

Wettbewerbsvorteile in der Kundenbeziehung durch Business Software

Prof. Dr. Petra Schubert, Universität Koblenz-Landau
petra.schubert@uni-koblenz.de

Eventsponsor

HASLERSTIFTUNG

Sessionsponsoren



Sponsoren



Medienpartner

Handelszeitung

netzwoche

UNTERNEHMERZEITUNG

Drei Fragen, die uns beschäftigten...



- **Ist es überhaupt möglich, Wettbewerbsvorteile durch den Einsatz von Business Software zu erzielen?**
- **Falls die Erzielung von Wettbewerbsvorteilen möglich ist, in welchen Bereichen bzw. wie findet diese statt?**
- **Was werden die ERP-Anbieter in den nächsten Jahren tun, um ihre Software (noch) leistungsfähiger zu machen?**

Alles muss real-time sein!



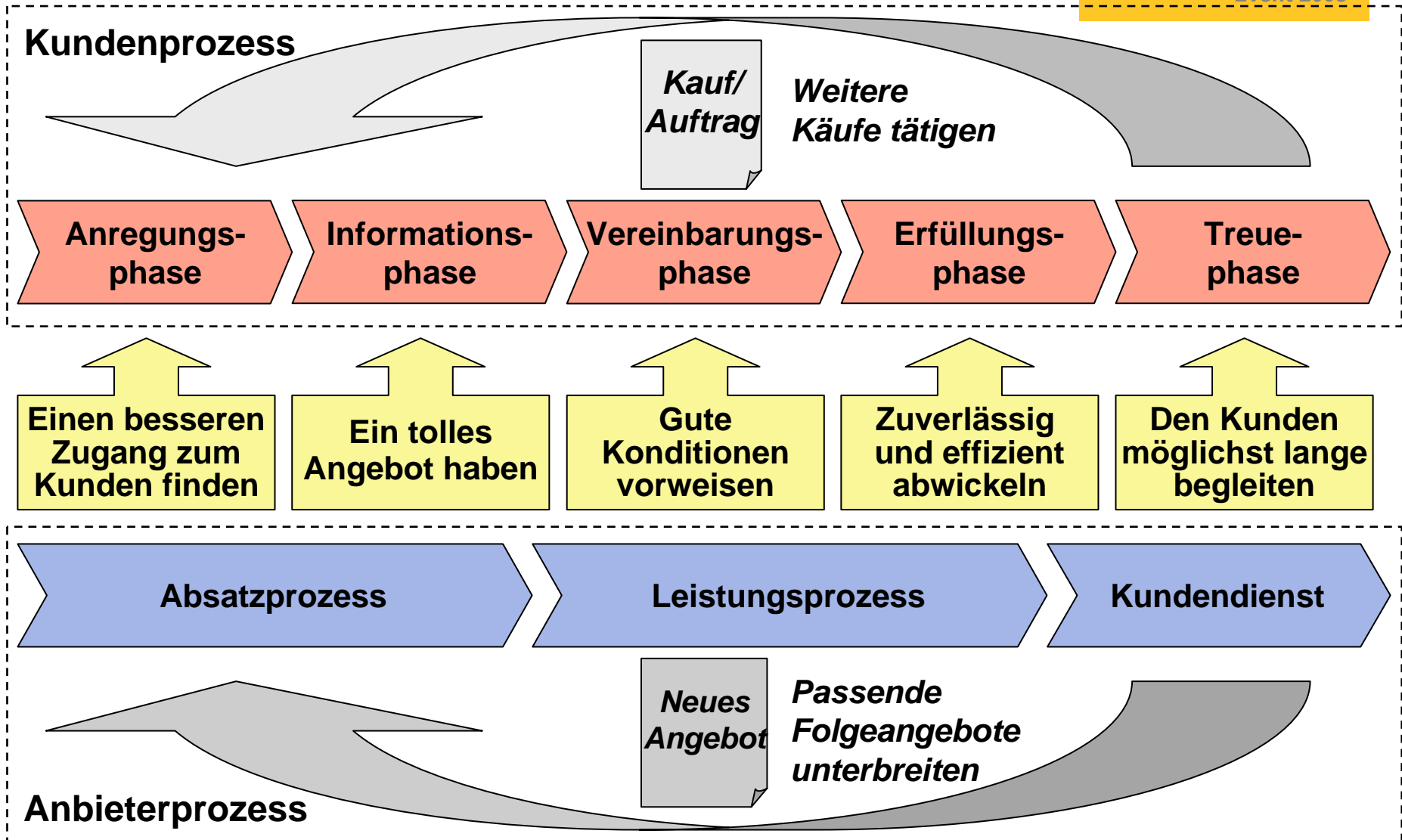
Erschienenene Studien/Fallstudien



- IT-Studien: Netzreport 05-08
 - z.B. ERP-Anwender (Dettling et al. 2004)
- Spezialisierte ERP-Studien
 - Anwender (Felley 2007)
 - Anbieter (Frick 2008)
- Fallstudien: eXperience-Bücher



Kundenprozess in der Beschaffung und andauernder Vertriebsprozess





**Frage Nummer 1:
Ist es möglich, Wettbewerbsvorteile durch den
Einsatz von Business Software zu erzielen?**

Ergebnis der Fallstudien: Faktoren für Wettbewerbsvorteile



- **IT-gestützter Verkaufsprozess**
- **Optimierte Kundenschnittstelle: Webshop mit Zusatzfunktionalitäten**
- **Optimiertes Produktdatenmanagement**
- **Business Process Outsourcing**



**Frage Nummer 2:
In welchen Bereichen bzw. wie findet die
Erzielung von Wettbewerbsvorteilen statt?**

Fallstudie	Faktor für Wettbewerbsvorteil
Valenzi	Auftragserstellung, Fehlervermeidung und bessere Auskunftsfähigkeit
John	Auftragsprüfung nach EDI-Übermittlung. Mitarbeitender kann Auftrag in Crystal Reports prüfen.
Niggemann	Auftragserstellung (Mitarbeitender wird durch Masken unterstützt)
FREITAG	Vertrieb von Unikaten; Produktkonfigurator
buch.ch	Online-Community (Bibliothek)
kdmz	Empfehlungssystem
SCOTT Sports	Produktkatalog
Ziehl-Abegg	Produktkonfiguration
ARP Datacon	Multi-Channel-Integration
Rotronic	Multilieferantenkatalog
BDO Visura	Outsourcing Buchführung
cablecom	Outsourcing elektronische Archivierung von Rechnungen
Bell/swisspayroll	Outsourcing Lohnverarbeitung



Frage Nummer 3:
**Was werden die ERP-Anbieter tun, um ihre
Software (noch) leistungsfähiger zu machen?**

ERP-Anbieter-Studie (Frick 2008)



- **Aufgefordert: 130 Unternehmen in Deutschland**
- **Antworten: 32 Unternehmen**
 - **Rücklaufquote: 24,6 %**
- **Branchen: Übergreifend**
- **Teilnehmer: Microsoft, Oracle, SAP, IFS, PSI, Sage Bärer u.v.a.**
- **39 Fragen zu 4 Aspekten:**
 - **Architektur**
 - **Technologie**
 - **Betreibermodell**
 - **Markt**

Betreibermodell

→ Thema der Podiumsdiskussion

■ Inhouse-Betrieb

- Der Anwender betreibt seine eigene Soft- und Hardware

■ Application Service Providing (ASP)

- Betrieb von Soft- und/oder Hardware werden an einen Application Service Provider ausgelagert.
- Hosting-Lösung, klassische Lizenzsoftware, wird für einen Kunden über das Netz verfügbar gemacht

■ Software-as-a-Service (SaaS)

- Eine auf Webnutzung konzipierte Software, die mehrere Kunden bedienen kann

“Die Entwicklung hin zu flexiblen und über das Web erreichbaren Anwendungen wird fortschreiten.”

Kollaborations-Orientierung



- **Bedarf an einer standardisierten Integration mit anderen Systemen gegeben**
 - **Allerdings: Immer noch unübersichtlich hohe Anzahl an Systemschnittstellen**
 - **Keine Plug-and-Play Schnittstellen in Aussicht**
 - **Das Rad wird immer wieder neu erfunden**
- **Web Services als Integrationswerkzeug die Lösung?**
 - **31 % der Anbieter nutzen sie zur Applikationsanbindung**
- **Deckt sich mit den Erfahrungen des eXperience-Zyklus im Jahr 2007**

„Die Zukunft liegt in Collaborative Work.“





- **Kundennähe wird in Zukunft wichtiger sein**
 - **65 % der Anbieter sehen ihre Stärke momentan in einem technologischen Vorsprung**
 - **Kundennähe wird nur von 18 % als Unterscheidungsmerkmal genannt**
 - **SaaS als Modell forciert die Anonymisierung des Kunden**
 - **Im Gegensatz dazu wollen viele Unternehmen ihre Tätigkeiten mehr auf den Kunden ausrichten**
 - **Dieser Widerspruch stellt eine große Herausforderung in den kommenden Jahren dar**

„Ein Hauptmerkmal ist die Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit den Kunden.“

Prozessorientierung



- **Geplant: Durchgängige Prozessgestaltung und -standardisierung**
- **Wunsch: Sensibilisierung der Anwender für Modellierung**
- **Mittel: Intuitiveres GUI und einfachere Oberflächen**
- **Deckt sich mit den Erfahrungen des eXperience-Zyklus im Jahr 2006**



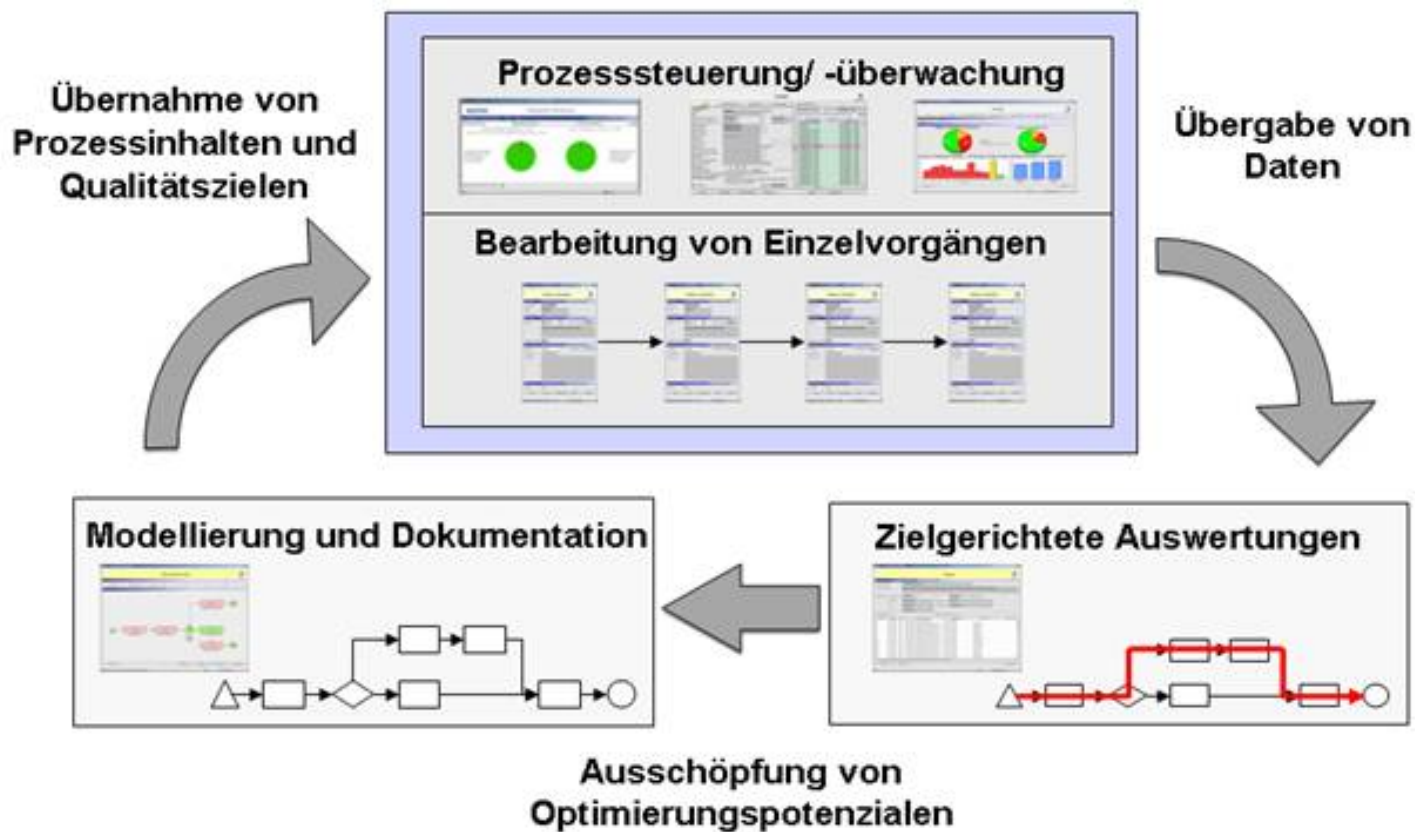
„Geschäftsprozessexperten kommen wesentlich leichter mit einem linearen Text zurecht als mit der Modellierungssprache, in der die Prozesse niedergeschrieben werden sollen.“

Fazit Prozessexzellenz 2006



- **Business Software Projekte sind noch keine Stromprojekte**
- **Identifizierte Exzellenzprozesse sind primäre Prozesse**
- **Differenzierung durch IT-gestützte Kernprozesse ist möglich**
- **„Utility-Ansatz“ hat durchaus Potenzial**
- **Keine Technologisierung um jeden Preis
→ hybride Systeme**
- **Verschmelzung von Technologien (ERP-System und mobile Geräte)**
- **Aufspüren von Erfolgsmustern bzw. Clustern war schwierig
→ „exzellente Prozesse“ haben nur wenige Gemeinsamkeiten
(obwohl fast alle „Auftragsabwicklung“ zum Ziel haben)**

Ein Blick in die Zukunft: Messung von Prozesskosten



Wettbewerbsvorteile mit Business SW: Schlussbemerkungen Cases 2008



- **Treiber: Erweiterung der Funktionalität der SW zur besseren Unterstützung der Interaktion mit dem Kunden**
- **Hebel: Interne Mitarbeitende und Customer Self Service**
- **Dominantes Motiv: Steigerung der zukünftigen Wettbewerbsfähigkeit**
- **Herausforderungen: Stärkere Internationalisierung (Mehrsprachigkeit), gesetzliche Anforderungen, Entwicklung von Zusatzfunktionalitäten (z.B. Sachmerkmalleisten, Empfehlungssysteme)**
- **Einflussfaktoren: Spezifisch für Branche und Geschäftsmodell**
- **Vorteile durch Business Software: Nicht nur Erhöhung von Umsätzen sondern auch nicht direkt monetär bewertbare Faktoren (wie z.B. Kundenzufriedenheit, Kundenbindung)**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Eventsponsor

HASLERSTIFTUNG

Sessionsponsoren

 **ABACUS**
business software

 **Opacc** True Business
Automation

 **sage** Schweiz
Suisse
Svizzera

 **SAP**™

Sponsoren

 **attune**
transforming the business of style

 **INEL-DATA AG**
INFORMATIK BERATUNG

 **kdmz**

 **ramco**

 **POLYNORM**
THE SWISS BUSINESS SOLUTION

 **SWISS POST**+

Medienpartner

Handelszeitung

netzwoche

UNTERNEHMERZEITUNG

Literatur



- **Frick, Norbert (2008): Künftige Anforderungen an ERP-Systeme, Koblenz: Arbeitsbericht des Instituts für Wirtschafts- und Verwaltungsinformatik, 2008.**
- **Wölfle, Ralf (2008): Wettbewerbsvorteile in der Kundenbeziehung mit Business Software, in: Wölfle, Ralf; Schubert, Petra (Hrsg.), Wettbewerbsvorteile in der Kundenbeziehung mit Business Software, S. 1-16, München: Hanser Verlag, 2008.**