

IT-Matchmaker.*guide*

ERP-Lösungen 2027

Erfolgreiche ERP-Projekte

Von der ersten Analyse bis zum belastbaren Vertrag

ERP in der Praxis

So (un-)zufrieden sind ERP-Anwender

ERP als KI-Plattform

Zur Rolle von Business Software in der KI-Architektur





Digitalisierung mit Erfahrung – seit 1965

Die GOB Software & Systeme GmbH & Co. KG ist ein inhabergeführtes, mittelständisches IT Unternehmen und zählt zu den größten und erfolgreichsten Microsoft Solutions Partnern weltweit. Zu den Kernbranchen zählen: Industrie, Handel, Vereine und Verbände, Kammern, Bildungseinrichtungen und Weiterbildungsanbieter, Stiftungen und Spendenorganisationen, Versorgungswerke und Pensionskassen. Neben Softwarelösungen bieten wir unseren Kunden ein ausgefeiltes IT-Projektmanagement sowie umfassende Dienstleistungen in den Bereichen IT-Infrastruktur, IT-Security und Cloud-Computing. Über 500 Kunden und mehr als 1.500 erfolgreich realisierte Projekte sprechen für sich.

unitop – mehr als ein ERP-System

Mit unitop hat die GOB Software & Systeme eine ganzheitliche Softwarelösung entwickelt, die weit über klassische ERP-Systemgrenzen hinausgeht. Auf Basis von Microsoft Dynamics 365 Business Central bildet unitop alle kaufmännischen und wertschöpfenden Prozesse in einer integrierten Standardlösung ab. Die enge Anbindung von Microsoft 365, etwa an Teams, SharePoint, Exchange und die Power Platform mit Power Automate, Power Apps, Power BI, unterstützt durchgängige Prozesse, zentrale Datenhaltung und hohe Transparenz. Ob On-Premises, als SaaS oder in hybriden Szenarien: unitop ermöglicht es Organisationen, ihr Tagesgeschäft vollständig aus einer Anwendung heraus zu steuern.

Wir machen KI-Technologie nutzbar

Vor diesem Hintergrund hat die GOB im Juni 2024 das **unitop KI-Framework** vorgestellt. Ziel war es, eine belastbare Grundlage für den strukturierten und sicheren Einsatz von KI-Services direkt im ERP-System zu schaffen. Den Auftakt bildete ein **KI-gestütztes Vorfallmanagement** zur Bearbeitung von Kundenanfragen als erstes Standardszenario. Die Resonanz aus dem Markt ist eindeutig: Besonders der kontrollierte, praxisnahe Ansatz überzeugt Kunden, KI produktiv in ihre Organisation zu integrieren – ohne die Kontrolle über Prozesse und Entscheidungen aus der Hand zu geben. Technisch basiert das unitop KI-Framework auf Microsoft Foundry. Die KI-Funktionen sind als Add-ons direkt in die ERP-Basis integriert und profitieren von den hohen Sicherheits- und Compliance-Standards der Microsoft Azure-Plattform.

KI-Agenten als Schlüssel zur Prozessintelligenz

Entscheidendes Potential für die Automatisierung von Prozessen ergibt sich durch die Möglichkeiten der **KI-Agenten**. Im Gegensatz zu klassischen Assistenzfunktionen agieren KI-Agenten nicht nur reaktiv. Sie sind in der Lage, Prozesse eigenständig auszuführen, Daten zu analysieren, Abweichungen zu erkennen und Entscheidungsgrundlagen strukturiert vorzubereiten. Ihre Stärke entfalten sie dort, wo strukturierte ERP-Daten, klare Geschäfts-

regeln und menschliche Entscheidungskompetenz zusammenkommen. Sie analysieren Belege, erkennen Abweichungen, konsolidieren Informationen und unterstützen fundierte Entscheidungen – stets innerhalb klar definierter Regeln und Berechtigungen. Im unitop Umfeld arbeiten KI-Agenten direkt mit dem Datenmodell und den Geschäftsregeln von Business Central. Sie nutzen die gleichen Validierungen, Statuswerte und Prozesse wie Anwender – transparent, kontrollierbar und systemnah. Alle Aktionen erfolgen innerhalb definierter Berechtigungen und klarer Freigabe und Kontrollmechanismen – der Kunde definiert an welcher Stelle eine manuelle Freigabe durch User erfolgen soll, konsequent nach dem Prinzip Human in the Loop.

Tief integriert in unitop und Business Central

Wenn bei unitop von KI-Agenten gesprochen wird, geht es bewusst nicht um isolierte KI-Funktionen „neben dem System“. Die Agenten sind tief im Datenmodell und in den Geschäftsprozessen von Microsoft Dynamics 365 Business Central verankert. Sie arbeiten mit denselben Objekten, Regeln, Statuswerten und Validierungen, die auch für Anwenderinnen und Anwender maßgeblich sind. Über das Business Central Agent Framework werden Agent-Funktionalitäten direkt in die Benutzeroberfläche oder Prozesslogik integriert. So können sie beispielsweise im Kontext eines Belegs relevante Informationen zusammenführen, Plausibilitäten prüfen oder Handlungsempfehlungen geben – stets auf Basis des aktuellen Datenstands. Gerade weil Business Central für viele Organisationen das führende System ihrer Kernprozesse ist, wird diese Nähe zur fachlichen Logik zu einem entscheidenden Qualitätsmerkmal.

Kontakt

GOB Software & Systeme
GmbH & Co. KG

Christian Blenkers

Europark Fichtenhain A 5
47807 Krefeld

T: 02151 349-3002

E: info@gob.de

W: www.gob.de



Intelligente Handels- und Logistikprozesse für eine global agierende Familienmarke

Die Hauck GmbH & Co. KG begleitet Familien mit einem breiten Produktsortiment durch unterschiedliche Alltagssituationen. Gemeinsam mit der GOB Software & Systeme GmbH & Co. KG wurden Prozesse mithilfe von unitop Handel, unitop LVS und passgenauen Funktionalitäten (unitop Extensions) auf Basis von Microsoft Dynamics 365 Business Central SaaS modernisiert und digitalisiert. Im Interview erläutert Armin Harjung, Director Group IT bei hauck, welche Anforderungen das Projekt geprägt haben und welchen Mehrwert die Lösung im Tagesgeschäft schafft.

Was zeichnet hauck aus?

Armin Harjung: „Unser Sortiment umfasst Kinderwagen, Buggys und Babyschalen, Hochstühle, Reisebetten, Tür- und Treppenschutzgitter, Fahrradanhänger sowie Produkte zum Spielen und Lernen und Artikel für Baby und Mama. Über diese breite Produktauswahl hinweg verbinden wir drei zentrale Ansprüche: ansprechendes Design, hohe Alltagstauglichkeit und ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis. Unser Leistungsversprechen endet jedoch nicht beim Produkt. Durch abgestimmte logistische Prozesse stellen wir sicher, dass unsere Kunden die benötigten Artikel zum richtigen Zeitpunkt, in der passenden Menge und in der erwarteten Qualität erhalten.“

Welche Ziele verfolgen Sie und wie unterstützt unitop Sie dabei?

Armin Harjung: „Unser übergeordnetes Ziel ist es, unsere Umsätze nachhaltig zu steigern. Dafür müssen sich unsere Vertriebsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter auf das konzentrieren können, was wirklich zählt: die Betreuung und Weiterentwicklung unserer Kunden. Administrative Tätigkeiten sollen sie dabei möglichst wenig aufhalten. Deshalb ist es für uns entscheidend, den gesamten Sales-Prozess weitgehend zu automatisieren, Prozessstörungen zu vermeiden und gleichzeitig eine termingerechte Warenverfügbarkeit sicherzustellen. unitop unterstützt uns entlang der vollständigen Prozesskette. Aufträge werden über EDI oder Document Capture importiert und anschließend greifen die Verfügbarkeitsplanung sowie die erweiterten Funktionen der Lagerverwaltung. Von der Kommissionierung und Bearbeitung der Packaufträge bis hin zur automatischen Übermittlung der Versanddaten über die unitop Kurier-, Express- und Paketdienstleister (KEP)-



Anbindung an verschiedene Versanddienste: Die Abläufe sind durchgängig miteinander verbunden. Auch die benötigten Dokumente stellen wir unseren Kunden über den jeweils gewünschten Kanal zur Verfügung, beispielsweise per EDI, E-Mail oder als E-Rechnung.“

„Mithilfe von unitop Handel reduzieren wir manuelle Aufgaben, vermeiden Prozessstörungen und entlasten unseren Vertrieb. Gleichzeitig schaffen wir die Grundlage für eine verlässliche und skalierbare Umsatzentwicklung.“

Was sind aus Ihrer Sicht die größten Stärken von unitop?

Armin Harjung: „Bei den unitop-Erweiterungen spüren wir deutlich die langjährige Erfahrung mit realen Kundenprozessen. Viele Anforderungen sind bereits praxisnah vorgeplant und im Standard abgebildet. Neben den großen Modulen sind es häufig auch die kleineren, hilfreichen Funktionen, die im Tagesgeschäft einen echten Unterschied machen. Ein gutes Beispiel ist die Vorgangsrückmeldung. Sie verschafft unseren Nutzerinnen und Nutzern schnell Transparenz und bietet dadurch einen hohen praktischen Mehrwert.“

Wie erleichtert Ihnen unitop das Tagesgeschäft?

Armin Harjung: „Ein zentraler Einsatzbereich ist für uns das Cargo-Management. Damit bilden wir Übersee-Container, unterschiedliche Abrechnungsmodelle sowie Direktgeschäfte und Lieferungen an unser Zentrallager transparent ab. Im Lager unterstützt uns vor allem die Kommissionierung mittels unitop MDE. Zusammen mit der erweiterten Lagerverwaltung und der Packmaske ergänzt sie die Standardfunktionen und schafft mehr Transparenz in Einlagerung, Auslagerung, Kommissionierung

und Verpackung. Darüber hinaus nutzen wir die Intercompany-Funktionalität intensiv, insbesondere für die zentrale Bereitstellung von Artikelstammdaten und Kreditoreneinformationen. Besonders wertvoll ist für uns, dass der Datenaustausch nicht nur innerhalb einer Datenbank, sondern auch datenbankübergreifend möglich ist. Die Erkennungsquote ist gut, der manuelle Nachbearbeitungsaufwand bleibt überschaubar und auch das nachgelagerte Genehmigungsverfahren funktioniert zuverlässig.“

„Bei den Schnittstellen profitieren wir von der Flexibilität von Business Central in der Cloud. So konnten wir beispielsweise Bildinformationen aus unserem bestehenden PIM direkt in die Artikelkarte integrieren. Zudem tauschen wir Daten mit unserer Schwesterfirma aus.“

Was gefällt Ihnen an der Zusammenarbeit besonders gut?

Armin Harjung: „Besonders schätzen wir die offene, pragmatische und lösungsorientierte Zusammenarbeit. Unsere Beraterinnen und Berater auf GOB-Seite nehmen unsere Anforderungen auf, bringen ihre Erfahrung ein, entwickeln konkrete Lösungsvorschläge und begleiten uns verlässlich bei der Umsetzung. Diese Kombination ist für uns ein wesentlicher Erfolgsfaktor und bildet die Grundlage für eine langfristige strategische Partnerschaft. In den nächsten gemeinsamen Schritten steht der internationale Roll-out für weitere Gesellschaften wie Hauck Retail, Hauck Asia, Hauck UK und Hauck US auf der Agenda. Darüber hinaus sollen neue Geschäftsprozesse, beispielsweise die Integration von Amazon WePay, über entsprechende Erweiterungen abgebildet werden. Wir würden die GOB Software & Systeme als ganzheitlichen Anbieter jederzeit weiterempfehlen.“