

# Special KMU-Software

## INHALT

### Zu früher Entscheid für eine Philosophie

Sprachtelefonie über Internetverbindungen, Voice over IP, ist ein verlockendes Instrument für weniger Kosten und mehr Services. Leider aber stehen sich zwei inkompatible Anbieter gegenüber: Microsoft und Cisco. KMU, die die Technologie nutzen wollen, müssen sich also entscheiden. Und sich damit früher festlegen, als ihnen lieb sein kann. **Seite 67**

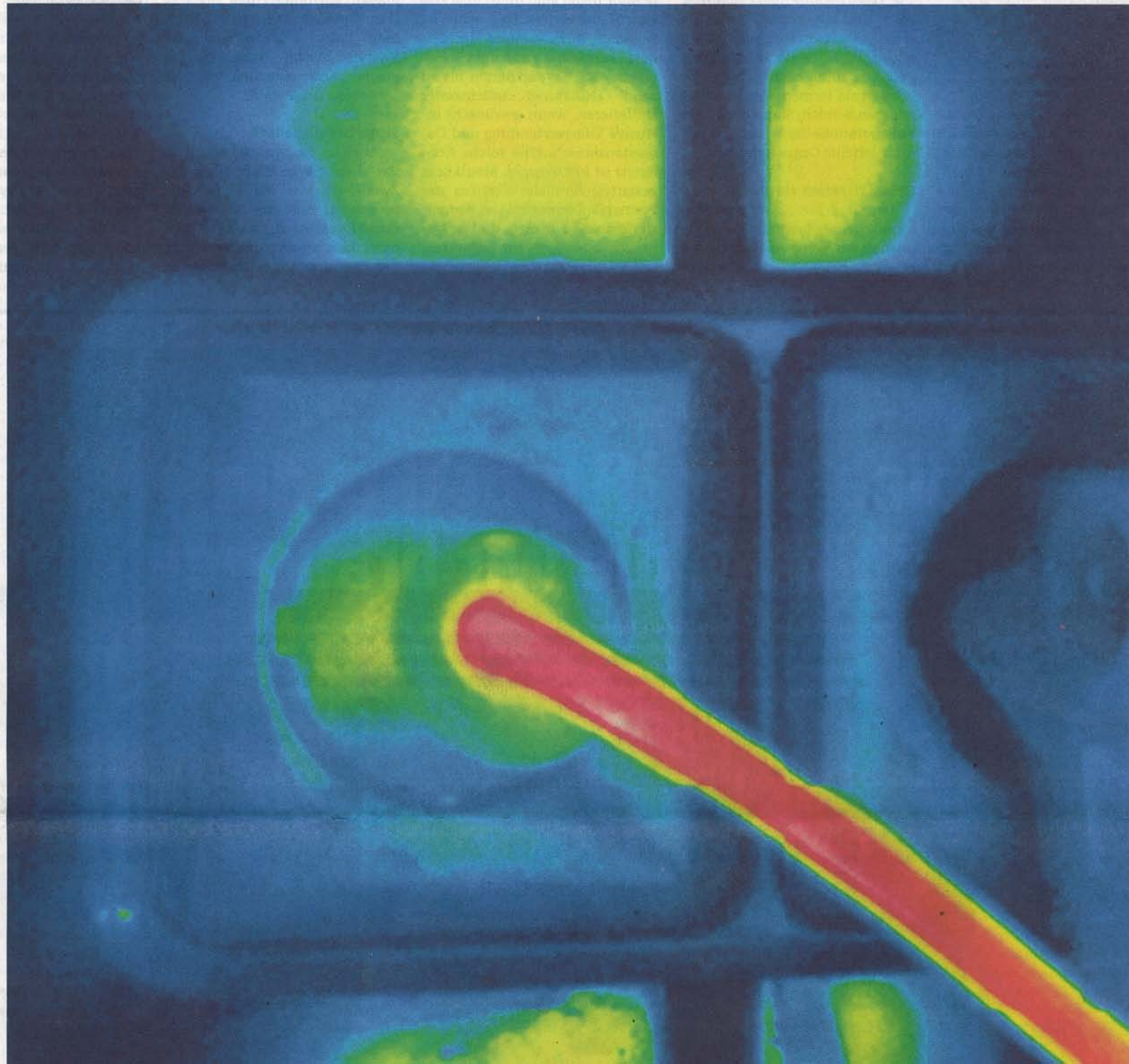
### Kein teures Geld für Lizenzen aufwenden

Software einkaufen wie eine Dienstleistung: Das ist der Ansatz von «Software as a Service». Statt pauschal Lizenzen pro Benutzer zu kaufen, zahlen Unternehmen nur die effektive Nutzung. Besonders interessant ist das Modell für den Bereich des Customer Relationship Management (CRM). Kleine Anbieter sind dabei oft im Vorteil gegenüber grossen. **Seite 68**

### Notenhefte für Pfyffer in der Diaspora



Braucht ein Basler Pfeifer ein Notenheft, wird er bei Musik Hug in Basel sicher fündig. Damit aber auch die Filiale in St. Gallen schnell liefern kann, muss sie über alle Filialbestände im Bild sein. Mit ihrem virtuellen Lager funktioniert es, wie eine Fallstudie der Fachhochschule Nordwestschweiz zeigt. **Seite 69**



# Die Software verteilt die besten Noten

**MUSIK HUG** Neben dem Zentrallager gibt es ein virtuelles Lager, das die Notenheftbestände in allen Filialen transparent macht. Diese IT-Innovation stärkte auch die Identifikation der Mitarbeitenden.

FRANCIS MÜLLER

Wie alle Märkte unterliegt auch der Verkauf von Musiknotenheften eigenen Gesetzmässigkeiten. Formate und Inhalte sind variabel und abhängig vom Instrument. Die Notenhefte einer Posaune kann der Klavierspieler nicht gebrauchen und umgekehrt. Der Verkauf von Notenheften ist besonders im Bereich der Folklore stark regionalisiert. Faschtmärsche für Piccolo und Trommeln sind in Basel populär, Noten fürs Hackbrett im Appenzell.

Schätzungen zufolge gibt es weltweit 1,2 Mio verschiedene Notenhefte. Ein Viertel davon ist bei Musik Hug und den dazugehörigen Tochterfirmen wie Jecklin oder Musica Viva gelistet, was über 90% des Notenbedarfs in der Schweiz ausmacht. Die Regionalisierung kann für die national tätige Firma etwa dann zur Herausforderung werden, wenn ein Exil-Basler in einer Zürcher Filiale Noten für sein Piccolo sucht. Die Firma Opacc Software in Kriens hat für Musik Hug ihr Standardprodukt Opacc-One so konfiguriert, dass Noten nicht nur im Zentrallager in Bülach, sondern zusätzlich in allen Filialen

der gesamten Gruppe gesucht werden können – im Falle der Piccolo-Notenhefte auch in der Basler Filiale. Die Kunden haben zudem die Möglichkeit, die Bestände via Website abzufragen oder direkt im Webshop einzukaufen.

## Virtuelles Lager

Fehlt ein gefragtes Notenheft in der eigenen Musik-Hug-Filiale, dann schaut der Verkäufer nach, ob es im Zentrallager oder in einer anderen Filiale vorhanden ist oder ob es beim entsprechenden Verlag bestellt werden muss. Ist das Notenheft in mehreren Filialen an Lager, wird zuerst jene kontaktiert, wo es am längsten liegt. Ladenhüter werden so in den Umlauf gebracht. Die angefragte Filiale kann verkaufen, muss aber nicht. Verkauft sie, so ist die Aufteilung der Gewinnmargen selbstverständlich festgelegt. Dabei wird die Rechnung im Namen der Stamffiliale des Kunden ausgestellt. Ähnlich verhält es sich bei der Tochterfirma Musica Viva, die Notenhefte an andere Händler verkauft. Die Hefte werden bereits für den Endkunden etikettiert ausgeliefert – mit dessen Anschrift und dem Preis.

Dies alles verlangt nach einer ausgeklügelten Druckersteuerung. «Inzwischen haben wir in allen Filialen dieselben Drucker und die Prozesse synchronisiert», sagt René Widmer, verantwortlich für den IT-Bereich bei Musik Hug. Ungeklärt hingegen sei das Problem, dass einige Kunden die Hefte anschauen und sie danach nicht in dieselben Regale tun, worauf die Mitarbeitenden sie nicht finden. «Dieses Defizit kann in einigen Jahren behoben werden, wenn die



Je nach Region sind die Bedürfnisse für musikalische Notenhefte unterschiedlich. Was aber, wenn der Basler Pfyffer in der Ostschweiz kauft?

Radio Frequenz Identifikation (RFID) zahlbar sein wird.»

Die Verkäufer in den Filialen haben alle einen musikalischen Hintergrund. Sie haben naturgemäss mehr Affinität für Zettelkästen als für neue Technologien. Es brauche eine Übergangszeit, sagt René Widmer, in der die Verkäufer langsam in die neuen Technologien hineinwachsen. Die gedruckten Kataloge sind in Übergangsphasen parallel mit den neuen Technologien angewandt worden. Die physischen Kataloge sind auch nach wie vor in den Filialen vorhanden – für den Notfall, falls die IT einmal streikt, und vielleicht auch aus nostalgischen Gründen.

## Mehr Gruppenidentifikation

Die Hochschule für Wirtschaft an der Fachhochschule Nordwestschweiz hat die Implementierung dieses IT-Systems und die daraus resultierenden Vorteile analysiert und mit anderen ähnlichen Fallstudien in einem Buch zusammengefasst. Durch diese Software nähmen die Verkäufer die Kompetenz der gesamten Gruppe stärker wahr, sagt Rolf Gasenzer, Professor an der Hochschule für Technik und Informatik in Biel, der die Interviews mit Verantwortlichen bei Musik Hug und Opacc führte. Die Mitarbeitenden seien vom Denken für die einzelne Filiale abgekommen. Sie realisierten, dass sie zur Gruppe gehören – und dass im Hintergrund ein Know-how vorhanden ist, das weit über jenes des einzelnen Verkäufers und der einzelnen Filiale hinausgeht. Durch einen sehr sachlichen IT-Einsatz sind Organisationsentwicklungsprozesse in Gang

gekommen, die eigentlich weiche Faktoren wie die Gruppenidentifikation betreffen. Rolf Gasenzer: «Oft wird versucht, Identifikation mit Motivationsworkshops auf Mallorca und anderen Events zu erzeugen. In diesem Falle ist das gelungen mit einer Sache, die eigentlich knochentrocken ist.»

## VERANSTALTUNG

**Experience-Event 2007** Die Hochschule für Wirtschaft an der Fachhochschule Nordwestschweiz bildet nicht nur aus, sondern sie hat auch einen Auftrag, aktuelles Wissen zu erweitern und an die Praxis weiterzugeben. Hierzu werden unter dem Label eXperience jährlich themenspezifische Fallstudien entwickelt, als Buch publiziert und an einer Konferenz vorgestellt; diesmal unter dem Fokus «Business Collaboration – Standortübergreifende Prozesse mit Business Software». «Wir versuchen, das sehr spezielle Wissen der einzelnen Firmen auf eine übertragbare Ebene abzuleiten und es für alle zugänglich zu machen», sagt Ralf Wölflle, Leiter des Competence Center E-Business Basel und verantwortlich für eXperience. An der Tagung «Experience Event» am 11. September werden acht verschiedene Fallstudien – auch jene der Musik Hug AG – an der Fachhochschule Nordwestschweiz in Basel vorgestellt.