

# Der Dialog mit dem Computer

Intuitiv bedienbare Anwendungsbildschirme steigern die Produktivität, helfen Fehler zu vermeiden und erleichtern den Support. **Adrienne Nikoll**

Lange Zeit vernachlässigt, speziell im Bereich der Unternehmenssoftware, nimmt in der letzten Zeit die benutzerfreundliche Bedienung von Anwendungen einen vorderen Platz unter den Auswahlkriterien für ERP-Systeme ein. So listet Marktanalyst Gartner die Benutzerschnittstelle als eine von 11 Kostenoptimierungs-Initiativen für CIOs in Deutschland, um ihre IT-Investitionen im Jahr 2009 zu optimieren. Obwohl Gartner Schwierigkeiten bei der Einschätzung der ökonomischen Vorteile für die Einführung von innovativen Benutzeroberflächen einräumt, kommt die Analyse zu dem Schluss, dass Unternehmen unter anderem von den Kostenvorteilen durch gesteigerte Effizienz und niedrigere Support-Kosten profitieren werden.

Einen weiteren Aspekt einer gut strukturierten Benutzeroberfläche nennt René Meister, Managing Director des deutschen ERP-Anbieters myfactory International: „Eine intuitive Benutzerführung ist die Voraussetzung für eine hohe Akzeptanz eines ERP-Systems bei Anwendern.“ Er führt als Beispiel die WYSIWYG-Belegerfassung und die ausgeprägten Drilldown-Funktionalitäten der myfactory Applikationen an.

„Lösungen, in denen sich der Benutzer sofort zurechtfindet, weil wir seine Sprache sprechen“, bietet auch der ERP-Hersteller Sage bauer, der aus seiner nunmehr 25-jährigen Erfahrung im ERP-Bereich schöpft, wie Sage bauer-Geschäftsführer in Österreich, Christian Büll, anmerkt. Der schwäbisch-britischen ERP-Anbieter hilft dem Benutzer, jederzeit die gewünschten Informationen verfügbar zu haben, durch „intuitive

Masken in aktueller Reiter- oder Tab-Technologie und umfassende Suchfunktionen, die sowohl kontextsensitiv als auch nicht kontextsensitiv auf den Informationsbestand zugreifen“, so Büll.

**Informations-Push** Eine neue Art und Weise, wie der Benutzer einfach zu den benötigten Informationen kommt, beschreibt Günter Heyrich, Leiter der Informatik-Abteilung beim Spezialisten für Lösungen in der Getränkeindustrie Branchware & Partner: „Insbesondere zur gezielten Benutzerinformation stellt das System dem zuständigen Anwender die Anforderungen, Informationen und Aufgaben direkt auf dem Bildschirm zur Verfügung. Nicht mehr der Anwender startet eine Abfrage, sondern das ERP-System versorgt den Anwender mit Informationen, die durch Über- oder Unterschreitung von Schwellenwerten oder Terminen in Aufgabenlisten bereitgestellt werden.“

lisierbare Workplace ermöglicht einen schnelleren Zugriff auf wichtige Informationen. Neben den aktuellen Aufgaben und Terminen können dieses zum Beispiel die aktuellen Umsatzzahlen, die Top-Produkte, die aktuellen Verkaufsbelege oder der aktuelle Lagerwert sein.



**Günter Heyrich,**  
Branchware &  
Partner: „Wichtige  
Informationen

**werden direkt auf den Bildschirm geliefert“**

Ebenso ist es möglich Dialoge zu individualisieren, so dass nur die Informationen angezeigt werden, die der Anwender benötigt.“

**Online-Hilfe.** Inzwischen Bestandteil jeder ERP-Software ist die Online-Hilfe je nach Anbieter doch sehr unterschiedlich aufgebaut. So gibt es bei myfactory eine anwenderspezifische Erweiterungsmöglichkeit, welche die Integration von Arbeitsanweisungen in die Standardsoftware erlaubt. Christian Büll zählt für Sage bauer die unterschiedlichen Arten der Online-Benutzerunterstützung auf: „Tooltips, Eingabehilfen sowie ein mehrsprachiges, kontextsensitives Hilfesystem stehen immer zur Verfügung.“

Das Bedienerhilfe-Konzept von Branchware ist mehrstufig und besteht aus Benutzerhandbüchern zu den einzelnen Modulen mit Unterstützung zum Programm und zum Eingabefeld sowie aus benutzerindividueller Bedienerhilfe zu den beiden vorgenannten Ebenen. ■



**René Meister,**  
myfactory:  
„Intuitive Benutzerführung ist wichtig

**für eine hohe Akzeptanz des ERP-Systems“**

**Individuelle Gestaltung.** Für den Power-Anwender ist auch die Möglichkeit, sich seinen „digitalen Arbeitsplatz“ individuell anzupassen, sehr wichtig. Christian Büll von Sage bauer Österreich erklärt dazu: „Zahlreiche Einstellungsmöglichkeiten, die der Benutzer selber vornehmen kann oder die beispielsweise auf Abteilungsebene definiert werden gestatten darüber hinaus, den Ablauf am Arbeitsplatz oder für die Abteilung straff zu gestalten.“

Auch für René Meister von myfactory International ist der nach persönlichen Vorlieben gestaltbare Bildschirm ein Produktivitätsfaktor: „Der individua-



**Christian Büll,**  
Sage bauer  
Österreich: „Wir bieten zahlreiche

**Einstellungsmöglichkeiten auf Benutzer- und Abteilungsebene“**

**Branchware & Partner**  
[www.branchware.de](http://www.branchware.de)

**myfactory International**  
[www.myfactory.com](http://www.myfactory.com)

**Sage bauer Österreich**  
[www.sagebauer.at](http://www.sagebauer.at)