



**Copenhagen
Business School**
HANDELSHØJSKOLEN

Erwartungen und Nutzen beim Einsatz von Business Software

Empirische Ergebnisse einer Analyse von Fallstudien

Petra Schubert

**Centre for Applied Information and Communication
Technologies – CAICT
Copenhagen Business School**

Susan P. Williams

**Discipline of Business Information Systems
University of Sydney, Australia**



Forschungsfragen

- **Forschungsfrage 1: Welchen konkreten Nutzen erzielen Unternehmen aus dem Einsatz von Business Software?**
- **Forschungsfrage 2: Gibt es Kriterien für einen „dauerhaften Erfolg“ beim Einsatz von Business Software?**

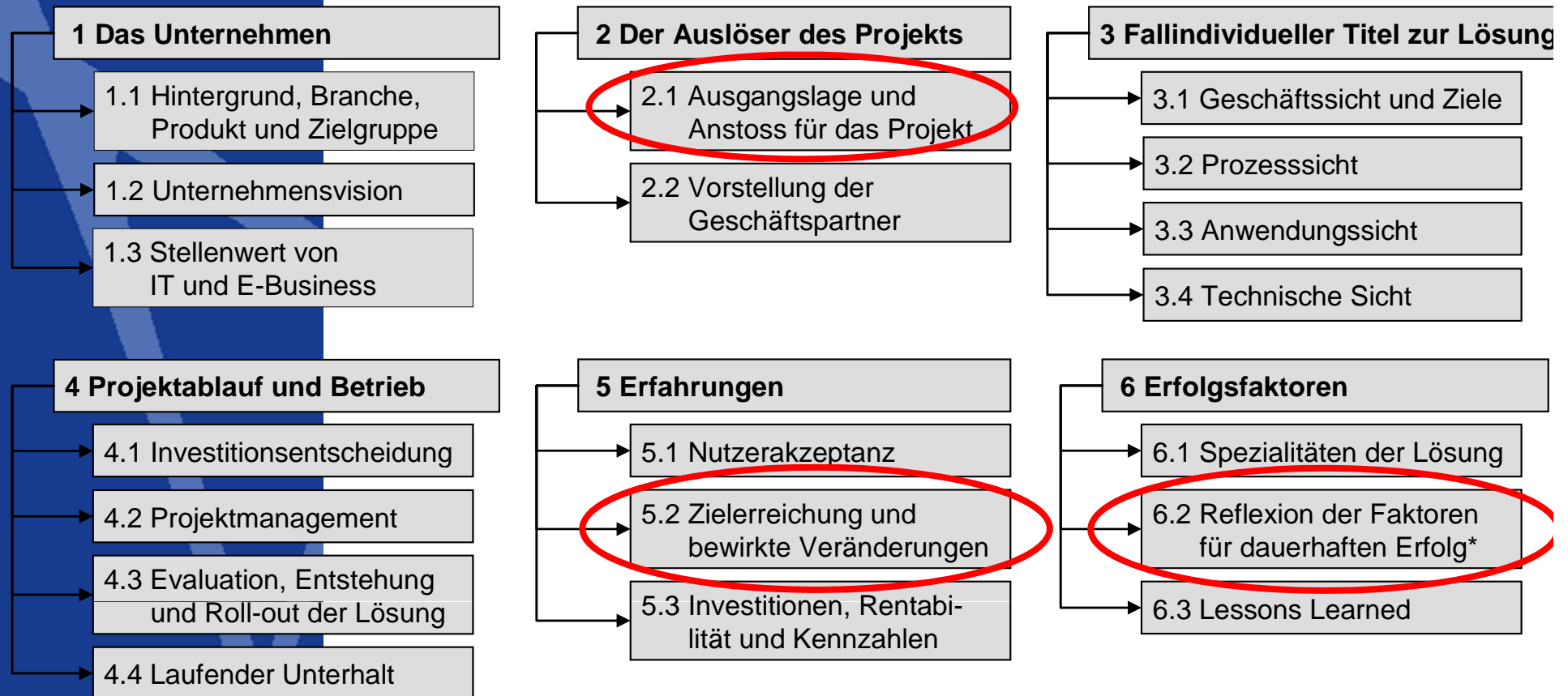


10 Jahre eXperience Initiative





Fallstudienraster

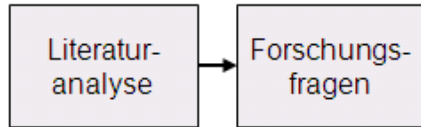


* Bei Fallstudien für das Buch „Dauerhafter Erfolg mit Business Software“

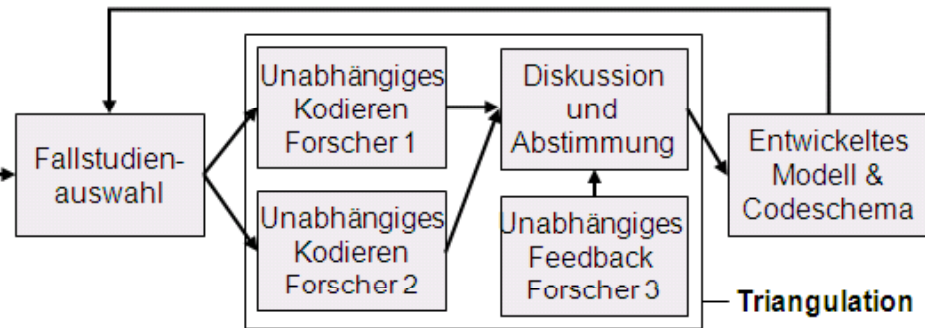


Forschungsschritte

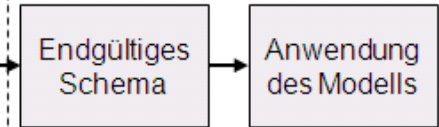
Schritt 1: Initialisierungsphase



Schritt 2: Analysephase



Schritt 3: Konsolidierungsphase





CODING: Kodieren des Originaltextes

5.2 Der Auslöser des Projekts

5.2.1 Ausgangslage und Anstoss für das Projekt

Etwa zehn Jahre nach der Gründung hatte das Unternehmen eine Grösse und ein Mengenvolumen erreicht, die mit den organisch gewachsenen Organisationsabläufen nicht mehr wirtschaftlich zu führen waren. Es gab keine durchgängige Datenverarbeitung. Daten wurden in verschiedenen Insellösungen und selbst erstellten Excel-Tools mehrfach verwaltet. Dabei konnten einzelne Taschen eines Typs nicht separat abgebildet werden, obwohl es sich um Unikate handelte. Die Voraussetzungen für eine effiziente Abwicklung eines Onlinevertriebs an Endkunden waren nicht gegeben. Der bestehende Onlineshop aus dem Jahr 2000 war nicht mehr zeitgemäss und damit keine Unterstützung der Marke FREITAG. Noch schwerer wog, dass die Taschen-Unikate nicht gut genug abgebildet waren, was eine unbefriedigend hohe Retourenquote und unzufriedene Kunden nach sich zog.

FREITAG entschied sich, einen organisatorischen Generationenwechsel zu vollziehen. Dieser wird im Folgenden beschrieben. Er ging einher mit der Einführung des ERP-Systems ProConcept ERP und eines neuen Webauftritts inkl. Onlineshop.

Kommentar [psc1]: Number of transactions have increased

Kommentar [psc2]: Organic growth could not be handled economically with existing IT any more

Kommentar [psc3]: Infrastructure: IT not integrated

Kommentar [psc4]: Isolated data silos

Kommentar [psc5]: Functionality insufficient for manufacturing

Kommentar [psc6]: Channel management: missing online channel for end B2C customers

Kommentar [psc7]: Online Shop is not timely any more

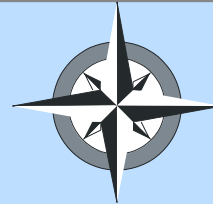
Kommentar [psc8]: Too many customer complaints, unsatisfied customers



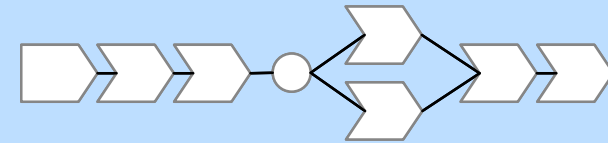
Erwartungen-Nutzen-Modell (Schubert und Williams 2009)

Business Design

„Strategie und Prozesse“



Strategie



Geschäftsprozesse/Workflows

Management

„Ressourcen“



Finanzen



Mitarbeiter



Informationen

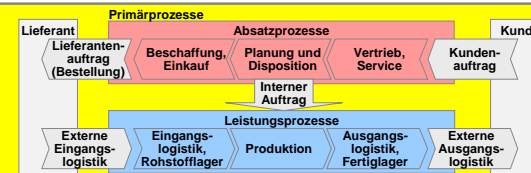


Produkte

Abteilungen

„Funktionen“
(der ERP-Module)

Lieferanten



Kunden

Einkauf Verkauf Produktion
PR/Marketing Rechnungswesen Personal

Informationstechnologie & Infrastruktur

„Technologiekomponenten“



Daten



Software



Systeme



Netzwerke



Die ausgewählten Fallstudien – 1-7

Tabelle 1: Unternehmen und ihre Ländersitze in der Übersicht

Fallstudie	Branche/Produkte	Tätigkeit	Kunden	Fokussierter Prozess
Weiss+ Appetito (CH)	Bausektor	Bau- und Dienstleistungen	B2B/ B2C/ B2A	Angebotserstellung
ENGEL (CH)	Stahl, Haustechnik und Eisenwaren	Handel und Dienstleistung	B2B	Abwicklung einer internen Warenverschiebung
Variosystems (CH)	Komplettlösungen für Elektronik	Entwicklung, Produktion, Tests	B2B	Disposition und Fertigung
eltromat (D)	Mess- und Antriebssysteme (Druckerzeugung)	Entwicklung, Produktion, Integration und Wartung	B2B	Angebotserstellung
ad AUGROS (D)	Kfz-Ersatzteile und Zubehör	Handel	B2B	Auftragserfassung
Blizzard (AT)	Sportgeräte (Ski)	Herstellung	B2B	Nachorder
Finzelberg (D)	Phytopharmazeutische Wirkstoffe für Arzneimittel	Verarbeitung	B2B	Produktion und Freigabe



Die ausgewählten Fallstudien – 8-14

UBS (CH)	Finanzdienstleistungen	Dienstleister	B2B/ B2C	Bestellabwicklung indirekte Güter (Purchase-to-Pay)
Schindler (CH)	Transportsysteme (Aufzüge und Fahrtreppen)	Herstellung	B2B	Bestellabwicklung Komponenten und Transporte (Purchase-to-Pay)
LeShop (CH)	Lebensmittel	Einzelhandel	B2C	Rüsten Teilauftrag
Digitec (CH)	Informationstechnik und Unterhaltungselektronik	Einzelhandel	B2C/ (B2B)	Auftragsabwicklung B2C
HERWE (D)	Kosmetische Produkte und fettchemische Rohstoffe	Handel und Produktion	B2B	Kontaktdatenpflege
INTEC (D)	IT-Beratung und Produktion	Beratungs- und Systemhaus	B2B	Angebotserstellung
BSCC (CH)	Handelskammer	Dienstleistungen	B2B	Lead Management: Anlegen neuer Mitglieder



Identifikation und Klassifikation des Nutzen nach dem Erw.-Nutzen-Modell

Tab. 1.2: Identifizierter realisierter Nutzen in den Fallstudien

	Strategie/ Prozesse	Ressourcen	Funktionen	IT und Infra- struktur
Weiss+ Appetito	Beschleunigte Prozesse (z.B. Kundenofferten, Endabrechnungen, Material- und Maschinendispositionen) Konzernweites Reporting Erhöhte Transparenz	Massive Erleichterungen im Tagesgeschäft für Mitarbeitende Höhere Zufriedenheit und Motivation bei der Arbeit Alle Stammdaten stehen zentral und redundanzfrei für alle Tochterunternehmen zur Verfügung	Lückenloser Soll-Ist-Vergleich über den ganzen Lebenszyklus eines Projekts (Baustelle) Zeitnahes Baukosten-Controlling Key Performance Indikatoren (KPI) pro Projekt	Integration der funktionalen Module führt zu optimierter Informationsbereitstellung Höheres Sicherheits- und Verfügbarkeitsniveau durch Outsourcing der Hardware
ENGEL	Massive Beschleunigung der Prozesse (z.B. Monatsabschluss 23 Tage früher)	Effizientere Lagerbewirtschaftung führt zu höherer Lagerverfügbarkeit und geringerer Ka-	Neue Lagerbewirtschaftung macht Sortimentserweiterung möglich	Durchgehende Datenverarbeitung reduziert Fehlerquote deutlich



**Copenhagen
Business School**
HANDELSHØJSKOLEN

Forschungsfrage 1: Welchen konkreten Nutzen erzielen Unternehmen aus dem Einsatz von Business Software?



Strategie/Prozesse

- **Strategie: Schnelle Anpassungsfähigkeit (Agilität)**
- **Strategie: Umsetzung von Teilen des Geschäftsmodells (z.B. Just-in-Time, Multikanal mit E-Shop)**
- **Prozesse: Beschleunigte Prozesse**
- **Prozesse: Erhöhte Transparenz**



Ressourcen

- **Informationen: Verfügbarkeit von Informationen (zentral, redundanzfrei, aktuell)**
- **Informationen: Höhere Datenqualität**
- **Finanzen: Kosten- und Zeiteinsparungen**
- **Mitarbeitende: Höhere Zufriedenheit und Motivation**



Funktionen

- **Business Intelligence (Kennzahlen)**
- **Verbesserungen im Bereich Vertrieb**
- **Höhere Kundenzufriedenheit**
- **Erhöhter Automatisierungsgrad durch Workflows**



IT und Infrastruktur

- **Integration der Daten und Softwaresysteme bzw. funktionalen Module**
- **Integrationsschnittstellen mit Partnern**
- **Outsourcing der Hard- und Software**



**Copenhagen
Business School**
HANDELSHØJSKOLEN

Forschungsfrage 2: Gibt es Kriterien für einen „dauerhaften Erfolg“ beim Einsatz von Business Software?



Faktoren für dauerhaften Erfolg – 1

- **Aktuelle Technologie, Know-how-Vorsprung**
- **Eigenschaften einer modernen Software (Zukunftsfähigkeit)**
- **Software ermöglicht Agilität (neue Funktionen leicht zu implementieren)**
- **Stabiler, zukunftsorientierter Softwarelieferant (Zukunftsfähigkeit)**



Faktoren für dauerhaften Erfolg – 2

- **Branchen-Know-how des IT-Partners**
- **Vertrauen in den IT-Partner**
- **Zeitnahe Informationszugriff auf operative Zahlen, ad hoc Analysen**
- **Einhalten des Standards im Datenaustausch**
- **Einhalten des Standards einer Standardsoftware (keine individuellen Anpassungen)**



Schlussbemerkungen

- **eXperience-Fallstudien bieten eine gute Möglichkeit, Wissen und Erfahrungen aus der Praxis zu analysieren und in strukturierter Form auszuwerten**
- **Grenzen:**
 - **Unternehmen haben höchstwahrscheinlich einen weitergehenden Nutzen, der entweder während der Interviews nicht zur Sprache kam oder vom Autor nicht dokumentiert wurde**
 - **Die Interviews wurden frei geführt; es lag kein Vorgabenraster für Nutzenpotenziale vor → keine systematische Erfassung**
- **Weiche Faktoren dominieren**
 - **Zukunftsfähigkeit, Agilität, Know-how sowie Vertrauensbeziehungen**



**Copenhagen
Business School**
HANDELSHØJSKOLEN

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit.

Prof. Petra Schubert

**Centre for Applied Information and Communication
Technologies – CAICT
Copenhagen Business School**

Assoc. Prof. Susan P. Williams

**Discipline of Business Information Systems
University of Sydney, Australia**