365 ist die Branchenlösung auf Microsoft Azure

---

## 22 Der Nutzen der Cloud bei der digitalen Transformation

- 22 Mehr Innovationen
- 23 Weniger Aufwendungen





# Der schleichende Wettbewerbsnachteil

Die Welt, wie wir sie kennen, hat sich in den letzten Jahren dramatisch verändert. Einige dieser Veränderungen sind uns schon seit geraumer Zeit bekannt: Die zunehmende Automatisierung der Prozesse, die allgemeine Globalisierung der Wirtschaft und auch der demografische Wandel. Das sind Themen, die uns die letzten Jahre begleiten und auf die Unternehmen verstärkt reagieren müssen. Zu dieser linearen Fortschreitung gesellt sich ein grundlegender Wandel: Die zunehmende Vernetzung der Prozesse über Unternehmen und Branchen hinweg und die damit einhergehende Plattformökonomie. Die Veränderungen im Kommunikationsverhalten der Kunden und Mitarbeiter. Die Geschwindigkeit von Veränderungen überhaupt.

Das sind Kräfte, die uns heute ganz neu herausfordern. Unternehmen müssen diese Trends genau beobachten, um sie für sich nutzen zu können.

Das gelingt den Entscheidern nur, wenn diese Prinzipien in Unternehmen verfolgt werden:



Transparenz über alle Prozesse



Reduktion der Komplexität



Die Fähigkeit zur Zusammenarbeit



Verfügbarkeit von Daten

Viele Unternehmen haben die bisherige Wertschöpfungskette mit individualisierten und auf die eigenen Bedürfnisse angepassten IT-Systemen für das Enterprise Resource Planning optimiert.

### Die Nachteile, die sich daraus ergeben:

- ↓ Diese Systeme sind komplex und lassen sich nur schwer und nur unter Zuhilfenahme von Spezialisten an neue Herausforderungen anpassen.
- ↓ Werkzeuge zur Zusammenarbeit sind nicht genügend integriert.
- ↓ Daten können oft nicht mit anderen Teilnehmern ausgetauscht werden.
- ↓ Schnittstellen zu anderen Systemen sind aufwändig.

Ändern Sie nichts an diesen Bedingungen, verlieren Sie den Anschluss, gerade weil Sie Ihre bisherigen Prozesse optimiert haben.



Wir zeigen Ihnen in diesem Whitepaper, wie Sie mit der Microsoft Dynamics 365-Plattform die Fähigkeiten zur Vernetzung, zur Zusammenarbeit und zur Reduktion der Komplexität verbessern. Aber vor allem, wie Sie der Geschwindigkeit der Veränderungen dauerhaft begegnen können.



# Veränderungen im Umfeld

Gerade im Mittelstand ist man als Unternehmen darauf angewiesen, durch Flexibilität und Kundennähe zu punkten. Das gelingt nur mit kundenorientierten Mitarbeitern, anpassungsfähigen bzw. schlanken Prozessen und viel Produktwissen.

Diese Wettbewerbsvorteile sind durch äußere Kräfte bedroht:

## Fachkräftemangel

Ihr Unternehmen leidet nicht unter dem Fachkräftemangel? Dann ist es eines von 5% der glücklichen Unternehmen. Für alle anderen ist es die Herausforderung der nächsten Jahre. Es beginnt bei der Rekrutierung leistungsbereiter Auszubildender, reicht weiter zu engagierten Hochschulabsolventen und endet bei der Nachfolge von erfahrenen Mitarbeitern, die in Rente gehen.

Der Kampf um kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist flächendeckend über alle Branchen ausgebrochen. Egal, ob Sie geeignete Fahrer für ihre Logistik, Spezialisten für Ihre Produktentwicklung oder IT-Experten suchen. So geht das Basler Forschungsinstitut Prognos davon aus, dass allein in Deutschland bis zum Jahr 2030 insgesamt drei Millionen Fachkräfte fehlen könnten. Diese Fachkräfte zu finden, wird immer schwieriger.

## Was können Sie tun, um diesem Mangel zu begegnen?

---

**1** Die erste Antwort ist: Mit der gleichen Anzahl Mitarbeiter mehr erreichen. Das schaffen Sie nur, wenn Sie die Mitarbeiter von Verwaltungsaufgaben befreien. Wenn Sie die Mitarbeiter in die Lage versetzen, Auskünfte vorgangsbezogen direkt einzuholen, ohne weitere Mitarbeiter zu belasten. Und wenn Sie die Möglichkeiten des Austausches und der Zusammenarbeit verbessern.

---

**2** Wenn Sie dies tun, erreichen Sie noch ein zweites wichtiges Ziel, um dem Fachkräftemangel zu begegnen: Sie werden dadurch attraktiver für neue Mitarbeiter. Die Generationen Y und Z wollen nicht mit monotonen, wiederkehrenden Aufgaben ausgelastet werden, sondern Ziele erreichen und Entscheidungen herbeiführen. Sie sind es gewohnt, von überall auf Daten zugreifen und neue Wege zur Problemlösung identifizieren zu können.

---

**3** Die dritte Antwort, um dem Fachkräftemangel zu begegnen: Der Einsatz von einfachen Systemen, die leicht zu bedienen sind und sich an den Gewohnheiten der Mitarbeiter orientieren. Der moderne Arbeitsplatz lässt sich auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter und ihre Aufgaben zuschneiden. Idealerweise in fast jeder Sprache und trotzdem mit dem zentralen Datenmanagement verknüpft. So integrieren Sie auch fremdsprachige Mitarbeiter in der Logistik.



Detailansicht: [www.prognos.com](http://www.prognos.com)

## Globalisierung

Die Beschaffungs- und Absatzmärkte haben sich für die meisten mittelständischen Unternehmen aus den nationalen Grenzen herausbewegt. Das Gleiche gilt freilich auch für Konkurrenten aus Osteuropa, Asien und Übersee. Mit dieser globalen Entwicklung sind unter verschärftem Wettbewerbsdruck neue Abhängigkeiten, Komplexitäten und viele Regularien entstanden. Die Antwort darauf kann nicht nur „Mehr vom Gleichen“ und härteres Arbeiten sein. Vielmehr müssen wir unsere Arbeit intelligenter vollbringen.

**1 In der Zusammenarbeit liegt die Chance:** Studien von Prognos (2013), der Universität Würzburg (2013) und Oxford Economics (2013) haben sich zuletzt intensiv mit der Wettbewerbsfähigkeit im Maschinenbau und in der Prozessindustrie beschäftigt. Beide sind sehr wissens- und forschungsintensive Branchen, die breit im deutschen Mittelstand verankert sind (ca. 85% der Betriebe sind kleiner als 250 Mitarbeiter). Die dort herausgearbeiteten Faktoren sind: Die bisherige Stärke beruht auf Wissensvorsprung und Qualitätsführerschaft. Diese ist durch eine intensive Zusammenarbeit in Industrieclustern und durch die Kooperation mit branchennahen Bildungsinstituten (Hochschulen, Fraunhofer und andere) hervorgegangen.



**2 Innovation fördern:** Notwendige technologische Entwicklungen werden ebenfalls einen Innovationssprung benötigen, was in diesen Bereichen vor allem durch die Konzentration auf Kernkompetenzen und die damit verbundene Bildung strategischer Netzwerke realisiert werden kann.

**3 Digitalisierung der Supply Chain:** Dieser Netzwerkgedanke wird allerdings durch in Silos liegende Daten stark verlangsamt. In einer Weise, die zunehmend als bremsend empfunden wird. Das verstärkt sich noch, da die Wertschöpfungskette durch die Integration von Informationstechnologie, Dienstleistungen und Online-Vertriebswegen nicht mehr linear verläuft, sondern in komplexen Netzwerken in den unterschiedlichen Branchen integriert wird. Ein Beispiel für erfolgreiche Vernetzung sind die neuen Allianzen der Automobilhersteller mit IT-Firmen. Das übergreifende Building Information Modelling im Bau- und Baunebengewerbe ein weiteres. Oder auch die datengetriebenen Dienste in der Medizintechnik und Nahrungsergänzung.

## Digitalisierung und Künstliche Intelligenz

Um Daten IT-technisch verarbeiten zu können, müssen sie in einer maschinenlesbaren Form digital zur Verfügung stehen. Um viele Daten sinnvoll auswerten zu können, müssen intelligente Algorithmen Muster in unstrukturierten Daten erkennen können. Um wachsen zu können, müssen die Prozesse der Verarbeitung automatisiert und an Veränderungen angepasst werden können.

Das sind wesentliche Aspekte des Makrotrends Digitalisierung. Heutige Unternehmen tun sich oft schwer damit, die bisherigen Prozesse digital zu transformieren.

Das liegt zum einen an der veralteten technologischen Plattform, zum anderen aber auch an einem fehlenden Verständnis für digitale Prozesse.

**1 Automatisierung der Prozesse:** Start-ups haben oft den Vorteil, dass sie Prozesse von vornherein digital denken und nicht durch Manpower lösen. Ein erfolgreiches E-Commerce-Unternehmen wird die Vielzahl an Retouren, die dieses Geschäftsmodell mit sich bringt und die häufigen Rückfragen zu Zahlungs- und Bestellabwicklung nicht ohne ein hohes Maß an Digitalisierung bewältigen. Und man ist oft erstaunt, mit welcher kleinen Mannschaften hier Millionenumsätze gestemmt werden.

**2 Nutzung der künstlichen Intelligenz:** Neben der Prozessautomatisierung und der Variantenbeherrschung geht es auch darum, mit Hilfe künstlicher Intelligenz neuen Trends auf die Spur zu kommen. Hier haben die großen Unternehmen zunächst einen Skalierungsvorteil. Sie verfügen über mehr Daten und mehr Ressourcen, diese zu analysieren. Da aber Mittelständler oft hoch spezialisiert sind, lässt sich dieser Nachteil mit künstlicher Intelligenz (z.B. Cloud-Systemen Cortana) und/oder Datenagenten (z.B. Market Insights) ausgleichen. Die Beobachtung von Teilmärkten ist heute über viele Dienste auch international möglich. Wichtig sind dabei die intelligente Fragestellung und die Herausarbeitung von Leistungskennzahlen (KPIs).

### Compliance-Anforderungen

Die Regeln in einer vernetzten Welt werden nicht weniger, sondern mehr. Egal, ob es um staatliche Anordnungen, industrielle Standards oder kulturelle Codes geht. Wer in der globalisierten Welt mit seinem

ungebremsten Waren- und Datenverkehr verantwortlich und risikobewusst handeln will, muss eine Menge Regeln einhalten und Risiken managen.

Um hier Transparenz herzustellen, müssen die eigenen Instrumente und Prozesse möglichst simpel und übersichtlich geordnet sein. Rechtevergabe, Verantwortlichkeiten, Sicherheitssysteme – hier darf es nicht um „Kleingedrucktes“ gehen. Der Aufbau der Prozesslandschaft und der sie unterstützenden Prozesse muss stets transparent und nachvollziehbar sein. Workflows, die innerhalb der Prozesse angestoßen werden, müssen jederzeit dokumentiert werden. Risiken müssen als solche erkennbar sein und die Wirksamkeit von Präventivmaßnahmen überprüft werden können.

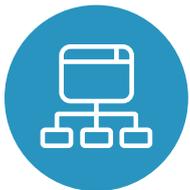
Die Herausforderungen der Märkte und Kunden sind komplex genug. Da sollen die Unternehmensprozesse das Problem für die Führungskräfte nicht vermehren, sondern vereinfachen.

Auch hier hat es derjenige leichter, der seine Prozesse digital überwacht, Medienbrüche vermeidet und der Analyse zugänglich macht. Für alle anderen ist es ein Ritt auf einem Pulverfass voller unbekannter Risiken. Im Ernstfall sind sie nicht vorbereitet und der Schaden wird umso größer sein.

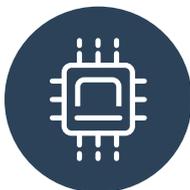




## Neue Wege, um Mehrwert zu erzeugen – mit Next Level Business-IT



Automatisierte Verwaltung zur Reduktion von manuellen Tätigkeiten und zur Beschleunigung der Informationsverarbeitung.



Abbau von Schnittstellen, die die Datenübergabe erschweren.



Weniger Komplexität dank der vorgangsbezogenen Anzeige der richtigen Informationen.



Flexible Zusammenarbeit für schnelle und nachvollziehbare Abstimmungsprozesse.



Unmittelbare Auswertungen in Echtzeit, um auf aktuelle Geschehnisse ohne Verzögerung zu reagieren.



Prozessinnovationen, die sich an der Arbeitsweise der Mitarbeiter orientieren.

# Die neue Art der Zusammenarbeit

Eine enge Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Auftragsabwicklung sowie mit Lieferanten und Kunden ist für Unternehmen entscheidend. Dabei geht es um den gemeinsamen Zweck der Zusammenarbeit. Hier gibt es immer wieder konkurrierende Ziele der verschiedenen Teilnehmer. Warum? Das Verkaufsteam will unbegrenzte Produktressourcen, sodass der Umsatz am höchsten sein kann. Die Supply-Chain-Verantwortlichen sind eher an Lagerumschlagszeiten und Lieferfähigkeit interessiert und werden nicht am Umsatz gemessen. Die Lieferanten (erste Stufe, zweite Stufe, alle Stufen) wollen ihre Marge maximieren und gleichzeitig ihre Lagerhaltungskosten minimieren. Das einkaufende Unternehmen will kurze Lieferzeiten und Tiefstpreise.

Digitale Transparenz allein löst diese Probleme und Zielkonflikte nicht. Auch wird eine Zusammenarbeit nicht einfach durch die Top-Down-Vorgaben hergestellt. Es muss also zeitgemäße Parameter geben, die die Unternehmensleistung innerhalb eines Industrieclusters besser messen. Wie können wir das Niveau der effektiven Zusammenarbeit innerhalb und außerhalb des Unternehmens erhöhen?

## Innerbetriebliche Zusammenarbeit

Es ist enorm wichtig, dass der Vertrieb an der Genauigkeit seines Forecasts gemessen wird, sodass die Planung in der Wertschöpfungskette akkurater sein kann. Genauso ist es wichtig für den Vertrieb, die Veränderungen in der Lieferkette vorhersehen zu können, um vertriebliche Maßnahmen gezielter zu treffen. Die Messung an gemeinsamen Zielen gelingt nur, wenn die Daten und deren Auswirkungen für alle transparent sind. Dabei gibt es an vielen Stellen Interpretationsbedarf. Hier besteht stets das Anliegen, sich auszutauschen und gemeinsame Entscheidungen zu treffen. Schneller und effektiver geht das, wenn solche Konferenzen ortsunabhängig aufgesetzt werden können und ad-hoc von überall auf alle Detaildaten zugegriffen werden kann.



## Überbetriebliche Zusammenarbeit

Viele Studien (z.B. Hartmann, 2013) haben genau herausgearbeitet, dass der Erfolg der deutschen mittelständischen Unternehmen in der Zusammenarbeit mit Lieferanten und Kunden begründet liegt. Auch die zukünftigen Markterfolge können in der globalisierten Welt nur durch enge Zusammenarbeit und gemeinsamen Innovationswillen hergestellt werden. Dabei kommen durch internationale Lieferanten, das Zusammenwachsen von Technologien in den Lieferketten und den neuen Produkten ganz andere Spieler aufs Feld. 3D-Druck, Elektronik, Internetanbindung, neue User Interfaces oder das Monitoring im Einsatz prägen die innovativen Produkte. Nicht das Preis-Diktat weniger großer OEMs und LEH-Kunden macht die Lieferkette robust, sondern die am Kundenerfolg ausgerichteten innovativen Kräfte. Das betrifft sowohl die Senkung der Prozesskosten als auch die Weiterentwicklung des Produktdesigns. Dies geschieht nur durch Kommunikation und Austausch.





## Warum jetzt handeln?

Die neuen Kräfte im Markt verlangen mehr Geschwindigkeit, Effizienz in den Vorhersagen und zugleich eine hohe Anpassungsfähigkeit. Die Kunden erwarten besseren Service, individuelle Produkte und jederzeit Auskunft über den Bestellstatus, Produktionsbedingungen und Service. Die Unternehmen müssen daher Kundenwünsche frühzeitig erkennen, um ihre Lösungen schnell und marktgerecht anbieten zu können.

Jedes Unternehmen kann von den Chancen der digitalen Transformation profitieren. Ihre Reaktion auf die neue Marktsituation basiert auf Ihrem flexiblen Umgang mit Komplikationen und Ihren Fähigkeiten zur Effizienzsteigerung, zum profitablen Wachstum und zur Erschließung neuer Märkte. Die intelligenten Lösungen, die Ihnen helfen, Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter weiterzuentwickeln, sind auf jeden Fall bereits vorhanden.

### Die Frage lautet also:

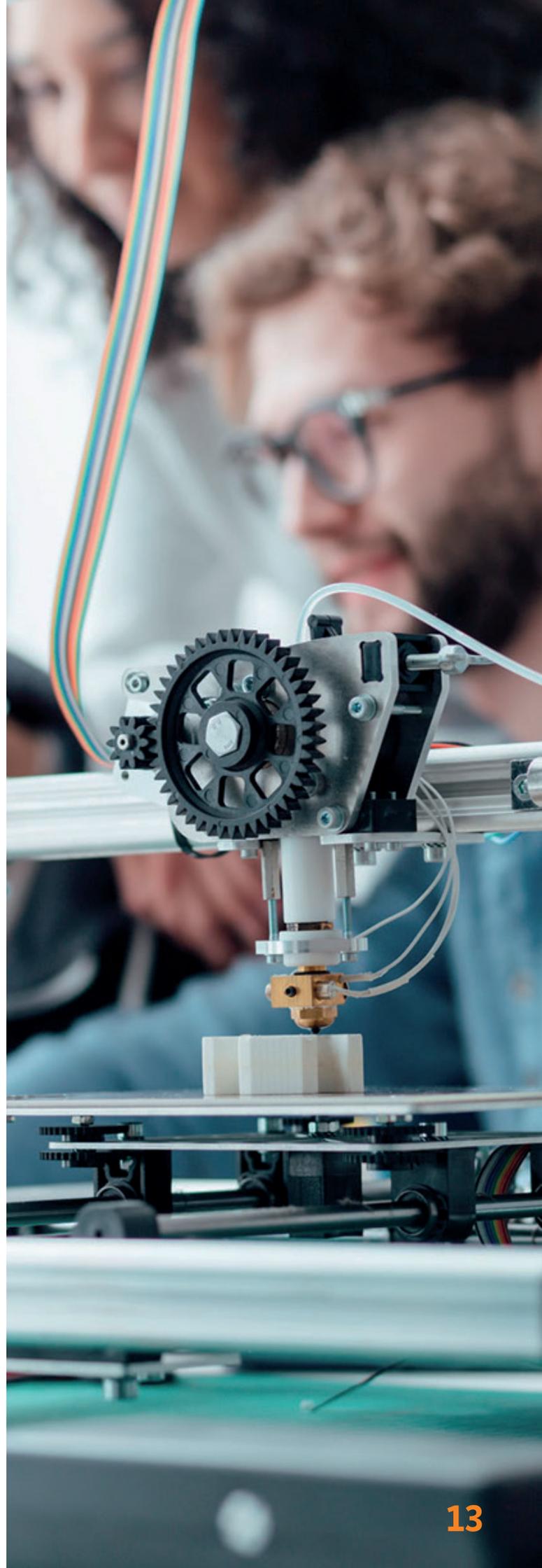
**?** Wie können Sie die Vorteile ohne hohe Kapitalinvestitionen nutzen? Wie können Sie Ihr Geschäftsmodell, Ihre Prozesse und Ihre Mitarbeiter auf diesem Weg mitnehmen und gezielt fördern?

Eine moderne, hybride IT-Architektur verbindet vorhandene lokale Lösungen in der Produktion, Konstruktion und Logistik mit cloudbasierten Werkzeugen zur Kollaboration, Kundenbindung und Datenanalyse. Mit Hilfe der Azure-basierten Umgebung sprengen Sie die Grenzen Ihres bisherigen unternehmerischen Handelns und können Ihr spezifisches Know-how mit Lieferanten und Kunden erweitern. Erkenntnisse vom Markt und die Berücksichtigung externer Einflüsse verändern die Entscheidungsprozesse im Unternehmen. Die Möglichkeit, Ihre bisherigen Produkte und Produktionsbedingungen durch neue Dienste anzureichern, erlaubt es Ihnen, auf Trends zu reagieren.

Die flexible Bereitstellung in der Azure-Cloud ermöglicht es Ihnen, situativ auf Trends zu reagieren und wird Sie gegenüber Ihren Wettbewerbern in Vorteil bringen. Verändern sich die Bedingungen, können Sie sich auch jederzeit wieder von Diensten in der Cloud lösen. Der Sachzwang getätigter Investitionen und Abschreibungspfade fällt vollkommen weg.



Exkurs Disruption: Derzeit wird viel über disruptive Geschäftsmodelle gesprochen und die Angst geschürt, dass viele bestehende Geschäftsmodelle zerstört und durch ganz neue ersetzt werden. Das ist unzweifelhaft richtig und sollte uns dennoch keine Angst machen. Als das Automobil das Pferd verdrängte, verschwanden die Hufschmiede. Sie fanden Arbeit als Karoseriespengler. Heute erweitern Zulieferer ihre Märkte und beliefern neben der Automobilindustrie auch die Medizintechnik- oder Konsumgüterindustrie. Fleischerzeuger bieten vegane Wurst an. Entscheidend ist, dass das spezifische Produkt- und Produktionswissen erhalten bleibt und flexibel in neue Geschäftsmodelle einfließen kann. Oft ist es einfach eine Frage der Vorstellungskraft aller Mitarbeiter, neue Trends anzunehmen und zu bedienen. Immer aber ist es die Bereitschaft, dazuzulernen und vorhandenes Wissen in Frage zu stellen. Notwendig dafür ist, Daten und Informationsprozesse in einem neuen Kontext nutzen zu können. Und das geht nur mit einer flexiblen, integrierten IT-Architektur.





## Die Dimensionen des Unternehmenserfolges

Die Entwicklung der Unternehmens-IT in den letzten Jahrzehnten bestand darin, immer mehr Unternehmensbereiche in einem großen monolithischen System unterzubringen. Diese komplexen ERP-Systeme, die das ganze Unternehmen abdecken, sind durchaus sehr leistungsfähig und mit den entsprechenden Branchentemplates und individuellen Anpassungen oft wahre Automatisierungswunder. Allein sie stoßen an natürliche Grenzen. Sie sind nur optimiert für die bestehenden transaktionsbasierten Prozesse. Unstrukturierte Daten, Auswertungen und interne Projekte lassen sich nur schwer darin abbilden. Veränderungen und Anpassungen benötigen Spezialisten, neue Fragestellungen lassen sich oft nicht mit der bestehenden Infrastruktur zufriedenstellend beantworten. Sprich: Die Lern- und Veränderungsfähigkeit des Unternehmens ist gerade wegen der angestrebten Optimierung eingeschränkt.

In den letzten Jahren hat daher ein Umdenken in der Bereitstellung von IT stattgefunden, die unter dem Namen serviceorientierte Architektur in Großunternehmen vorangetrieben wurde. Die Skalierungserfolge von Unternehmen wie Amazon oder Apple beruhen auf diesem Prinzip. Mit Microsoft Azure und Microsoft Dynamics 365 ist dieses Prinzip auch für mittelständische Unternehmen verfügbar.

Der entscheidende Wandel in der Unternehmensorganisation findet gerade statt. Es geht nicht mehr um die klassische Aufbau- und Ablauforganisation, sondern um ein Netzwerkdenken, das sich flexibel an neue Herausforderungen anpassen kann.



Exkurs: Es ist eine Frage Ihrer persönlichen Einstellung zu diesem Thema, ob es sich jetzt noch lohnt weiterzulesen. Denn die neue Art IT zu betreiben, setzt auch eine neue Art der Unternehmenskultur voraus: Nicht strenge, tayloristische Vorgaben, sondern Partizipation, Innovation und Veränderung. Gewinn- und Kundenorientierung bleiben aber weiterhin das höhere Ziel des Unternehmenserfolges.

## Die Hauptdimensionen für erfolgreiche Unternehmen:

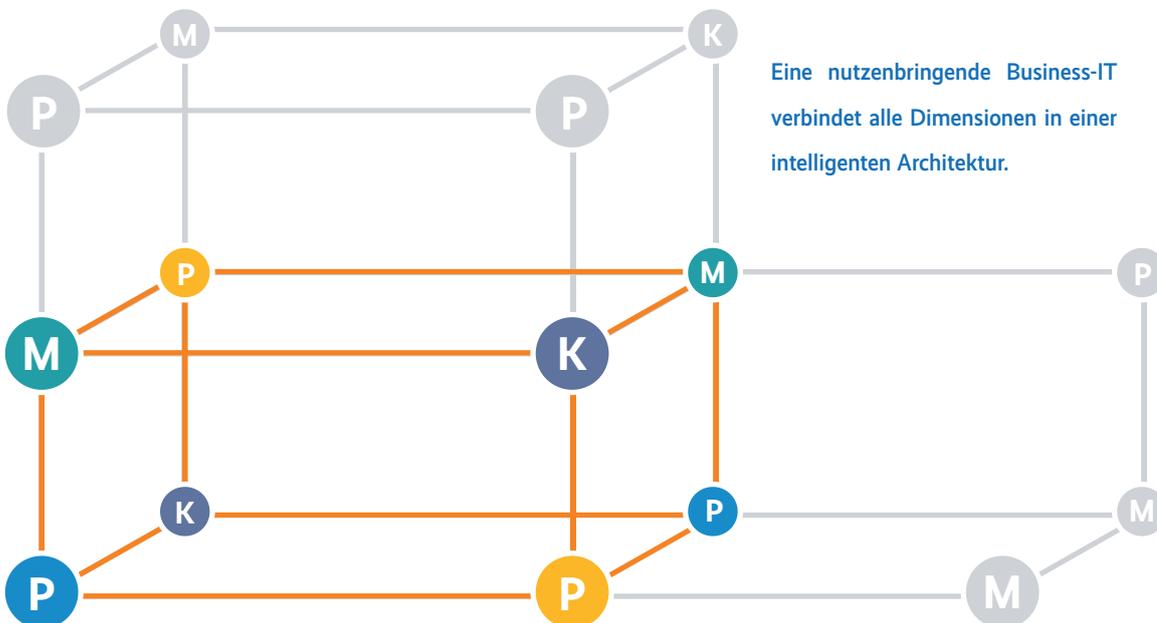
**M Mitarbeiter:** Kompetente Mitarbeiter mit den bestmöglichen Handlungsmöglichkeiten entfalten das Innovationspotential von morgen.

**K Kunden:** Zufriedene und langjährige Kunden erlauben eine kontinuierliche profitable Geschäftsentwicklung und senken Transaktionskosten erheblich.

**P Prozesse:** Nicht nur effizient, sondern anpassungsfähig müssen Prozesse sein, um das Innovationspotential und den Wandel im Markt zu nutzen.

**P Produkte:** Hohe Qualität und Sicherheit in der Anwendung werden durch zukünftige Mehrwerte im Service und innovative Bereitstellungen ergänzt.

Die Integration dieser Dimensionen und Ausrichtung auf das gemeinsame Unternehmensziel gelingt durch Datenaustausch, Zusammenarbeit und Visualisierung.



Eine nutzenbringende Business-IT verbindet alle Dimensionen in einer intelligenten Architektur.

## Mitarbeiter

Je nach Aufgabenstellung und Verantwortungsbereich arbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den unterschiedlichsten Systemen. Manche benötigen sehr einfache Masken, um Zeiten und Aufgaben zurückzumelden, andere benötigen einen komplexen Überblick und sind in verschiedenste Projekte involviert. MODUS Consult bietet in Verbindung mit Microsoft Dynamics 365 und Office 365 genau die Umgebungen, die zu den Aufgabenstellungen der Mitarbeiter passen. Dabei berücksichtigen wir vier Grundsätze der effizienten Arbeit:



**Mobilität:** Egal, ob Mitarbeiter beim Kunden sind, in der Produktion nach dem Rechten schauen oder in einem Meeting Informationen benötigen, die Business-IT von MODUS Consult und Microsoft lässt sich überall auf Tablets oder Smartphones darstellen und der Zugriff sowie die Zugriffsberechtigungen lassen sich von überall steuern.



**Ereignissteuerung:** Die Arbeit wird wesentlich erleichtert, wenn Mitarbeiter zeitnah auf Ereignisse, Wiedervorlagen oder Veränderungen hingewiesen werden, die ihr Eingreifen erfordern. Intelligente Visualisierungen unterstützen die Mitarbeiter dabei, zu entscheiden, welche Aufgaben mit welcher Priorität abgearbeitet werden müssen. Die Mitarbeiter konzentrieren sich nicht mehr auf die Verwaltung von Aufgaben, sondern auf kreative Lösungsansätze und Entscheidungen.



**Zugänglichkeit:** Vorgangsbezogen auf alle Daten zugreifen zu können, von Übersichtsmasken auf Detailinformationen abtauchen zu können, erhöht die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter. Gerade, wenn der Mitarbeiter aus seiner typischen Anwendung heraus auf alle notwendigen Daten zugreifen kann, ohne diese verlassen zu müssen, wird er in seiner Konzentration nicht gestört und vergisst Wesentliches nicht. Leitenden Mitarbeitern stellen wir via Microsoft SharePoint rollenbasierte Portale zur Verfügung, in der sie direkt auf alle in ihren Verantwortungsbereich fallende Aufgaben und Vorgänge zugreifen können.



**Einfachheit:** Die Microsoft Umgebungen sind den meisten Mitarbeitern sehr vertraut. Neue Anwendungen lassen sich so viel einfacher schulen. Die Anpassungsfähigkeit der Masken, die umfangreichen Suchfunktionalitäten, die einfache Erstellung von passgenauen Applikationen in allen Bereichen ermöglichen es, genau das User Interface bereitzustellen, das zur Aufgabenstellung passt. Die integrierten Visualisierungsbausteine aus Microsoft Power BI, die MODUS Consult durch die QlikView In-Memory-Analyse ergänzt, erlauben bestmögliche Übersicht auch bei hoch komplexen Vorgängen.

## Kunden

Microsoft Dynamics 365 verbindet eine effiziente Unterstützung der ERP-Funktionalitäten mit einem umfassenden Kundenmanagementsystem. Microsoft Azure-Dienste bieten hier durch die intelligente Anbindung von Sensoren via Internet neue Möglichkeiten des Services.

Dynamics 365 Customer Engagement hebt das Management der Kundenbeziehungen insgesamt auf eine neue Stufe. Noch vor wenigen Jahren waren die meisten CRM-Systeme (Customer Relationship Management) nicht viel mehr als eine statische Kundenakte, die Informationen bündelt. Das hat sich geändert: Heute bekommen Marketing und Vertrieb Interaktionswerkzeuge an die Hand, mit denen sie Interessenten über alle Kanäle ansprechen können. Die Informationen über den Kunden haben sie dabei stets vollständig verfügbar. Der Vertrieb kann mit Kunden und Partnern gemeinsam an Prozessen arbeiten, weil Systemgrenzen über das Unternehmen hinaus abgebaut werden. Im Rahmen von Marketing-Automation lassen sich Abläufe und Aktionen für die Gewinnung und Betreuung von Kunden automatisieren.

Im Nachgang zu einer Reparatur fragt das System z.B. nach der Zufriedenheit. Weniger zufriedene Kunden fängt das Marketing mit gezielten Sonderangeboten wieder ein. Umgekehrt sieht der Support, wenn der Vertrieb gerade einen Erweiterungsauftrag bei einem Kunden verhandelt, und kann dann dessen Ticket mit einer höheren Priorität behandeln.

Ein großer Teil der kundenrelevanten Informationen liegt im betriebswirtschaftlichen System (Enterprise Resource Planning/ERP), andere Daten kommen aus den Ticket- oder Reklamationssystemen. Die Daten für Predictive Maintenance liefern Sensoren in Maschinen. Künstliche Intelligenz erkennt ein Muster für einen bevorstehenden Fehler und leitet eine Warnung an ein Service-System. Die Prozesssteuerung in Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement reicht von der Ticketverwaltung bis zum Außendienstesinsatz.

Durch die Einbindung von Dokumenten und dem Austausch mit den Kunden in Team-Räumen lassen sich gemeinsam innovative Projekte starten und verwalten. Wissen geht nicht mehr so leicht verloren und Erkenntnisse können leichter geteilt werden. Durch die Arbeit an gemeinsamen Dokumenten lassen sich auch Missverständnisse bei der Auftragsgestaltung und Projektabwicklung deutlich reduzieren. Neue Projekte oder Unterprojekte lassen sich einfacher einstellen und die Zugangsrechte zentral verwalten.



## Prozesse

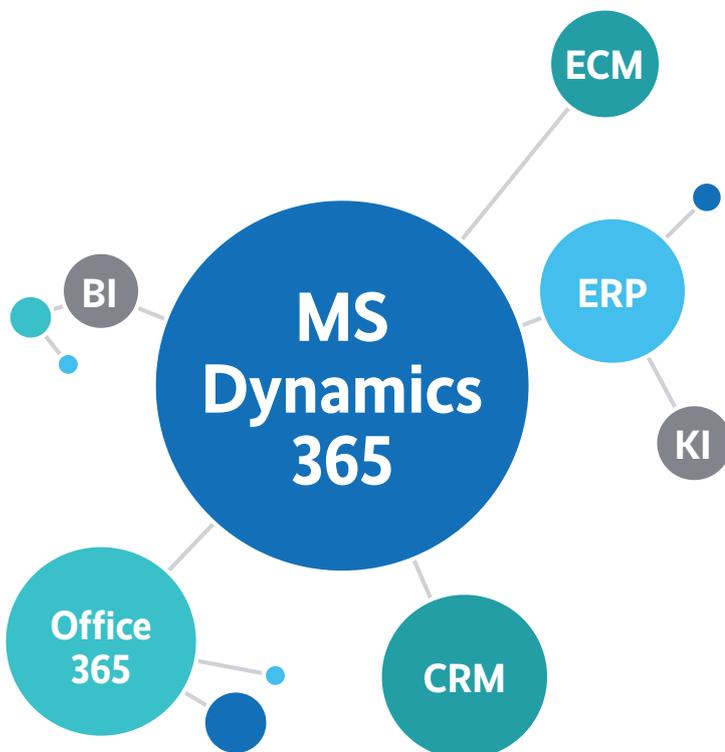
Geschäftsprozesse einerseits effizient zu gestalten und andererseits anpassungsfähig zu halten, ist eine enorme Herausforderung. Sie gelingt nur, wenn die Ist-Situation stets transparent ist. Welche Anwendungen sind im Prozess beteiligt? Welche Workflows werden angestoßen? Wie werden Leistungsparameter gemessen und ausgewertet?

Jedes Unternehmen benötigt einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Dabei entstehen immer wieder kleinere und größere interne Projekte, die strukturiert abgearbeitet werden müssen. Von der Qualitätskontrolle, über die Qualitätssicherung bis hin zum Qualitäts- und Risikomanagement. Manche Aufgaben sind wiederkehrend, andere sind einmalige Projekte.



Exkurs Usecase: Beispiel Retouren und Reklamationen: Jedes produktliefernde Unternehmen erlebt, dass gelieferte Ware zurückgesandt oder Qualitätsmängel reklamiert werden. Mit der Rücksendung der Ware werden verschiedenste Prozesse angestoßen, die je nach Branche unterschiedlich stark gewichtet sind: Bei der Warenannahme muss der Artikel identifiziert und dem Auftrag und der Ursprungslieferung zugeordnet werden. Eine Seriennummer- oder Chargenrückverfolgung verhilft zu einem genauen Tracking. Mängel müssen dokumentiert und als Bericht strukturiert abgelegt werden. Eine Ursachenforschung wird angestoßen und protokolliert. Maßnahmen zur Vermeidung des Mangels in der Zukunft werden geplant und implementiert. Parallel dazu wird der Kunde je nach Vertrag und Situation durch Wandel, Reparatur oder kaufmännisch entschädigt. Ein QM-Verantwortlicher kann alle Reklamationen und getroffenen Maßnahmen auswerten und den betriebswirtschaftlichen Beitrag messen.

Wie leicht zu erkennen, sind hier eine Vielzahl von Systemen, angefangen von Microsoft Outlook, über SharePoint, ERP, CRM und BI, involviert. Weitere Expertensysteme können ebenfalls integriert sein, z.B. eine Bilderkennungssoftware oder Daten aus der Produktionssteuerung. Mit Microsoft Dynamics 365 und der Azure-Plattform werden diese Dienste integriert und können teilweise auch nach Bedarf genutzt werden.



## Produkte

Neben der Analyse der Ist-Situation, der Optimierung der Prozesse und einer vorausschauenden Ressourcenzuordnung werden die Produkte in Zukunft selbst intelligenter. Was bedeutet das? Immer öfter werden nicht die Produkte selbst verkauft, sondern deren Nutzen. Dabei besteht die Herausforderung darin, aus dem Nutzungsverhalten selbst Rückschlüsse über zukünftige Produkte zu ziehen sowie weitere Mehrwertdienste rund um das Produkt anzubieten. In beiden Fällen entstehen Daten, die analysiert werden müssen. Es kommt zu neuen Auftragsabwicklungsszenarien, die auf Miete, einmaligen Entgelten oder anderen Modellen basieren. Der Innovationsgrad bei der Erfindung neuer Geschäftsmodelle ist bei den Start-up-Unternehmen sehr hoch. Untersuchungen zeigen aber, dass Entrepreneurship überall vorhanden ist. Oftmals führt eine fest installierte Prozessstruktur dazu, dass Innovationen nicht innerhalb etablierter Unternehmen vollzogen werden können. Eine cloud-basierte, veränderbare Business-IT befreit Unternehmen von den Fesseln der Gegenwart und macht sie offen für die Gestaltung der Zukunft.

Fragen Sie sich selbst, welche Ideen in der letzten Zeit verworfen wurden, weil sie nicht in Ihrem Unternehmen umsetzbar waren. Welche Prozesse, die Sie gerne abbilden würden, sind derzeit noch zu teuer und kompliziert in der Umsetzung? Wo fehlen Ihnen die Informationen, um bestimmte Services leisten zu können?

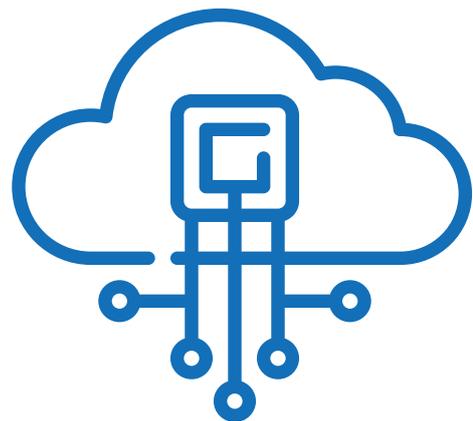




## MODUS M365 – die Branchenlösung auf Microsoft Azure

Next Level Business-IT zeichnet sich für Ihr Unternehmen dadurch aus, dass alle Bereiche der Unternehmens-IT in einer modularen und flexiblen IT-Architektur verbunden sind. Ob es um die Bürokommunikation mit Microsoft Office geht, das universale Dokumentenmanagement, die Analysen und Auswertungen, die Wertschöpfungskette in Produktion und Logistik oder die Finanzbuchhaltung – alles basiert auf einem einheitlichen Datenmodell und steht über wenige Klicks aus der von Ihnen bevorzugten Anwendung heraus zur Verfügung.

Die MODUS M365 Plattform vereint die unterschiedlichen Werkzeuge und Module der integrierten Business-IT zu einem sinnvollen Ganzen für Ihre Branche.

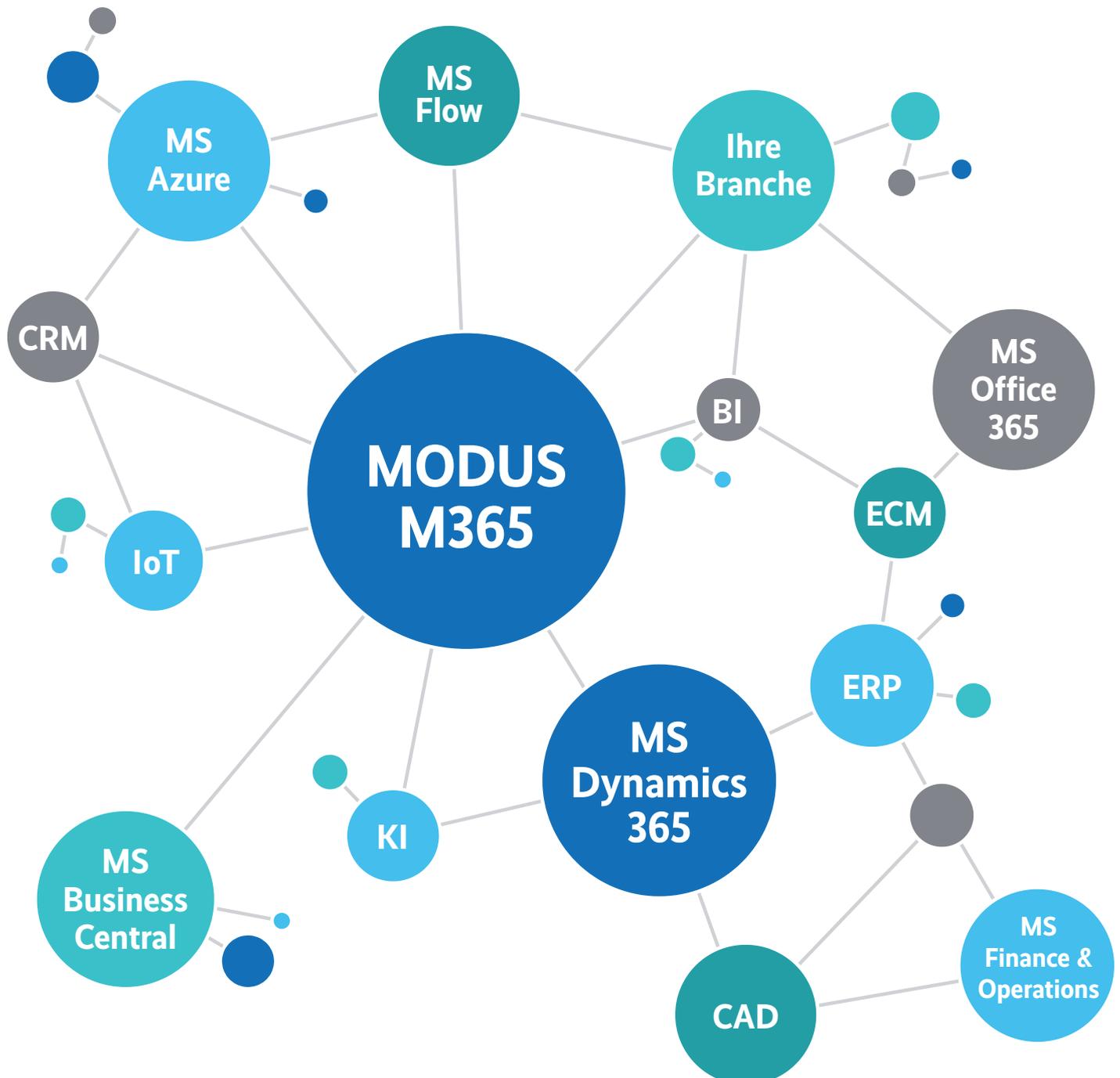


Durch Microsoft Flow ist sichergestellt, dass in allen Unternehmensprozessen auf die gleichen Daten zugegriffen wird und Transaktionen anwendungsübergreifend möglich sind.

Der *Modern Workplace* unterstützt Ihre Mitarbeiter in allen Belangen der täglichen Arbeit: Ein für jede

Aufgabenstellung sinnvoll erstelltes Portal vereint die Überwachung der Transaktionen, die Mitarbeit in Projekten, die Kommunikation mit allen Beteiligten sowie die Auswertungen des Erfolges.

Über 300 intelligente Dienste werden derzeit auf Microsoft Azure angeboten. MODUS Consult filtert die für Sie wichtigsten heraus und macht sie in den Standardanwendungen von Microsoft Dynamics 365 zugänglich.





# Der Nutzen der Cloud bei der digitalen Transformation

## Innovation und Anpassungen

**↑ Schnelle Implementierung:** Eine straffe Implementierung sorgt für eine unternehmensweite Einführung neuer Lösungen. Intuitive Oberflächen und eine hohe Benutzerfreundlichkeit bewirken eine schnelle Akzeptanz und erfordern nur minimalen Schulungsaufwand.

**↑ Aktualität:** Bei Microsoft Dynamics 365 erfolgen mehrere Innovationszyklen pro Jahr. Ohne Unterbrechung der Kerngeschäftsfunktionen arbeiten Unternehmen so immer mit den neuesten Technologien.

**↑ Flexible Bereitstellung:** Bei Business-IT von Microsoft entscheiden Sie, wann und wo Sie mit der neuen Software arbeiten wollen, wobei auch eine hybride Strategie möglich ist. Die Integration vorhandener Systeme ist dank der Konfigurationsmöglichkeiten und der Implementierungspakete sehr einfach.

**↑ Mehrwert:** Die hohe Benutzerfreundlichkeit sowie die standardisierten Prozesse und kontinuierlichen Innovationen von Microsoft-Systemen führen zu einer schnellen Wertschöpfung. Mitarbeiter, die bisher mit komplexen, manuellen Prozessen kämpfen mussten, können sich nun auf ihre Kernaufgaben konzentrieren und neue, innovative Funktionen entdecken.

## Weniger Aufwand - mehr Compliance

---

**↑ Einfache Verwaltung:** Mit in der Cloud bereitgestellten Systemen müssen keine Server mehr verwaltet werden. Sicherheitsupdates werden zentral eingespielt. Neue Anwender können einfach administriert werden und neue Dienste werden bequem ein- und abgeschaltet.

---

**↑ Datenschutz, Datensicherheit und Datenverfügbarkeit:** Die Sicherheit der Systeme ist heutzutage eine eigene Wissenschaft, die mittelständische Unternehmen stark fordert. In der Cloud lässt sich der Datenschutz zentral mit geeigneten Zugriffsrechten verwalten, die nicht einfach unterlaufen werden können. Doppelte Authentifizierung sorgt für sichere Zuordnungen beim Zugriff über das Internet. Hervorragende Verschlüsselungstechniken der neuesten Art schützt Sie bestmöglich vor Hackern und Cyberattacken.

---

**↑ Skalierbarkeit:** In Microsoft Azure können Sie ganz einfach größere Ressourcen hinzubuchen oder abschalten – stundengenau, je nachdem, wie es Ihr Geschäft erfordert. Bilden Sie so Saisongeschäft, Auftragsspitzen oder projektspezifische Big Data-Auswertungen ab.

---

**↑ Aktualität:** Durch die regelmäßigen Innovationszyklen von Microsoft verfügen Sie über eine stets aktuelle IT-Landschaft. Verluste durch Investitionsstaus entstehen nicht mehr.

---

**↑ Ohne hohe Anfangsinvestitionen:** Da Sie nicht mehr in feste Ressourcen investieren, bezahlen Sie nur den aktuellen Nutzen. Sie benötigen keinen Investitionsplan für die nächsten 5 Jahre, sondern können sich mit Ihrem Budget optimal ausrichten. Ohne Überraschungen, ganz nach dem von Ihnen gewählten Plan.



**MODUS**  
CONSULT

— Ein Unternehmen der Bechtle Gruppe —

**Modus Consult AG**

James-Watt-Straße 6

D-33334 Gütersloh

Telefon +49 5241 9217-0

**Ihr Ansprechpartner:**

Wernher von Schrader

Telefon +49 5241 9217-200

wernher.vonschrader@modusconsult.de