

Graphical User Interface (GUI) sind das Fenster ins ERP, CRM, SCM etc.



© vovan, Shutterstock.com

# Mehrwert des GUI

Mit der Benutzeroberfläche steht und fällt die Akzeptanz in IT-Projekten. Die Performance aber auch die intuitive Bedienbarkeit sind wichtige Eckpfeiler zur Erreichung einer hohen Benutzerzufriedenheit. Nur mit einer hohen Akzeptanz werden Folgegeschäfte und Referenzbesuche möglich. Beides sind für IT-Dienstleister unabdingbare Voraussetzungen um nachhaltiges Business generieren zu können.

**K**ann es ein GUI für alle relevanten Prozesse am Arbeitsplatz geben? Also ein GUI für E-Mail bis Business Intelligence?

**Stefan Eller**, Geschäftsführer ITML GmbH: Ja, so meine Vision. Bislang versuchten alle IT-Hersteller Ihre Lösungen Stand-alone zu positionieren. Der Portal-Ansatz war sicher gut, hat aber zur Folge, dass alle UI-Funktionen in den Portal-Oberflächen nachgebildet werden müssen. Dies ist aufwendig und bringt doppelten Aufwand für die Pflege der Software. Im Optimalfall würden alle Oberflächen ähnlich aussehen und sich z.B. nach den Skins, Oberflächen-Vorlagen und -Designs von Microsoft halten. Damit wäre zwar ein Alleinstellungsmerkmal der Anbieter weg, aber der User würde von einer einheitlichen Oberfläche und Benutzerführung profitieren. Jeder schimpft zwar über Microsoft, aber andererseits kommt dann doch wieder oft die Aussage: „Das sieht ja aus wie Word. Das ist aber einfach und gut!“ - obwohl Word alles andere als einfach zu bedienen ist. Wenn man es dann schafft, dass diese verschiedenen Anwendungen mit dem gleichen Look and Feel in einer Client-Umgebung startbar und kombinierbar sind – welch' eine Erleichterung für den Anwender!

**Braucht etwa ein CRM-Arbeitsplatz spezifische GUI-Funktionen?**

**Eller:** Ein CRM-Arbeitsplatz benötigt mindestens zwei GUI-Funktionen. Das CRM selbst und die Groupware (Outlook, Notes). Bei guten CRM-Sys-

temen sind die Groupware-Systeme bereits integriert, doch lässt es sich bislang kaum umsetzen, dass der User ganz darauf verzichtet. Also geht meine Vision in die Richtung, dass die guten Groupware-Systeme somit Ihrer GUI in einem Client mit dem CRM abzubilden sind.

**Soll man den gleichzeitigen Einsatz mehrerer Portale in Erwägung ziehen?**

**Eller:** Portale lösen das Problem an der falschen Stelle. Portale sind meines Erachtens die richtige Lösung um Informationen anzuzeigen und für Benutzer zu gliedern. Z.B. für den Aufbau von Intranets, Wiki-Systemen, usw.. Zudem ermöglichen externe Portale in bestimmten Prozessen den Kunden oder Lieferanten in Prozesse zu integrieren, was ich genial finde.

**Gilt das auch für Business-User?**

**Eller:** Für den Business-User, der viel Zeit „vor der Kiste“ verbringt ist eine schnelle und spezialisierte Anwendung besser geeignet, da die Portaloberflächen i.d.R. Nachbildungen der Anwendungs-UI sind. Oftmals werden auch einfach die Anwendungs-UIs einfach in Portale integriert, meist sogar mit einem Single Sign On – aber meist auch ohne Integration des Prozessflusses oder der Datenintegration.

**Haben Sie ein Beispiel?**

**Eller:** Ist ja gut, dass Outlook Web Access, eine Web-CRM Oberfläche und die Web-GUI der SAP in einem Portal

laufen. Richtig schön für den Anwender wird es aber erst, wenn diese Lösungen so miteinander kommunizieren, dass Daten von A nach B ausgetauscht werden und die Lösung C mit Parametern gestartet an der richtigen Stelle im Prozesse integriert aufgerufen wird.

**Mit der Version 7.2 soll es signifikante Neuerungen im NetWeaver-Portal geben. Wird damit die Portaldiskussion beendet sein?**

**Tobias Wahner**, Geschäftsführer ITML GmbH: Wir hoffen dass die Neuerungen die in diesem Umfeld angekündigt wurden für die Kunden den gewünschten Nutzen bringen. Für Kunden welche sich in den letzten Jahren für diese Technologie entschieden haben sollte hier eine Prüfung der Erweiterungen der erste Schritt sein.

**Was kann oder soll die führende GUI-Technologie für SAP-Anwendungen sein?**

**Eller:** Ob es das NetWeaver Portal sein wird, ist für mich fraglich. Die Schwierigkeiten der SAP in diesem Umfeld lassen sich auch an der Produktstrategie für SAP Business ByDesign erkennen. Auch hier gab es Änderungen an der Oberflächen-Logik. Meinem Erachten nach, sind diese aber zu kurz gegriffen. Eine solche tolle neue Lösung muss auch komplett neue und revolutionäre Benutzerführung mitbringen.

**Was ist momentan angesagt?**

**Eller:** Aktuell wird der NetWeaver Business Client stark gepusht. Die Idee ist super. Leider war die Lösung bisher nicht allzu stabil – ich hoffe da auf die neuen Releases. Aus meiner Sicht greift aber der SAP NetWeaver Business Client zu kurz, weil er einer separaten Client-Installation bedarf, was heute auch anders machbar wäre (z.B. Smart Client Konzepte). Ein wesentliches Problemfeld sehe ich darin, dass der SAP Client nicht offline nutzbar ist. Für Offline-Prozesse muss also ein User wieder der Client wechseln. Dies würde ich vermeiden wollen.

**Was halten sie vom SAP Signature Design, das allen Benutzeroberflächen in der SAP-Welt ein einheitliches Aussehen garantieren soll?**

**Eller:** Wie eben schon ausgeführt, sollte es einheitliche Oberflächen-De-

signs geben. Dass SAP jetzt diesen Weg geht ist sicher richtig. Jedoch würde ich mir wünschen, dass es keine Alleingänge jedes Softwareherstellers gibt. Was bringt es dem End-User, dessen Word anders aussieht, wie sein SAP und wiederum anders wie sein CRM-System.

**Was soll man tun?**

**Eller:** Deshalb präferiere ich den Weg, dass man sich an die Betriebssystem-Benutzerführung annähert. MacOS wäre da sicher am coolsten, aber Microsoft ist eben die verbreitetste Plattform.

**Im SAP-Angebot finden sich drei Benutzeroberflächen, Netweaver Business Client (NWBC), SAP GUI für die Dynpro-Schirme und das NetWeaver Portal für WebDynpro-Applikationen. Was sind Ihre Erfahrungen damit in der Praxis?**

**Eller:** Der SAP NWBC soll diese unterschiedlichen UIs in einer Client-Umgebung vereinheitlichen. Sicher der richtige Weg. Seitens SAP muss aber eine klare Strategie erkennbar sein, mit welcher Technik Oberflächen zukünftig gestaltet werden sollen. Es gibt hier interne Strategiepapiere, aber die Kunden sind stark verunsichert und wissen nicht, in welche Richtung ein Investitionsschutz tatsächlich gegeben ist.

**ITML hat in die Entwicklung eigener GUI-Technologie investiert, was war die Motivation?**

**Wahner:** Nach intensiver Prüfung der Lösungen am Markt konnten wir feststellen, dass es heute keine Integrationsoberfläche im SAP Umfeld gibt die in vergleichbarer Performance sowohl Online- als

Tobias Wahner, Geschäftsführer für Beratung & Entwicklung



Stefan Eller  
Geschäftsführer für  
Marketing & Vertrieb



auch Offline-Daten unterstützt. Wie mein Kollege bereits darstellte kann auch der SAP NWBC keine Lösung sein da er weder die Flexibilität noch die Anwendungsmöglichkeiten im Offline bieten kann.

#### **Welche Ziele im Einzelnen verfolgen Sie mit diesem Vorhaben?**

**Wahner:** Unser Ziel ist es alle geschäftskritischen Anwendungen aus einer zentralen Navigationsplattform zur Verfügung zu stellen und diese von der Benutzerfreundlichkeit drastisch zu erhöhen. In diesem Bereich sehen wir für viele Unternehmen ein erhebliches Potential den Nutzen aus Ihrer Software deutlich zu erhöhen. Den größten Spaß bei der Arbeit haben wir und unsere Berater bei zufriedenen Anwendern, daran arbeiten wir.

#### **Wie sollen SAP-Bestandskunden die ITML GUI-Technologie im Rahmen der eigenen IT anwenden?**

**Wahner:** Die Integration des ITML SBC in die bestehende SAP Systemlandschaft stellt den ERP Bestandskunden vor keine größere Herausforderung. Eine Auslieferung der Backend-Komponenten des SBC und der erste Test kann losgehen. Für den operativen Betrieb sind dann im Projekt zwar einige Entscheidungen zu treffen aber diese sind nicht durch die Software sondern durch das Business des Kunden bestimmt.

#### **Was aber empfehlen Sie?**

**Eller:** Unsere Empfehlung welche Schritte in welcher Reihenfolge ist hier auch stark von den Prozessen des Kunden abhängig. Generell sehen wir auf Grund unserer Erfahrung den schnellsten

ROI in Serviceprozessen rund um den Kunden, wie Sie in jeder Form des Außendienstes auftreten.

#### **Wie wird ITML dieses Angebot vermarkten?**

**Wahner:** Im ersten Schritt vertreiben wir den UI im Rahmen unserer Solution Suite zur Optimierung von CRM, CSM und SCM Prozessen. In einem weiteren Schritt werden wir die Technologie auch für Lösungsprozesse unabhängig von den Produkten der ITML anbieten und das Lösungsportfolio um eine große Anzahl Partnerlösungen erweitern. Zahlreiche Aktivitäten werden hier durch Partner der ITML den Markt deutlich bereichern.

#### **Welche strategischen Anwendungsszenarien liegen im Fokus des neuen ITM GUI?**

**Wahner:** ITML ist bekannt für seine Lösungskompetenz in logistischen Anwendungen von Kundenbeziehungsmanagement bis zur Rückmeldung in der Fertigung. Unser Hauptaugenmerk liegt im Augenblick auf allen Außendienstbereichen von Vertrieb über Service bis hin zur Fertigung. Als Offline Datenobjekte stehen heute bereits von Adressdaten über Aktivitäten bis hin zu Serviceauftragsdaten eine Vielzahl von Objekten zur Verfügung, die zum jeweiligen Kundenprozess kombiniert werden können.

#### **Wird die ITML GUI-Technologie alle Portal-Anwendungen eines SAP-Bestandskunden abdecken können?**

**Wahner:** Im Augenblick unterstützt der ITML SBC alle Web- und SAP GUI-Anwendungen und kann im Bedarfsfall auch weitere Lösungen aus dem Office- oder Businessumfeld integrieren. Bisher konnten wir keine Anforderungen finden die im Rahmen der Projektarbeit nicht gelöst werden konnten.

#### **Danke Herr Eller und Herr Wahner für das Gespräch.**

**ITML GmbH**  
Stuttgarter Straße 8  
D-75179 Pforzheim

Telefon: + 49 7231 / 145 46-0  
Telefax: + 49 7231 / 145 46-99  
E-Mail: sales@itml.de  
Online: www.itml.de

