SONDERDRUCK AUS IT-DIRECTOR 9|2021

IT DIRECTOR

BUSINESS · PEOPLE · COMPANIES

G 31227 I WWW.IT-DIRECTOR.DE

Nº 9

TITELINTERVIEW

Schneller zur besseren Entscheidung

Im Interview spricht Ralf Bachthaler, CSO und Mitglied des Vorstands bei Asseco Solutions, darüber, wie Künstliche Intelligenz und Automatisierung den Weg zum ERP-System der Zukunft ebnen.

Seite 2

Fotokonzept, Layout und Produktion:
MEDIENHAUS Verlag GmbH

SONDERDRUCK AUS IT-DIRECTOR · AUSGABE 9/2021

SCHNELLER ZUR BESSEREN ENTSCHEIDUNG

Im Interview erklärt Vorstand Ralf Bachthaler, wie die Asseco Solutions die Innovationsthemen „Usability", „KI" und „Automatisierung" angeht. So macht das Unternehmen sich selbst und seine Kunden fit für die Zukunft.

Text: Shipra Kren Fotos: Claus Uhlendorf

Ralf Bachthaler

Alter: 53 Jahre

Familienstand: verheiratet, ein Sohn

Werdegang: Wirtschaftsingenieur/Rembold + Holzer, Brain, Infor

Derzeitige Position: Chief Sales Officer und Mitglied des Vorstands

Hobbys: Mountainbike, Joggen, Bergsteigen, Familie, Reisen

ITD: *Herr Bachthaler, seit über drei Jahren sind Sie nun als CSO im Vorstand von Asseco Solutions. Mit welchen unternehmerischen Zielen haben Sie diesen Posten angetreten?*

Ralf Bachthaler: Eines meiner Hauptziele war natürlich, das organische Wachstum des Unternehmens weiter voranzutreiben und dabei auch Anwender anzusprechen, bei denen zum Teil bis zu tausend Nutzer unterstützt werden müssen. Früher umfassten APplus-Implementationen in der Regel um die 80 User. Mittlerweile stehen Projekte aller Größenordnungen mit bis zu 300 Anwendern im Zentrum, das ist unser Sweetspot. Generell fahren wir heute einen guten Mix aus Bestands- und Neukunden, wobei für mich von Anfang an gerade auch die weiterhin umfassende Betreuung des bestehenden Kundenstamms ein zentrales Anliegen war. Wir bei Asseco Solutions halten nichts davon, eine Vielzahl neuer Projekte zu gewinnen, für deren effektive Betreuung dann keine Kapazitäten bestehen. Vielmehr sind unsere Kundenbeziehungen stets auf Langfristigkeit ausgelegt.

Bei meinem Antritt habe ich mir auch die weitere Internationalisierung der Asseco Solutions auf die Fahne geschrieben. Hier galt es zunächst, in das Thema „Stabilisierung" zu investieren – also zu eruieren, wie wir aktuell auf dem internationalen Markt aufgestellt sind, und zu bestimmen, mit welchen Maßnahmen dort ein nachhaltiges weiteres Wachstum möglich ist. Für uns ist die Repro- →

„Das Image von ERP als ‚trockene Materie' rührt auch daher, dass es viele Anbieter in den letzten Jahren versäumt haben, auf Aspekte wie z.B. Usability einzugehen."

duzierbarkeit des Geschäftsmodells dabei ein wichtiger Faktor.

ITD: *Asseco ist auf Wachstumskurs. Was bedeutet das für Ihre Kunden?*

Bachthaler: Nun, gerade in der heutigen Zeit sind Kunden mehr denn je auf der Suche nach leistungsstarken, zukunftsorientierten Lösungen. Diesem Bedarf können wir mit APplus umfassend gerecht werden. Entsprechend steigen unsere Neukundengewinne – zu unserer großen Freude – seit Jahren kontinuierlich an. Das unterscheidet uns auch von etlichen unserer Mitbewerber, die nicht selten von ihrem Bestand leben, teils nicht länger attraktive Angebote erstellen und in einigen Fällen auch versuchen, ihre Margen zu erhöhen, indem sie die Entwicklungsaufwände verringern oder in Billiglohnländer abwandern. Unser klares Ziel ist es, mittelständische Kunden zu erreichen; mit zwischen 60 und 80 Neukunden jährlich seit 2015 gelingt uns dies auch sehr gut. Was wir dabei aber unbedingt sicherstellen möchten, ist, dass sich unsere Beratungsteams nicht ausschließlich um die Projekte der neuen Anwender kümmern, sondern auch den bestehenden Kunden einen bestmöglichen Service zur Verfügung stellen. Und das eben nicht nur via Hotline. Das sind die Maßstäbe, an denen die Kunden uns messen. Um diesen gerecht zu werden, haben wir entsprechende organisatorische Maßnahmen umgesetzt, die vom Account Management bis hin zu dedizierten Consulting-Teams, die sich rein um unsere Bestandskunden kümmern, reichen. Diese Professionalisierung des Bestandskundenmanagements sorgt für mehr Effizienz und zufriedene Kunden. Und der Erfolg unserer Kunden ist unser Erfolg.

ITD: *Hat der Fachkräftemangel dazu beigetragen, im ERP-Umfeld mehr Awareness für Themen wie Nutzerfreundlichkeit zu schaffen?*

Bachthaler: Auf jeden Fall. User Experience ist natürlich ein Thema, das auch mit der Veränderung des Arbeitsmarkts an Bedeutung gewinnt. Jobeinsteiger wachsen mit neuen Medien auf und sind daher eine andere Art der Usability gewohnt. Das führt dazu, dass wir die Art, wie wir Informationen für die Anwender darstellen, überdenken müssen. Bei Asseco Solutions haben wir schon sehr früh in eine eigene UX-Abteilung investiert. Sie befasst sich ausschließlich mit dieser Thematik und integriert sogar Erkenntnisse aus der Wissenschaft in ihre Arbeit. Ein Projekt z. B., das wir zusammen mit dem KIT in Karlsruhe aufgesetzt haben, analysiert das Nutzerverhalten, indem Faktoren wie Blickrichtung oder Scroll-Geschwindigkeit gemessen werden. Social Media ist aber auch insofern in Zukunft interessant, als dass Mechanismen wie Recommendation-Systeme von Plattformen wie Facebook lernen. Schon heute schlägt unsere Lösung über KI selbstlernend und basierend auf dem individuellen Nutzerverhalten Interface-Elemente wie Dashboards oder Ansichten vor. So können wir intelligente Vorschläge machen, anstatt nur die reinen Ergebnisse darzustellen – die ERP-Welt wird also ein Stück weit autonomer.

ITD: *Das remote Arbeiten hat sich durch die Pandemie in vielen Bereichen stark verbreitet. Was bedeutet das für den zukünftigen Zugriff auf Business-Software wie das ERP?*

Bachthaler: Unsere Lösung APplus ist vollständig webbasiert, d.h. die technischen Voraussetzungen für einen Remote-Zugang sind intrinsisch verankert. Um APplus zu nutzen, bedarf es nicht mehr als eines Browsers. Das ist ein Vorteil, den viele Unternehmen erst jetzt erkannt haben, und gleichzeitig einer der Gründe, weshalb wir derzeit eine große Nachfrage nach unserer Lösung erleben. In der kommenden Zeit sehe ich die Notwendigkeit, Anwendungen noch flexibler zu gestalten.

ITD: *Gerade beim remoten Arbeiten kommt der UX eine besondere Rolle zu.*

Bachthaler: Absolut. Nutzerfreundlichkeit ist bei uns eines der ständigen Key-Themen. Die bereits angesprochene UX-Abteilung arbeitet aktuell an neuen Oberflächentechnologien, denn natürlich lassen sich klassische ERP-Masken nicht optimal auf Mobilgeräten darstellen; es sind schlicht zu viele Informationen auf zu wenig Fläche. Uns ist auch sehr wichtig, die Komplexität, die sich in den vergangenen Jahren in der ERP-Welt immer weiter ausgebreitet hat, ein Stück weit wieder zu reduzieren. Eine analoge

„Die Nutzer von heute wollen nicht länger dicke Handbücher wälzen oder tagelang geschult werden, bevor sie sich in einer Anwendung zurechtfinden."

Entwicklung vollzieht sich übrigens auch bei der E-Mobilitätswende: Die Verbrennungsmotoren, die zuletzt verbaut wurden, waren an Komplexität kaum zu überbieten. Neue E-Motoren hingegen sorgen für eine enorme Simplifizierung – ganz abgesehen natürlich von ihren massiven Vorteilen für Umwelt und Klima. Die Nutzer von heute wollen nicht länger dicke Handbücher wälzen oder tagelang geschult werden, bevor sie sich in einer Anwendung zurechtfinden. Die Devise lautet daher, Applikationen simpel, intuitiv und ansprechend zu gestalten. Dabei spielt auch Automatisierung eine

Rolle. User sollten sich auf die Dinge konzentrieren können, die für ihre Arbeit wirklich relevant sind. Wir waren schon früh dafür bekannt, großen Wert auf Usability zu legen. Das verdeutlichen auch Studien, in denen wir in den Bereichen UX und Ergonomie stets Bestnoten erzielen konnten.

ITD: *Dabei spielt KI eine große Rolle. Wie sind Sie dieses Thema angegangen?*

Bachthaler: Die Grundlage hierfür haben wir vor drei Jahren geschaffen, als wir am KI-Spezialisten Salesbeat die Mehrheitsbeteiligung übernommen haben. Schon damals wussten wir, dass KI ein Zukunftsthema ist, bei dem wir uns als Innovationsführer in Position bringen wollten. Wir hatten es uns zum Ziel gemacht, das erste ERP-System auf dem Markt zu sein, das über echte Built-in-KI-Funktionalitäten verfügt, die tatsächlich zum Einsatz kommen. Salesbeat hatte zwei Produkte im Portfolio, die für uns besonders interessant waren: Insights und Finder. Insights sammelt, analysiert und kontextualisiert öffentlich verfügbare Unternehmensdaten. Gerade die Kontextualisierung ist ein entscheidender Vorteil gegenüber Crawlern wie sie z. B. Suchmaschinen nutzen. Einer unserer Forschungsschwerpunkte besteht daher darin, das Know-how in den Feldern Texterkennung und -verständnis auszubauen. Mittels unserer bereits vorhandenen Trainingsdaten sind wir heute schon in der Lage, Texte zu bewerten – hier befinden wir uns im Bereich echter, erlernter Intelligenz. Das KI-Tool APplus Finder wiederum sucht gleichartige Firmen auf dieser Basis und ermöglicht unseren Kunden so eine automatisierte, intelligente Lead-Generierung.

ITD: *Wie finden neue KI-Anwendungen Eingang in Ihr Portfolio?*

Bachthaler: Zunächst einmal haben wir aufgrund der Erfahrungen, die wir gemacht haben, unsere eigene ERP- und Datenspeicherlandschaft KI-fähig gemacht, so dass die erhobenen Daten nun schon beim Ablegen gelabelt werden. Das ist die Ausgangsbasis. Mit unseren Kunden stehen wir zudem im ständigen Ideenaustausch, was neue, durch KI-gestützte Anwendungsszenarien angeht. Losgelöst von Salesbeat, die nach wie vor die erwähnten Produkte betreuen, haben wir ein eigenes „Creation Team", das sich ausschließlich dem Thema „KI im ERP-Bereich" widmet. Dieses Team strukturiert Ideen, prüft sie auf kaufmännische Relevanz, Umsetzbarkeit und technische Machbarkeit. So erproben wir mit und bei unseren Kunden neue Modelle – ein Prozess, bei dem sie uns auch Input zurückspielen. Immer wieder setzen wir also Kundenprojekte um, in deren Verlauf wir feststellen, dass gewisse Anwendungen allgemeine Relevanz für ERP-Produkte haben; diese bauen wir als zusätzlichen Service in unsere Lösung mit ein.

ITD: *Welchen Ansatz verfolgen Ihre aktuellen Projekte vor diesem Hintergrund?*

Das ungekürzte Interview mit **Ralf Bachthaler** finden Sie auf www.it-director.de

„Ziel ist es, dass ERP-Systeme die Gesamtsituation mit den relevanten Daten analysieren, um so den Automatisierungsgedanken weiter zu fördern."

Bachthaler: Alles, was in Richtung Data- oder Process Mining geht, ist natürlich ein großes Thema, wenn man an die zunehmende Automatisierung denkt. Unsere Idee ist, dabei auch von der angesprochenen Vereinfachung zu lernen, die etwa die E-Mobilität und das Autonome Fahren vorleben. Wir arbeiten also daran, ERP-Systeme ein Stück weit zu automatisieren. Dieser Gedanke mag den einen oder anderen zunächst abschrecken, doch in vordefinierten Schranken wird dies durchaus die Zukunft des ERP sein. Analog zum Autonomen Fahren ist etwa eine Abstufung des Autonomielevels denkbar, so dass die letztendliche Entscheidung, was automatisiert werden kann und was nicht, stets beim User verbleibt. Ziel ist es, dass ERP-Systeme die Gesamtsituation mit den relevanten Daten analysieren, um so den Automatisierungsgedanken weiter zu fördern. Für uns ist das der Weg, den wir in den nächsten zehn Jahren beschreiten müssen – kein einzelnes Projekt.

ITD: *Also KI um jeden Preis?*

Bachthaler: Keineswegs. KI an sich erfüllt den Zweck, als Technologie Abläufe automatisierbar zu gestalten. Mein Credo ist: „Wenn es den Kunden in seiner Wettbewerbsfähigkeit stärkt, setzen wir es auch um." Nur so macht ein KI-Einsatz Sinn. Wir dürfen nicht aus den Augen verlieren, dass KI einfach eine neue Technologie ist, die die Aufgabe hat, uns allen das tägliche Leben zu erleichtern, indem wir schneller bessere Entscheidungen treffen können – und diese anschließend vielleicht sogar ein wenig zu automatisieren.

ITD: *Ihre Kunden stammen aus dem produzierenden Mittelstand, in dem viele Mitarbeiter fürchten, KI und Automatisierung könnten ihre Jobs „wegrationalisieren".*

„Unsere Idee ist, von der E-Mobilität und dem Autonomen Fahren zu lernen, d.h. wir arbeiten daran, ERP-Systeme ein Stück weit zu automatisieren."

→ **Bachthaler:** Diese Angst ist natürlich da. Ich denke aber, die Akzeptanz kommt letztlich mit der Erfahrung. Ich sehe es als unsere Aufgabe, die Nutzer Schritt für Schritt an das Thema heranzuführen. Wer sich diesem Thema komplett verschließt, macht sich im schlimmsten Fall irgendwann selbst überflüssig. So wie sich – in diesem Fall – die ERP-Welt wandeln muss, müssen auch die User umdenken und Automatisierung als Chance begreifen. Wir sehen hierzulande eine demografische Entwicklung, die erahnen lässt, dass sich der Fachkräftemangel gerade in der Industrie weiter verschärfen wird. Zum Abbau dieser Ressentiments möchten wir durch offene Kommunikation und Information beitragen. Die Menschen, die mit der Technologie arbeiten, müssen immer wissen, warum sie es tun und welchen Benefit es ihnen bringt. Das wollen wir vermitteln. Es geht also nicht nur darum, die reine Bedienung der KI-Lösung zu vermitteln; wichtig ist, die Nutzer didaktisch an die Materie heranzuführen. Für uns ist es essenziell, die Anwender mit ihren Sorgen und Nöten zu verstehen.

ITD: *Was muss ein ERP-Anbieter mitbringen, um sich in Zukunft auf dem Markt durchzusetzen?*

Bachthaler: Aus meiner Sicht wird sich die Bedeutung des ERP in den nächsten zwanzig Jahren noch verstärken. Für Anbieter, die relevant bleiben möchten, ist es unerlässlich, in Zukunft Systeme zu entwickeln, die die Anwender viel stärker aktiv unterstützen. Die Konsequenz ist, dass die ERP-Welt sich neu erfinden muss. Damit meine ich nicht, dass sämtliche Aufgaben des Systems revolutioniert werden sollen. Vielmehr meine ich die Herangehensweise. KI ist für uns nicht bloß ein Schlagwort, sondern ein Herzensthema. Hier begleiten wir unsere Kunden bis hin zum entsprechenden Change Management: Eine individuell abgestimmte Beratung ist heute wichtiger denn je. Viele Kunden wünschen sich ein umfängliches Consulting, das sie auf schnellstem Wege zur optimalen, passgenauen Implementierung führt. Dieses Bewusstsein muss sich bei den Anbietern festigen.

Es ist daneben aber natürlich auch eine Frage von Kapital und Investment. Nur Unternehmen, die Mittel für technologische Innovationen aufbringen und diese im Sinne ihrer Kunden nutzen können, werden Bestand haben. Das können und wollen längst nicht alle, weshalb ich denke, dass wir in den nächsten Jahren eine weitere Konsolidierung des ERP-Markts erleben werden. <