

# PSA und ERP für Dienstleister

Eine Marktstudie leistungsfähiger Anbieter



## INHALT

PSA UND ERP FÜR DIENSTLEISTER .....	3
VORGEHEN UND ERKENNTNISSE .....	4
MARKTÜBERSICHT LEISTUNGSFÄHIGER ANBIETER .....	6
SPEZIALISIERUNG EINZELNER ANBIETER AUF PROFESSIONAL SERVICE SUBSEGMENTE .....	9
UNTERNEHMEN ALLER GRÖSSEN NUTZEN PSA. ....	10
KLARE AKZENTUIERUNG DER PSA FUNKTIONALITÄTEN .....	11
WEITERE TRENDS UND CHARAKTERISTIKA VON PSA. ....	12
INDIVIDUELLE PREISSTRUKTUREN DER ANBIETER .....	12



## PSA und ERP für Dienstleister

Für ein systematisches Verständnis der Software-Landschaft für Professional Services hat acrosbridge eine Marktstudie zu 19 leistungsfähigen PSA- und ERP-Produkten erstellt. Die Anbieter decken die Anforderungen der Branche an den Funktionsumfang sehr gut ab und können zudem eine Vielzahl relevanter Referenzen verschiedener Größe vorweisen. Darüber hinaus bieten die Systeme eine gute Chance zur Digitalisierung der Arbeit, sowohl in Bezug auf den Kunden als auch innerhalb des Unternehmens.

Eine erste Analyse prominenter Vergleichsportale wie G2Crowd sowie weitere Recherchen ergaben eine Vorauswahl von 51 Anbietern. Viele dieser Unternehmen bieten jedoch keinen Support in einer europäischen Zeitzone, sondern fokussieren sich vorwiegend auf amerikanische Kunden. Andere Unternehmen wiederum decken viele der Funktionen aus dem für PSF relevanten Spektrum nicht ab.

Wesentliche Funktionsbereiche von Software für PSA					
CRM	Kontaktmanagement & -verwaltung	Kundenkommunikation	Lead- & Opportunitymanagement	Angebotserstellung	ggf. interne Kommunikation
Ressourcen- & Projektmanagement	Ressourcenplanung	Time & Expenses	Projektplanung & -verwaltung	Dokumentenmanagement	Kollaboration
Talent Management & HR-Systeme	Recruiting	Onboarding	Personalverwaltung	Skills, Performance, Feedback	Employee Engagement
Finanzmanagement & Beschaffung	Buchhaltung & Jahresabschluss	Konsolidierung	Kostenrechnung	Rechnungsstellung	Procurement & Purchasing
Reporting & Analysis	Dashboards	Financial Planning	Financial Analysis	Ressourcenreporting	Tech, e.g.: Predictive Analytics, AI
<div style="background-color: #008080; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">Priorität für PSA</div>					

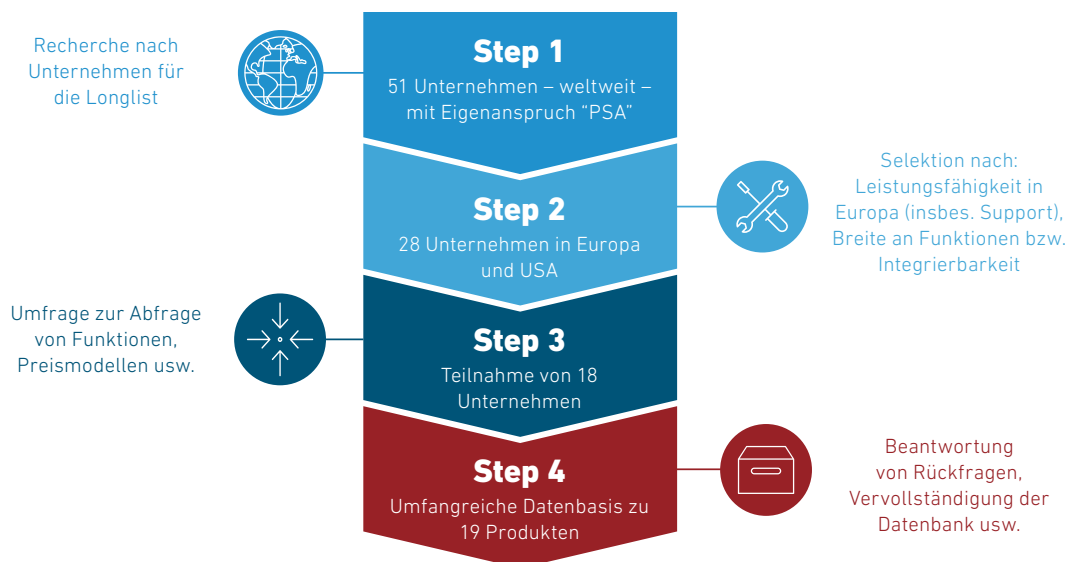
# Vorgehen und Erkenntnisse





## Vorgehen und Erkenntnisse

Nach Eingrenzung der Kriterien u.a. auf Leistungsfähigkeit in Europa bleiben 28 Unternehmen aus Europa und den USA, die für eine detaillierte Analyse ihrer Produkte in die Marktübersicht aufgenommen, kontaktiert und befragt wurden. Von 18 Anbietern wurden Profile für 19 PSA-Systeme erstellt.





## Marktübersicht leistungsfähiger Anbieter

Übersicht der Anbieter von PSA sowie ERP für Dienstleister		
Typische Kundengröße	Anbieter	Schwerpunktsegmente
< 50 MA	CONAKTIV	mittelständische projektorientierte Dienstleistungsunternehmen
	PROAD Software	Agenturen, Management- & Personalberatungen
	weclapp	IT- & Management-Beratungen, Architekturbüros, Agenturen
< 300 MA	CORE POWERED BY BOE	Architekten, Ingenieure, Management-Beratungen, Rechtsanwälte
	SCOPEVISIO	mittelständische Professional Services Unternehmen
	SCORO	Wirtschaftsprüfer, Steuerberater, Rechtsanwälte, Agenturen
50 - 300 MA	Kaseya	IT-Management
	KUMA VISION <sup>1)</sup>	Dienstleistung & andere Branchen
	REPLICON	Professional Services Unternehmen & andere Branchen
	SAP Business ByDesign™	Professional Services
	zep	projektorientierte Unternehmen
50 - 1.000 MA	Mavenlink	IT-, Management- & Personal-Beratungen, Agenturen
	PIKON <sup>2)</sup> involve. imagine. improve.	IT-Beratungen
300 - 1.000 MA	Deltek	Wirtschaftsprüfer, Steuerberater, Agenturen, Architekturbüros, Ingenieurdienstleister, Management- und IT-Beratung, Rechtsanwälte/Kanzleien
	KIMBLE	Management-Beratungen
	retaininternational	Professional Services
	UNIT4	Professional Services Unternehmen & Öffentlicher Sektor
	upland Tenrox	Professional Services Unternehmen

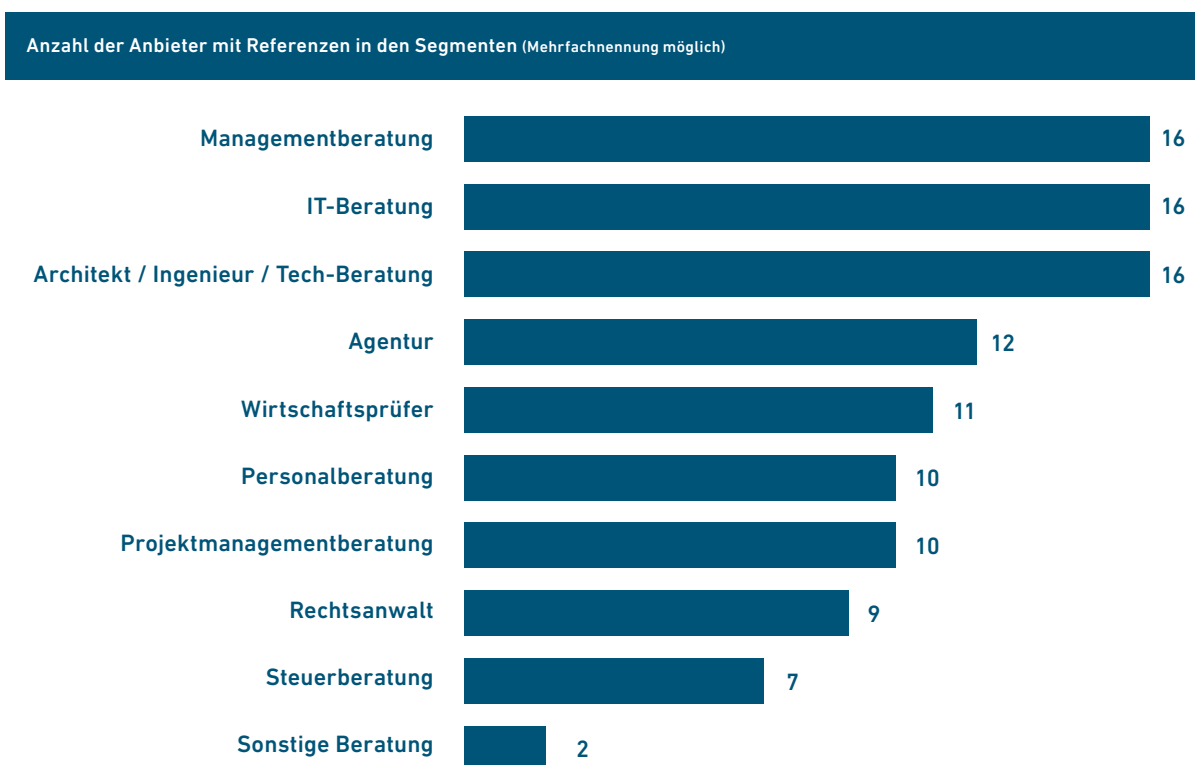
Quelle: eigene Angaben der Unternehmen, acrossabridge Marktstudie, PSA & ERP Software, Herbst 2018

1) Basis: Microsoft Dynamics, 2) Basis: SAP



## Spezialisierung einzelner Anbieter auf Professional Service Subsegmente

Die von der Studie erfassten Anbieter decken das Segment der Professional Services breit ab, so dass zumeist mehr als 10 Lösungen je Subsegment zur Verfügung stehen. Somit finden sich immer gleich mehrere Lösungen, die mit den spezifischen Anforderungen des Unternehmens vertraut sind – sei es einer Management-Beratung oder einer Rechtsanwaltskanzlei. In der Regel werden auf Anfrage auch konkrete Referenzen genannt, eine kleine Auswahl findet sich zudem oft auch auf der jeweiligen Homepage.

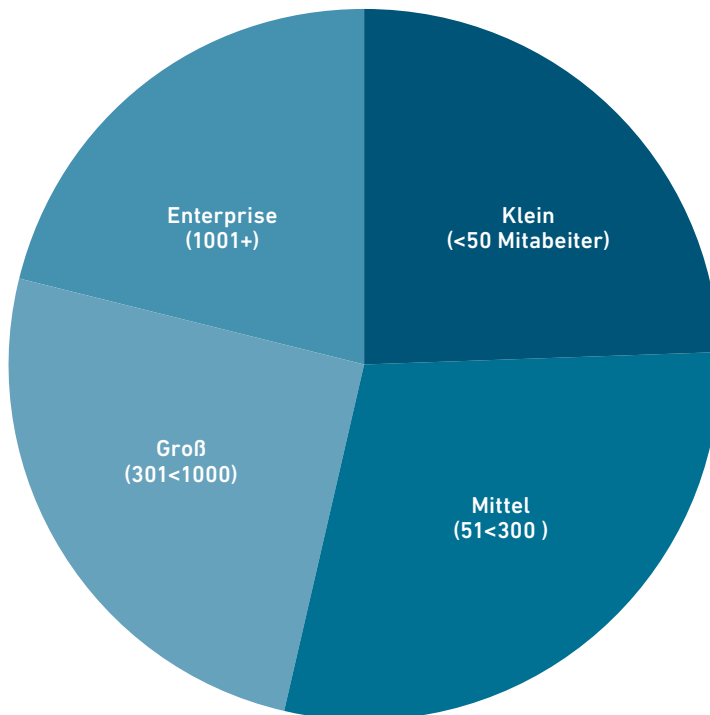




## Unternehmen aller Größen nutzen PSA

Die Referenzen der befragten Software-Anbieter sind Unternehmen sehr unterschiedlicher Größe, gemessen an der Anzahl ihrer Mitarbeiter. Sie verteilen sich gleichmäßig auf die vier Kategorien „Klein“ (weniger als 50 Mitarbeiter), „Mittel“ (51 bis 300 Mitarbeiter), „Groß“ (301 bis 1000 Mitarbeiter) und „Enterprise“ (mehr als 1001 Mitarbeiter).

Verteilung der Referenzunternehmen nach Größe







## Klare Akzentuierung der PSA Funktionalitäten

Zur Klassifizierung der relevanten Funktionen für PSA dient eine Matrix mit fünf Anwendungsbereichen und jeweils fünf wesentlichen Funktionen. Die prozentuale Abdeckung jeder dieser Felder durch die befragten Software-Hersteller variiert dabei: Der Fokus des Leistungsspektrums liegt klar auf den Bereichen CRM, Ressourcen- und Projektmanagement sowie Reporting und Analytics. HR-Systeme dagegen werden kaum, Finanzmanagement nur in einzelnen Bereichen integriert, angeboten. Mit einer Lösung, die wirklich alle der angegebenen Funktionen integriert, sind zusätzlicher Aufwand und Kosten verbunden. Doch zeigt die farbliche Verteilung in der Matrix, dass die Anbieter die für PSF zentralen Funktionen (siehe Matrix Seite 3) hinlänglich abdecken.

Anteil der Anbieter gemessen am Funktionsumfang					
Bereiche	Integriert - mobiler Zugriff - On-premise / SaaS - sicher - EN / DE				
CRM	Kontaktmanagement & -verwaltung	Kundenkommunikation	Lead- & Opportunitymanagement	Angebotserstellung	ggf. interne Kommunikation
Ressourcen- & Projektmanagement	Ressourcenplanung	Time & Expenses	Projektplanung & -verwaltung	Dokumentenmanagement	Kollaboration
Talent Management & HR-Systeme	Recruiting	Onboarding	Personalverwaltung	Skills, Performance, Feedback	Employee Engagement
Finanzmanagement & Beschaffung	Buchhaltung & Jahresabschluss	Konsolidierung	Kostenrechnung	Rechnungsstellung	Procurement & Purchasing
Reporting & Analysis	Dashboards	Financial Planning	Financial Analysis	Ressourcenreporting	Tech, e.g.: Predictive Analytics, AI
	< 49%	50% - 89%	90% - 100%		



## Weitere Trends und Charakteristika von PSA

Die Analyse zeigt außerdem einen klaren Trend zu web-basiertem Arbeiten. So bieten nur wenige Anbieter ausschließlich On-premise Lösungen an, wobei der Großteil entweder zusätzlich oder ausschließlich auf eine Speicherung in der Cloud setzt. Zudem verfügen alle Anbieter über die Möglichkeit, mobil auf eine Vielzahl an Modulen zugreifen zu können – beispielsweise für das direkte Eintragen von Time & Expenses von unterwegs.

Die Mehrsprachigkeit internationaler Teams spiegelt sich ebenso in den Produkten wider, die bis auf wenige Ausnahmen in Deutsch und Englisch – oft sogar in weiteren Sprachen – verfügbar sind. Auch rechtlichen Anforderungen kommen die meisten Anbieter nach: Fast alle sind DSGVO-konform, während Buchhaltung nach HGB, IFRS und/oder USGAAP von gut drei Vierteln der Anbieter unterstützt wird. Auch bei Einrichtung der Software, Migration der Daten sowie Schulung der Nutzer werden Kunden vom jeweiligen Anbieter begleitet.

## Individuelle Preisstrukturen der Anbieter

Ein absoluter Vergleich der Software-Preise ist nur bedingt aussagekräftig, denn viele Anbieter verfügen über mehr als ein Zahlungsmodell, während einige auf Anfrage auch individuelle Angebote schreiben. Preislich lassen sich dennoch (je nach Funktionsumfang oder durchschnittlicher Größe der Kunden) hoch integrierte Lösungen für Konzerne von günstigeren, auf kleine Teams und bestimmte Funktionen spezialisierten Produkten unterscheiden.

Die Preisstrukturen lassen sich grob anhand der Aspekte „Lizenzart“ und „Zugriffsrechte der Nutzer“ beschreiben. Im klassischen Lizenzmodell bei On-premise Lösungen erfolgen in der Regel eine Einmalzahlung für Lizenz und Wartung sowie jährliche Folgekosten für die Wartung. Bei SaaS-Lösungen dagegen fallen monatliche Zahlungen für Nutzungsrechte an, in denen Wartungskosten bereits enthalten sind. Diese können pro Nutzer oder für eine feste Anzahl an (festgelegten bzw. gleichzeitigen) Nutzern gestaffelt und funktions- oder rollenspezifisch vergeben werden.



Für einen weitergehenden Erfahrungsaustausch zu Professional Service Automation oder bei konkreten Fragen zu einem der oben besprochenen Punkte rufen Sie gerne an oder schicken uns eine Nachricht.

Gerne unterstützen wir Sie auch bei weitergehenden Fragen zur Unternehmenssteuerung und dem Erreichen Ihrer unternehmerischer Ziele.



acrossabridge ist Dienstleister für das Erfolgsmanagement von Professional Service Firms.

In Zeiten hohen Branchenwachstums, intensiven Wettbewerbs, knapper Ressourcen und steigender Kundenerwartungen wird die durchgängige strategische Führung eines Unternehmens zum Garant für Unternehmenswert und –stabilität.

Durch die konsequente Ausrichtung der unternehmerischen Kernprozesse auf die Strategie, helfen die Berater von acrossabridge ihren Kunden mittels inhaltlich methodischem Mentoring & Coaching sowie der Gestaltung des geeigneten Steuerungsmodells, Wachstumspotentiale voll auszuschöpfen, den Unternehmenswert kontinuierlich zu steigern und langfristig stabile, für MitarbeiterInnen attraktive Organisationen zu gestalten.

**acrossabridge**

Ingrid Maaß

Ludwigstrasse 9

80539 München

[info@acrossabridge.com](mailto:info@acrossabridge.com)

Tel. + 49 89 215392771

**acrossabridge**  
excellence for professional services