

Ralf Wölfle | Petra Schubert

Dauerhafter Erfolg

mit **Business
Software**



10 Jahre Fallstudien
nach der
eXperience Methodik

HANSER

Ralf Wölfle/Petra Schubert (Hrsg.)

Dauerhafter Erfolg mit Business Software

10 Jahre Fallstudien nach der eXperience Methodik

***E*cademy^{CH}**

Das F&E-Konsortium der Schweizer Hochschulen,
Unternehmen und öffentlichen Institutionen
für E-Business und E-Government

HANSER

Die in diesem Buch enthaltenen Fallstudien wurden im Rahmen der Initiative eXperience im Jahr 2009 erstellt und an zwei Veranstaltungen, dem eXperience Event in Basel (www.eXperience-event.ch) und dem Koblenzer Forum für Business Software (www.kofobis.de) präsentiert. Sie wurden wissenschaftlich aufbereitet durch Business-Software-Experten der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, der Universität Bern, der Fachhochschule St. Gallen, der Fachhochschule Chur, der Universität Koblenz-Landau, der Universität der Bundeswehr München sowie von Experten aus der Praxis.

www.hanser.de

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdruckes und der Vervielfältigung des Buches, oder Teilen daraus, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) – auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung – reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 2009 Carl Hanser Verlag München
Redaktionsleitung: Lisa Hoffmann-Bäumli
Herstellung: Ursula Barche
Umschlaggestaltung: Büro plan.it, München
Datenbelichtung, Druck und Bindung: Kösel, Krugzell
Printed in Germany

ISBN: 978-3446420182

Inhalt

Ralf Wölfle

Business Software – das Nervensystem moderner Unternehmen 1

Petra Schubert und Ralf Wölfle

eXperience Methodik zur Dokumentation von Fallstudien 17

Norbert Gronau und Sandy Eggert

Nutzenbasierte Auswahl von Business Software 25

Petra Schubert und Sue Williams

Identifikation von Nutzen beim Einsatz von ERP-Systemen 33

Petra Schubert

Dauerhafter Erfolg mit Business Software: Fazit aus den Fallstudien 39

Enterprise Resource Planning (ERP)

Fallstudien

Wolfgang Semar

Weiss+Appetito Holding AG: Eine Software für den ganzen Konzern
(ABACUS Research AG) 51

Thomas Myrach

F. + H. Engel AG: Erfolg mit releasefähiger Standardsoftware
(Opacc Software AG) 65

Stefan Stöckler

Variosystems: Anpassungsfähigkeit für die Zukunft sichern
(SAP (Schweiz) AG) 81

Norbert Frick

eltromat GmbH: Zukunftssicherheit mit Datentransparenz
(proALPHA Software AG) 95

Christoph Adolphs

ad AUGROS: Unterstützung von Just-in-Time-Lieferungen
(Sage bäurer GmbH) 109

Carsten Lucke und Sebastian Richter

Blizzard: HighTech Ski-Produktion mit HighTech ERP-System (SoftM Solutions GmbH).....	123
------------------------------------------------------------------------------------------	-----

Carsten Schöpp

Finzelberg: Sichere Prozesse durch den Einsatz eines ERP-Systems (GUS Deutschland GmbH).....	137
-------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

E-Procurement

Fachbeitrag

Christian Tanner

Dauerhafter Erfolg im E-Procurement.....	151
------------------------------------------	-----

Fallstudien

Christian Tanner

UBS: E-Procurement für indirekte Güter (Swisscom IT Services)	161
------------------------------------------------------------------------	-----

Christian Tanner

Schindler: E-Procurement für Komponenten und Transporte (SupplyOn).....	175
----------------------------------------------------------------------------	-----

E-Commerce

Fachbeitrag

Ralf Wölfl

Dauerhafter Erfolg im E-Commerce.....	191
---------------------------------------	-----

Fallstudien

Ralf Wölfl

LeShop: Eine Erfolgsstory im Schweizer E-Commerce	195
---------------------------------------------------------	-----

Uwe Leimstoll

Digitec: E-Commerce mit Individualsoftware	217
--------------------------------------------------	-----

Customer Relationship Management (CRM)

Fallstudien

Peter Lachenmaier

HERWE: Bewirtschaftung von Kundendaten im CRM-System (B&R DV-Informationssysteme GmbH)	235
-------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

Carsten Schöpp

INTEC International: CRM-System optimiert die Angebotserstellung (ITML GmbH)	249
---------------------------------------------------------------------------------------	-----

Daniel Ebnetter

BSCC: Kommunikationsdrehscheibe Internet (Nexell GmbH)	261
-----------------------------------------------------------------	-----

Literaturverzeichnis	271
----------------------------	-----

Kurzprofile der Herausgeber und Autoren	275
-----------------------------------------------	-----