

BUSSINNENSSEN

NEWS
05/2022

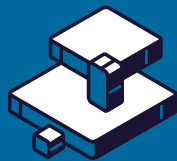
Das

E



R

NetSuite



Phänomen

P



Das NetSuite-Phänomen: Warum NetSuite zum „Lieblings-ERP“ der Wachstumsunternehmen geworden ist

Dr. Frank Schönthaler, PROMATIS Gruppe, Ettlingen (TechnologieRegion Karlsruhe)

Mit dem vollständigsten Portfolio von Applications Cloud Services hat sich Oracle weltweit in eine marktführende Position katapultiert. Selbst im deutschsprachigen Raum konnte Oracle mit namhaften Neukunden für Furore sorgen. Ein interessantes Phänomen zeigt sich im Segment der Wachstumsunternehmen. Dort gewinnt Oracle mit NetSuite ERP die meisten Neukunden und erzielt eine besonders hohe Kundenzufriedenheit. Warum ist das so? Was zeichnet NetSuite ERP gerade in diesem Marktsegment aus? Und was müssen NetSuite-Kunden beachten, um mit ihrem neuen ERP-System erfolgreich zu sein? Auf all diese Fragen gibt der vorliegende Beitrag Antworten.

Einführung

Was die Appelle von Politikern und Wirtschaftsführern über viele Jahre nicht vermochten, haben die sich gegenseitig verstärkenden Krisen unserer Zeit spielend geschafft: Aus dem Willen zur Digitalisierung ist ein Megatrend geworden, der digitalen Technologien Zugang zu allen erdenklichen Bereichen der Gesellschaft und Wirtschaft verschafft. In den Unternehmen zeigt die fortschreitende Digitalisierung immer auch Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse: Während die Prozesse der ersten Generation an den Unternehmensgrenzen Halt machten, mussten die Prozesse der zweiten Generation auch Business-to-Business-Schnittstellen und Self-Service-Funktionalitäten für Kunden, strategische Partner und Mitarbeiter anbieten. Nunmehr stehen die Unternehmen aller Branchen vor der Herausforderung, in ihren Prozessen komplette „Journeys“ für Kunden, Partner und Mitarbeiter zu offerieren – und das in bester Benutzerfreundlichkeit zu jeder Zeit an jedem Ort der Welt mit garantierter Sicherheit und Performance. Mögen die Unternehmen in ihren Prozessen noch genügend Elastizität eingebaut haben, um diesen Herausforderungen gerecht werden zu können, stoßen sie doch mit ihren herkömmlichen On-Premises-Unternehmenssoftware-Systemen an ihre Grenzen. Schnelles und konsequentes Handeln ist gefordert, um diese Grenzen zu überwin-

den und in der digitalen Ökonomie auf der Gewinnerseite zu stehen. Viele Unternehmen begegnen dieser Herausforderung mit der Migration ihrer erfolgskritischen Geschäftsprozesse in die Cloud, was in der Folge zu einer stark steigenden Nachfrage nach Cloud-basierter Unternehmenssoftware führt.

Im Markt für Unternehmenssoftware ist aber nicht nur eine steigende Nachfrage zu verzeichnen, sondern es zeigen sich auch signifikante Verschiebungen im Ranking der Wettbewerber. Folgt man den Analysen von Gartner (vgl. [1]) hat sich Oracle mit seiner Financials-Cloud-Lösung für mittlere, große und globale Unternehmen deutlich vor Wettbewerbern wie Workday, SAP, Microsoft und Infor im Markt platziert. In der Gartner-Cloud-ERP-Studie für produktzentrierte Unternehmen (vgl. [2]) ist der Abstand zu Microsoft und Infor noch gravierender, während es SAP nicht einmal in den Leader-Quadranten geschafft hat. So ist es nicht verwunderlich, dass sich Oracle auch im deutschsprachigen Raum aus der Nische herausgearbeitet hat und mittlerweile durch erfolgreiche Oracle-Cloud-Applications-Implementierungen in namhaften Unternehmen aufhorchen lässt.

Die Gartner-Studien zeigen aber auch, dass Oracle tatsächlich mit zwei Siegpferden im Wettbewerb ist: Ebenfalls im Leader-Quadranten (vgl. [1]) positioniert steht Oracle NetSuite mit mehr als 22.000 Kun-

den bezüglich der Umsetzungsfähigkeit knapp hinter Workday, aber vor S/4HANA Cloud (SAP) auf Position 3. Mit 22.000 Kunden ist NetSuite das #1-ERP-System weltweit. Und gerade im deutschsprachigen Markt verzeichnet NetSuite hohe Wachstumsraten. Zudem lässt sich das Phänomen beobachten, dass sich NetSuite vor allem bei Wachstumsunternehmen großer Beliebtheit erfreut. Warum ist das gerade in diesen Unternehmen der Fall? Das ist die zentrale Frage, die im Mittelpunkt dieses Beitrags steht.

Zunächst werden im Vergleich zur Oracle Applications Cloud Software die architektonischen Besonderheiten von NetSuite herausgearbeitet. Das agile Implementierungsvorgehen bei NetSuite steht im Mittelpunkt des Folgekapitels. Darauf aufbauend wird aufgezeigt, welcher Bedarf an Mitwirkungsleistungen sich aus diesem Vorgehen gerade für Wachstumsunternehmen ergibt. Eine kurze Zusammenfassung und ein Blick in die Zukunft schließen den Beitrag.

Skalierbare Lösungsarchitektur

In Wachstumsunternehmen ist Skalierbarkeit eines der Schlüsselworte: Skalierbarkeit des Geschäftsmodells, der Kunden- und Lieferantenbasis, des Humankapitals, der technischen Kapazitäten und Ressourcen und natürlich auch der Geschäftsprozesse und Unternehmenssoftware-Systeme. Skalierbarkeit bedeutet aber nicht nur die Fähig-



Abbildung 1: Oracle hat zwei Siegpferde im Cloud-Applications-Wettbewerb (Bildquelle: Sebastian Graf, Karlsbad [© 2022])

keit, schnell zu wachsen, sondern auch bei Bedarf noch schneller wieder zu schrumpfen. Die Forderungen an die Skalierbarkeit sind klar: schnell, stetig und kostengünstig und das bei zumindest gleichbleibend guter Produkt- und Servicequalität. Skalierbarkeit ist in Wachstumsunternehmen einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren und zweifellos einer der entscheidenden Indikatoren in der Beurteilung des Unternehmenswerts.

Die Überlegungen zur Skalierbarkeit machen deutlich, dass in puncto Unternehmenssoftware für Wachstumsunternehmen kein Weg an Cloud-basierten Systemen vorbeiführt. Selbst moderne integrierte On-Premises-Systeme sind viel zu monolithisch und zu starr, um mit der Agilität Schritt zu halten, die in der DNA des Wachstumsunternehmens kodiert ist. Im Gegensatz dazu bietet die Nutzung von Software Services aus der Cloud (Software as a Service, SaaS) sehr viel mehr Flexibilität für die Evolution des Wachstumsunternehmens. Dabei muss das Wachstumsunternehmen achtgeben, dass es nicht in eine technologische Sackgasse gerät, in der die Evolution nur durch einen großen „Gemischtwarenladen“ isolierter oder nur schwach integrierter Services unterschiedlichster Hersteller erkaufte werden kann.

Vor diesem Hintergrund empfiehlt es sich, den Blick auf Enterprise-SaaS-Lösungen zu richten, die bereits im Grundaufbau eine breite Funktionalität mitbringen. In Verbindung mit leistungsfähigen Technologien zur Integration von Services – kundenspezifischen oder von Fremdherstellern – bieten sie zusätzliche Funktionstiefe und Branchenspezifika. *Abbildung 2* zeigt am Beispiel der Oracle Cloud Applications die Architektur einer Enterprise-SaaS-Lösung.

Mit den Oracle-Fusion-Modulen im Kern der Oracle Cloud Applications steht eine auf Funktions-, Prozess- und Datenebene voll integrierte Unternehmenssoftware-Lösung zur Verfügung. Sie kann bedarfsgerecht lizenziert und implementiert werden. Über ein reichhaltiges Angebot von standardbasierten File- und Webservice-Schnittstellen kann die Lösung flexibel mit anderen Systemen kommunizieren oder auch durch Zusatzmodule iterativ erweitert werden. Allerdings wird eine derart ausgebaute Lösung rasch unübersichtlich und komplex, was sich spätestens in der Betriebsphase negativ auf Qualität und Kosten auswirkt. Als Abhilfe empfiehlt sich der Einsatz einer standardbasierten Integrationsplattform, die idealerweise auch als Cloud Service „deployed“ wird. Sie vermin-

dert die Komplexität des Gesamtsystems, erlaubt das Management und Monitoring der Integrationsprozesse und Schnittstellen und vereinfacht die evolutionäre Weiterentwicklung des Systems. Im Fall von Oracle Fusion wird zumeist der Oracle Integration Cloud Service (OICS) eingesetzt, der eine Vielzahl vorgefertigter Konnektoren und Integrationen mitbringt. Zum Funktionsumfang des OICS gehören eine Low-Code-Entwicklungsumgebung (Visual Builder) und flexibel einsetzbare Prozessautomatisierungs- und Case Management Engines auf Basis von BPEL (SOA Cloud) und BPMN (Process Cloud). Vorgefertigte Integrationskomponenten sind auch der Schlüssel in die Oracle-Welt mit zahlreichen funktionalen Erweiterungsmodulen.

Zusammen mit dem kompletten Portfolio der Oracle-Plattform- und Infrastrukturservices sowie den standardbasierten Technologien zur Integration mit allen am Markt verfügbaren Software Services bietet die vorgestellte Architektur praktisch keine Grenzen beim Aufbau einer zukunftssicheren Unternehmenssoftware-Lösung. Doch nicht selten fühlen sich Wachstumsunternehmen – gerade in den frühen Jahren ihrer Entwicklung – von der funktionalen Breite, aber auch Tiefe einer solchen Enterprise-

Lösung geradezu erschlagen: Brauchen wir das wirklich alles? Sind denn unsere Stammdatenstrukturen wirklich so reichhaltig und komplex? Wer soll denn die Vielzahl dieser Transaktionsdaten erfassen? Und obgleich wir die funktionale Breite brauchen, brauchen wir doch (noch) nicht die volle funktionale Tiefe? Ist nicht generell die Komplexität viel zu hoch? Und dauert die Einführung nicht viel zu lange? Wann sehen wir denn überhaupt die ersten Ergebnisse? So lauten oft die Fragen. Geht das denn nicht auch kleiner, einfacher, leichtgewichtiger, kostengünstiger – ohne dass wir uns den Weg in die Zukunft verbauen? Und gibt es denn nicht Wege, unsere eigenen IT-Experten im Implementierungsprozess mit einzusetzen, um so Kosten und Zeit zu sparen und im nachfolgenden Betrieb und in der Weiterentwicklung unabhängiger von einem externen Implementierungspartner zu sein?

Auf alle diese Fragen bietet Oracle NetSuite Antworten. Und den Schlüssel hierzu liefert die Lösungsarchitektur, die in *Abbildung 3* dargestellt ist.

Analog zur Enterprise-Lösung aus *Abbildung 2* weist NetSuite einen funktionalen Kern auf, der dann mit Zusatzmodulen individuell erweitert werden kann (*siehe Abbildung 3*). Der Kern kann entweder in Form des von NetSuite vorkonfektionierten Suite-

Success-Moduls oder als NetSuite-Mid-Market-Modul lizenziert werden. Im Unterschied zu Oracle Fusion aus *Abbildung 2* sind die Komponenten des Kernmoduls bei NetSuite im Lizenzumfang enthalten, während sie bei Fusion einzeln und oft auf Basis unterschiedlicher Metriken lizenziert werden müssen. Gerade für Unternehmen, die die gesamte funktionale Breite benötigen – dies ist bei Wachstumsunternehmen regelmäßig der Fall – ergeben sich so oft signifikante Kostenvorteile für NetSuite. Im Umkehrschluss lässt sich erwarten, dass für punktuell eingesetzte Cloud-Lösungen diese Kostenvorteile hinfällig sein können. Beispielsweise könnte eine voll ausgebaute Oracle-Fusion-Procurement-Cloud-Lösung gegenüber einer NetSuite-Lösung gleicher Funktionalität durchaus Kostenvorteile aufweisen.

Beim Vergleich zwischen SuiteSuccess und dem Mid-Market-Modul fällt die Wahl sehr oft auf SuiteSuccess, selbst wenn nicht das SuiteSuccess-Einführungsverfahren gewählt wird, sondern ein alternatives. Der Grund liegt schlichtweg am Mehr an mitgelieferter Prozess- und Auswertungsfunktionalität und an der Dokumentation in SuiteSuccess.

In der Praxis ist die Funktionalität des Kernmoduls für viele Unternehmen – insbesondere für Start-ups und kleinere

Wachstumsunternehmen – bereits ausreichend. In solchen Fällen kann eine ERP-Einführung dann auch mal nur ein paar Tage oder wenige Wochen dauern. Die NetSuite-Idee ist jedoch, dass dieser funktional leichtgewichtige Kern durch zusätzliche Module iterativ ausgebaut werden kann. Reicht also beispielsweise die im Kern vorhandene Finanzfunktionalität nicht aus, kann Advanced Financials angeflanscht werden – oder Advanced Order Management, Advanced Purchasing usw. Auch Branchenspezifika werden über solche Zusatzmodule abgedeckt, wie etwa Abomodelle mit NetSuite Subscription Management oder NetSuite Software Management für Softwarehersteller.

Obgleich das Angebot an NetSuite-Modulen stetig wächst, ist der vom Hersteller im Standard gebotene Funktionsumfang nicht mit dem der Oracle Cloud Applications vergleichbar. In Fällen, in denen der Standardfunktionsumfang nicht ausreicht, sieht der NetSuite-Lösungsansatz die Verwendung von SuiteApps vor (*vgl. <https://www.suiteapp.com/>*), die NetSuite auf einem eigens dafür eingerichteten elektronischen Marktplatz anbietet. SuiteApps können als Microservices interpretiert werden, die dann für spezifische funktionale (zum Beispiel Service-Außendienst) oder techni-

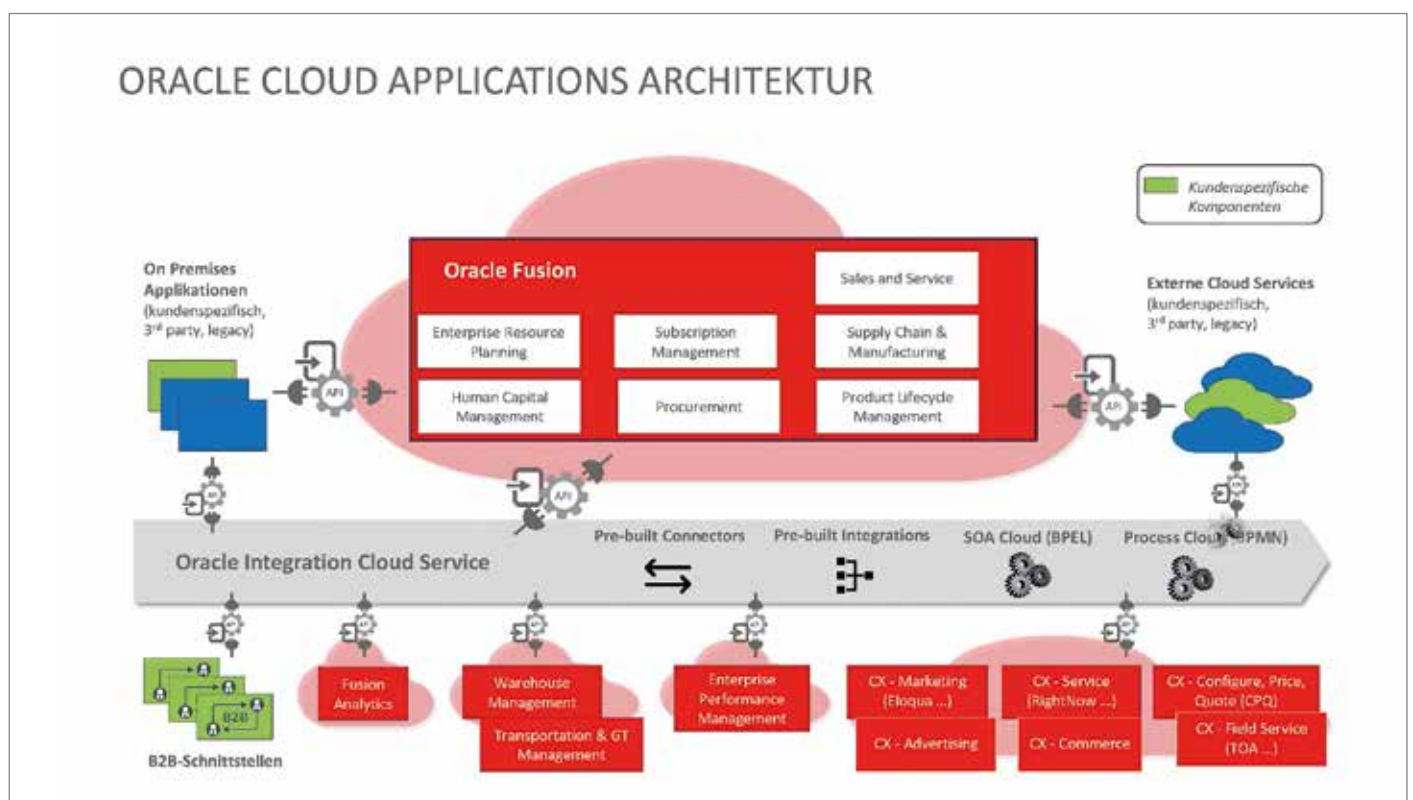


Abbildung 2: Architektur einer Enterprise-SaaS-Lösung am Beispiel der Oracle Cloud Applications (Quelle: PROMATIS)

sche Anforderungen (zum Beispiel mehrsprachiges Scannen) in verschiedenen Branchen (zum Beispiel ERP für See- und Yachthäfen) oder geografischen Regionen (zum Beispiel deutsche Bankenschnittstelle) angeboten werden.

Mit der „Built for NetSuite“ (BFN)-Initiative bietet NetSuite im SuiteCloud Developer Network (SDN) Partnern Ausbildungs- und Beratungsleistungen sowie BFN-Zertifizierungen an, um für die im Marktplatz von Partnern angebotenen SuiteApps die vom Hersteller NetSuite gewohnten Sicherheits- und Qualitätsstandards gewährleisten zu können. SuiteApps werden in drei Kategorien eingeteilt:

- **Native**
Die SuiteApp ist vollumfänglich durch NetSuite BFN-verifiziert und residiert komplett auf der SuiteCloud-Plattform.
- **Integrated**
Der größte Teil der SuiteApp befindet sich außerhalb der SuiteCloud-Plattform. Es handelt sich also um eine externe Komponente, die über eine Integration – möglicherweise mit einem Standardkonnektor – angebunden werden muss. NetSuite verifiziert hierbei nur die Integrationskomponenten, nicht aber die Lösung selbst.
- **Hybrid**

Hierbei handelt es sich um eine Suite-App mit einem Mix aus nativen und integrierten Komponenten, die auch nach den jeweils entsprechenden Verfahren BFN-verifiziert sind.

Analog zu den SuiteApps des NetSuite-Marktplatzes können kundenspezifische SuiteApps erstellt und integriert werden. Hierzu wird SuiteCloud IDE (<https://www.netsuite.com/portal/platform/developer/suitecloud-ide.shtml>), die Entwicklungsumgebung von NetSuite, benutzt. In dieser Umgebung kann direkt in der NetSuite-Infrastruktur zu 100% kompatible SuiteApp-Funktionalität entwickelt werden, wobei hauptsächlich JavaScript- und HTML-Editoren zum Einsatz kommen.

Neben der gefälligen Usability und der leichtgewichtigen NetSuite-Architektur überzeugen in Wachstumsunternehmen vor allem diese Möglichkeiten zur kundenspezifischen Erweiterung und Weiterentwicklung der NetSuite-Lösung. Dies gilt insbesondere in Technologieunternehmen, die eigene IT-Ressourcen zur Verfügung haben. Dass die professionelle Erweiterung eines Unternehmenssoftware-Systems nicht nur technisches Know-how benötigt, sondern vor allem auch betriebswirtschaftliches und Prozesswissen, wird spätestens im Betrieb der neu entwickel-

ten Kundenmodule offensichtlich. Dazu später aber mehr.

Agile Implementierung

Wachstumsunternehmen zeichnen sich zu meist durch ihre Agilität aus, die ihnen eine schnelle und konsequente Ausrichtung an den Bedürfnissen des Markts ermöglicht. Geschäftsmodelle, Geschäftsprozesse und Organisationsstrukturen, aber auch die Unternehmenssoftware-Systeme unterliegen einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der auf einem konsequenten Monitoring der Unternehmensperformance gründet. Die Agilität der Unternehmen zeigt sich zudem in den agilen Verfahren, die in der Umsetzung von strategischen Programmen und Projekten angewendet werden. Ein Blick zurück zur Darstellung der NetSuite-Lösungsarchitektur in *Abbildung 3* macht deutlich, wie gut sich NetSuite mit agilen Vorgehensweisen in der Implementierung verträgt – zweifellos einer der Gründe, weshalb NetSuite gerade in Wachstumsunternehmen so beliebt ist. In der agilen Implementierung von NetSuite fungiert das Kernmodul SuiteSuccess regelmäßig als MVP (minimum viable product), das als funktionsfähiges Pilotsystem in den produktiven Betrieb übernommen wird. In den folgenden Sprints werden dann die Er-

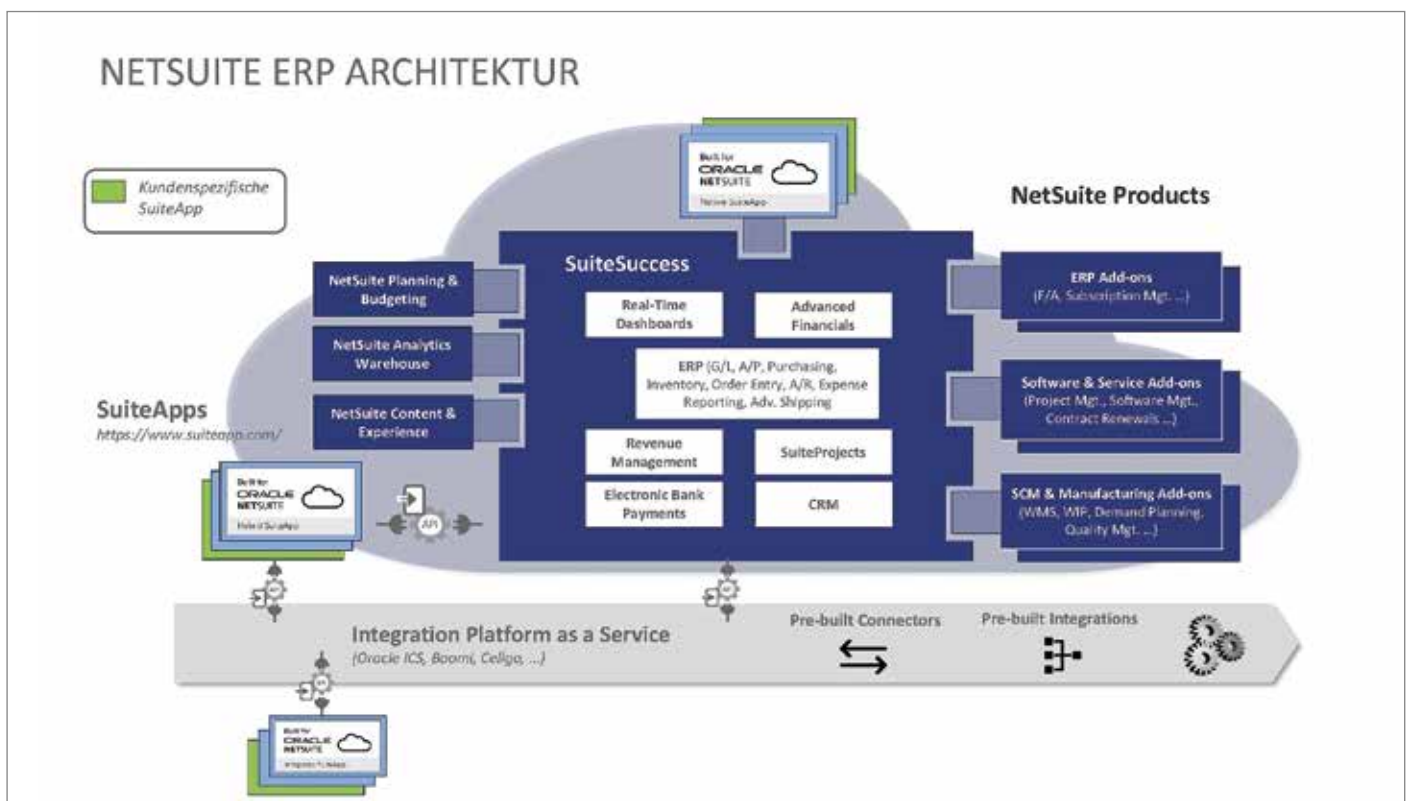


Abbildung 3: Architektur der NetSuite-ERP-Lösung (Quelle: PROMATIS)

weiterungsmodule und die SuiteApps dem Produktivsystem hinzugefügt.

Allerdings gestaltet sich dieses agile Implementierungsvorgehen in der Praxis nicht ganz so einfach. Oftmals begreifen Kunden NetSuite fälschlicherweise als ein System von Microservices, die dann in einem Continuous-Delivery-Verfahren im Unternehmen produktiv geschaltet werden. *Abbildung 4* zeigt die Struktur der NetSuite-ERP-Lösung als System von Geschäftsprozessen, die teils nebenläufig sind, vielfach aber durchaus komplexe kausale Abhängigkeiten aufweisen. Diese Abhängigkeiten führen bei der informationstechnischen Umsetzung zur modul- und prozessübergreifenden Nutzung von Stamm- und Bewegungsdaten und zu prozesslogischen Abhängigkeiten zwischen NetSuite-Modulen und SuiteApps, die sich in zahlreichen Daten- und Steuerinterfaces manifestieren. Oft sind es deshalb lediglich nicht-native SuiteApps, die sich in den Sprints als echte Microservices verwenden lassen.

Aus diesen Betrachtungen heraus kann eine modulweise Konfiguration und Entwicklung zwar Sinn ergeben, ein modulweises Delivery aber offensichtlich nicht. In der Praxis geht man deshalb bei der Festlegung der Sprint Backlogs von den Geschäftsprozessen aus. Gut geeignet sind Prozesse mit wenigen kausalen Abhängigkeiten von anderen Prozessen, insbesondere solchen, die noch nicht im aktuellen Produktivsystem implementiert sind. Sind bei der Sprintplanung auch aufwendige Datenmigrationen zu berücksichtigen, die sich über Prozessgrenzen hinweg erstrecken, fasst man die betroffenen Prozesse gerne zu Clustern zusammen, die dann den Sprint Backlog aufspannen.

Die Ausführungen zur agilen Implementierung machen deutlich, dass NetSuite-Einführungsprojekte in ihrer Komplexität nicht zu unterschätzen sind. Sie erfordern eine hohe Kompetenz des Projektteams und ein professionelles Projektmanagement. Leider werden NetSuite-Einführungsprojekte in der Praxis von den Stakeholdern im Kundenunternehmen immer wieder unterschätzt. In der Meinung, passend qualifizierte eigene Mitarbeiter in ausreichender Quantität und mit verwendbarer Praxiserfahrung zur Verfügung zu haben, kauft man dann „einige Beratertage nach Bedarf“ ein und ist verwundert, wenn niemand das Projekt verantwortlich ins Ziel steuern kann und will.

Mitwirkungsleistungen des Kunden

In größeren Unternehmen ist zu beobachten, dass Unternehmenssoftware-Projekte heute nicht – wie dies im On-Premises-Zeitalter der Fall war – durch die IT-Abteilung getrieben werden, sondern durch die Fachabteilungen, die für „ihre“ Cloud Services dann auch die Verantwortung übernehmen und dementsprechend engagiert die Implementierung unterstützen. Im Unterschied dazu werden in technologieorientierten Wachstumsunternehmen, deren Stakeholder zumeist eine ausgeprägte Technikaffinität zeigen, Unternehmenssoftware-Projekte immer noch sehr stark als IT-Projekte gesehen. Insofern ist die Bereitschaft des Kunden, eigene Kapazitäten in die Projektarbeit einzubringen, sehr zu begrüßen, geht aber zuweilen am echten Bedarf vorbei beziehungsweise beschränkt sich auf die Bereiche der Schnittstellenentwicklung und des Reportings. In puncto Mitwirkungsleistungen des Kunden besteht der höchste Bedarf in der Rolle der Geschäftsprozessexperten, die ihre betriebswirtschaftlichen Kenntnisse und branchenspezifischen Erfahrungen mit IT-Affinität verbinden und damit dem neuen Unternehmenssoftware-System den kundenspezifischen Stempel aufdrücken.

An dieser Stelle ist es wichtig, was im Zusammenhang mit NetSuite in Wachstumsunternehmen der Begriff Best Practice bedeutet. Die Verfügbarkeit einer großen Menge von Best-Practice-Prozessen und -Funktionalitäten ist ein wesentliches Alleinstellungsmerkmal von NetSuite im Wettbewerb. So ist ja bereits SuiteSuccess eine umfassend vorkonfigurierte Best-Practice-Lösung, die in kleineren Wachstumsunternehmen schon alle benötigten Prozesse und Funktionalitäten beinhaltet. Best Practice bedeutet aber nicht, dass dem Unternehmen eine „Standardlösung“ zur Verfügung gestellt wird und in der Implementierung keine Mitwirkungsleistungen mehr zu erbringen wären. Im Übrigen müssen einige Unternehmen im Verlauf des Implementierungsprojekts die schmerzliche Erfahrung machen, dass ihre Geschäftsprozesse nicht einfach „Standard sind“ beziehungsweise dass es einen Standard für Unternehmensprozesse schlichtweg nicht gibt. Was es aber gibt – und hier spielt NetSuite seine Stärken voll aus – ist eine auf Best Practice aufgebaute Software, die sich in Kundenprojekten mittels Konfiguration und Parametrisierung komfortabel und



Der grüne Faden für Ihre Digitale Evolution

Wir bei PROMATIS folgen einem selbst entwickelten grünen Faden:

Mit professioneller Beratung und innovativen Digitalisierungslösungen schaffen wir exzellente Geschäftsprozesse: agil, bedarfsgerecht, intelligent und zukunftssicher. Nachhaltige Qualität und Wirtschaftlichkeit sichern wir durch kontinuierliche Verbesserung der eingesetzten Verfahren, Produkte und Services.

Mit unserer Digitalisierungskompetenz und unseren Best Practice-Lösungen begleiten wir Sie auf Ihrer Reise in die Oracle Cloud.

PROMATIS Gruppe
Pforzheimer Str. 160
76275 Ettlingen
+49 7243 2179-0
www.promatis.de

Ettlingen | Hamburg | Berlin | Münster
Wien | Zürich | Denver

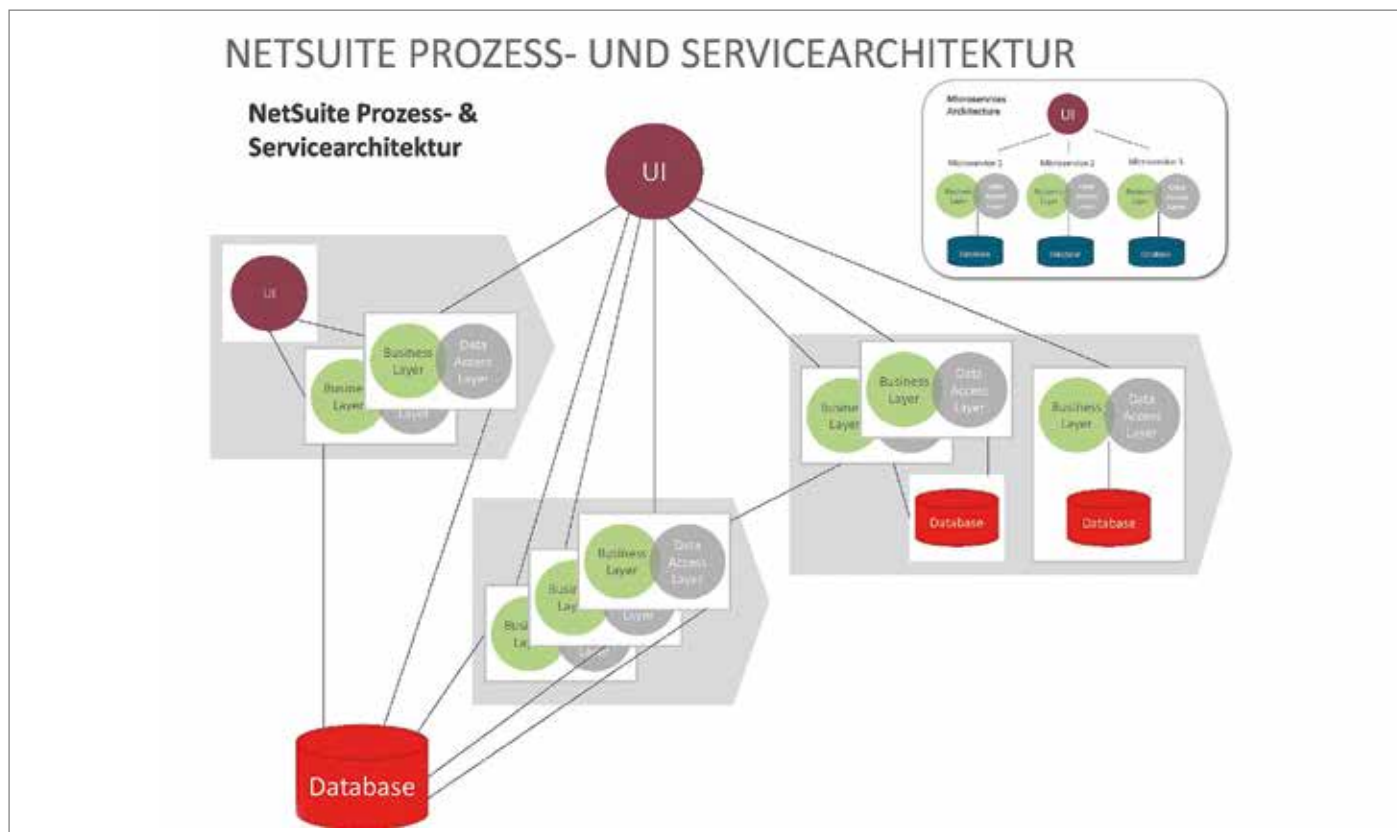


Abbildung 4: NetSuite Prozess- und Servicearchitektur (Quelle: PROMATIS)

wirksam an kundenspezifische Bedürfnisse adaptieren lässt.

Im Zusammenhang mit der Einführung einer NetSuite-Lösung ist die Beauftragung einer schlüsselfertigen Implementierung durch den Kunden äußerst selten. Dazu sind die Anforderungen zu Projektbeginn oft noch nicht ausreichend klar und vollständig spezifiziert und es liegt kein verbindliches Lastenheft vor. Typischerweise wird die Implementierung als Werkvertrag – in selteneren Fällen mit Festpreis- oder Kostendachelementen – beauftragt. Dies hat den Vorteil, dass ein zwischen Kunde und Implementierungspartner abgestimmtes Statement of Work als Pflichtenheft vorliegt, in dem Aufgaben und Verantwortlichkeiten der beteiligten Parteien einvernehmlich festgelegt sind. Interessant ist, dass gerade kleinere Wachstumsunternehmen nicht selten sehr selbstbewusst in die Einführungsprojekte gehen und lediglich einige Unterstützungstage „on demand“ beauftragen. Für die Implementierung bis hin zur agilen Inbetriebnahme übernehmen sie dann selbst die Verantwortung und verzichten – bewusst oder unbewusst – auf die Absicherung, die die Gewährleistungspflichten eines Werkvertragspartners mit sich bringen würden.

Unabhängig von der Art der Beauftragung entstehen in einem NetSuite-Einführungsprojekt Mitwirkungspflichten, die durch geeignetes Personal des Kunden oder durch von ihm beauftragte Dritte erfüllt werden müssen:

- **Governance**
Für das Einführungsprojekt oder ein komplettes Digitalisierungsprogramm muss eine geeignete Governance-Struktur aufgebaut werden. Das reicht von der Etablierung eines strategischen Gremiums oder Steuerungskomitees über die Bestimmung eines kundenseitigen Projektleiters bis hin zu den zugehörigen Governance-Prozessen einschließlich der Vorgabe eines verbindlichen Projektvorgehensmodells.
- **Einbringen von Prozess- und betriebswirtschaftlichem Fachwissen**
Im Rahmen von Workshops und Interviews, der Bearbeitung von Fragenkatalogen, Reviews von Dokumenten und selbstverständlich praktischer Arbeit am Testsystem bringen Prozess- und Funktionalexperten des Kunden ihr Fachwissen ein. Da in NetSuite bereits Best-Practice-Prozesse und -Funktionen implementiert sind, beschränkt sich der

Wissenstransfer in der Regel auf Gap-Analysen und die kundenspezifische Parametrisierung.

- **Systemtests und Abnahmen**
Im Rahmen der Implementierung werden durch Kundenmitarbeiter Testfälle zusammengestellt und für die Implementierung und zur Nutzung in der nachfolgenden Betriebsphase dokumentiert. Im Unterschied zu Systemspezifikationen, für deren Erstellung ein gewisses Abstraktions- und Strukturierungsvermögen erforderlich ist (siehe [3, 4]), ist für die Testfallerstellung ausschließlich betriebswirtschaftliches Fachwissen erforderlich. Wichtig ist, dass die Bedeutung der Testfälle für die Qualität und Vollständigkeit des neuen Systems nicht unterschätzt wird. Die Testfälle bilden dann das Gerüst für System- und Abnahmetests, die durch die Kundenmitarbeiter – zumeist unterstützt durch Experten des Implementierungspartners – durchgeführt werden. Als Feedback entstehen Testprotokolle, die in die weitere Verbesserung des implementierten Systems einfließen.
- **Kundenspezifische Entwicklung**
Gerade in technologieorientierten Wachstumsunternehmen besteht eine große Be-

reitschaft, sich in der kundenspezifischen Entwicklung von Zusatzmodulen, Integrationen, Auswertungs- und Berichtsfunktionen einzubringen. Dies hat den Vorteil, dass der Kunde nach erfolgreicher Inbetriebnahme des Systems Aufgaben der Betriebsunterstützung und Weiterentwicklung in Eigenregie oder mit nur geringer externer Unterstützung durchführen kann. Durch die Verwendung von Standardtechnologien lassen sich hierbei gerade mit NetSuite erhebliche Kostenvorteile und eine hohe Agilität im kontinuierlichen Verbesserungsprozess erzielen.

- **Datenmigration**
NetSuites Standardtechnologien spielen auch in der Datenmigration ihre Vorteile aus, wenn es um die Entwicklung von Extraktions-, Transformations- und Ladefunktionalitäten geht. Da viele Wachstumsunternehmen bereits in den frühen Phasen der unternehmerischen Tätigkeit sehr große Datenmengen aufgebaut haben, wird die Möglichkeit, schnell und einfach Skripte für die Datenbereinigung und die Anreicherung von Daten bereitzustellen, auf Kundenseite als eine große Stärke der NetSuite-Lösung gesehen. Allerdings soll nicht unerwähnt bleiben, dass selbst in hochagilen Implementierungsprojekten auf eine intensive Mitwirkung der Anwender im Rahmen von Migrationstests und Cleansing-Aktivitäten nicht verzichtet werden kann.

Zusammenfassung und Ausblick

Im vorliegenden Beitrag ist das Phänomen NetSuite untersucht worden, das sich gerade in Wachstumsunternehmen, die NetSuite als ihr „Lieblings-ERP“ begreifen, beobachten lässt. Im Vergleich mit Oracle Cloud Applications als exemplarischem Vertreter der Enterprise-SaaS-Lösungen wurden Aspekte der NetSuite-Architektur herausgearbeitet, die die besondere Eignung von NetSuite für Wachstumsunternehmen begründen. Mit den Ausführungen zur agilen Implementierung der NetSuite-Lösung wurde aufgezeigt, wie gerade technologieorientierte Wachstumsunternehmen in NetSuite eine hoch skalierbare Unternehmenssoftware-Lösung finden. Überlegungen zur Gestaltung des NetSuite-Implementierungsprojekts als „Joint Venture“ des Kunden und des Implementierungspartners runden den Beitrag ab.

Für den Hersteller Oracle ist NetSuite zweifellos nicht nur eine der erfolg-

reichsten, sondern vor allem eine der dynamischsten Produktlinien. Dies zeigt sich im rasanten Ausbau der NetSuite-Produktfunktionalität, die dem Kunden immer mehr branchenspezifische Funktionalität bietet, aber auch immer mehr SuiteApps in NetSuite-Standardprodukte gießt. Letzteres hilft, die nicht zu unterschätzende Komplexität im Rahmen zu halten, die die Verwendung einer großen Zahl von SuiteApps unterschiedlicher Fremdhersteller mit sich bringt. Interessant ist weiterhin, wie sich die beiden Produktlinien NetSuite und Oracle Cloud Applications aufeinander zubewegen, indem im Oracle Integration Cloud Service immer mehr vorgefertigte Integrationen zwischen Modulen der beiden Produktlinien mitgeliefert werden. Zudem werden Produkte aus der Oracle-Cloud-Applications-Welt, die auch für NetSuite-Anwender hohe Nutzwerte versprechen, in der NetSuite-Produktlinie assimiliert, zum Beispiel die Cloud Services NetSuite Planning & Budgeting und NetSuite Content & Experience.

Referenzen

- [1] Gartner Magic Quadrant 2021 for Cloud Core Financial Management Suites for Midsize, Large and Global Enterprises.
- [2] Gartner Magic Quadrant 2021 for Cloud ERP for Product-Centric Enterprises.
- [3] F. Schönthaler, G. Vossen, A. Oberweis, T. Karle (2011): Geschäftsprozesse für Business Communities: Modellierungssprachen, Methoden, Werkzeuge. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München.
- [4] G. Vossen, F. Schönthaler, S. Dillon (2017): The Web at Graduation and Beyond: Business Impacts and Developments. Springer International Publishing, Cham, CH.



Dr. Frank Schönthaler

frank.schoenthaler@promatis.de

Als geschäftsführender Gesellschafter der in der D.A.CH-Region und USA tätigen PROMATIS Gruppe verantwortet Dr. Schönthaler die Unternehmens- und Produktstrategie und führt das operative Kerngeschäft. Mit mehr als 30 Jahren internationaler Erfahrung in der Beratungs- und Softwarebranche ist er ein ausgewiesener Experte für prozessorientierte Oracle-Digitalisierungslösungen. Mehr Lebensqualität durch IT ist das Ziel, das er in seiner ehrenamtlichen Aufgabe als Präsident der Integrata-Stiftung für humane Nutzung der Informationstechnologie verfolgt.