



Vorwort

Petra Schubert, Michael Koch

Wettbewerbsfaktor Business Software

Prozesse erfolgreich mit Software optimieren - Berichte aus der Praxis

ISBN: 978-3-446-42583-5

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-42583-5>

sowie im Buchhandel.

Vorwort

Das Buch „Wettbewerbsfaktor Business Software“ ist eine Dokumentation von Erfahrungen mit der Einführung und der gezielten Nutzung von Software in Unternehmen. In zwölf detaillierten Unternehmensfallstudien wird die Frage beleuchtet, ob und wie Software für die Verbesserung der Geschäftstätigkeit eingesetzt werden kann, um als Konsequenz die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens zu erhöhen.

Das Buch entsteht in einer Zeit, in der wir eine zunehmende Konvergenz zwischen verschiedenen Arten von Business Software beobachten können. Der „klassische“ Bereich der ERP-Systeme, also der Systeme, welche die Geschäftsprozesse im Unternehmen unterstützen, stellt dabei eine konstant hohe Herausforderung dar. Im Fokus steht hier die Anpassung dieser Software an die eigenen Prozesse (Erweiterung und Customizing), da jedes Unternehmen in Bezug auf seine Geschäftsabläufe einzigartige Merkmale aufweist. Hinzu kommt seit einigen Jahren der zunehmende Einzug von „kollaborativen Technologien“, speziell Web 2.0-Anwendungen, in die Arbeitswelt. Diese erschließen bzw. erweitern die Möglichkeiten zur inner- und überbetrieblichen Kommunikation und Kooperation. Dank der strukturierten Aufarbeitung und Koordination der neuen Inhalte werden bestehende Geschäftsabläufe nicht nur konstruktiv ergänzt, sondern ggf. bisher nicht umsetzbare Prozessgestaltungen ermöglicht. Im Buch unterscheiden wir zwischen diesen beiden Arten als „prozessorientierte Systeme“ und „Enterprise 2.0-Systeme“. Erstere umfasst den Bereich von Enterprise Resource Planning (ERP), Customer Relationship Management (CRM) und Prozess- und Auftragsmanagement. Komplementär betrachten wir kollaborative Systeme (Groupware, Social Software), die vor allem für die Kommunikation und den Informationsaustausch eingesetzt werden.

Das Buch ist bereits das elfte seiner Art. Die Fallstudien basieren alle auf einem einheitlichen Raster und wurden nach der bewährten eXperience-Methode erhoben. Diese Methode wurde im Jahr 1999 im Kompetenzzentrum E-Business der FHNW in Basel entworfen und seitdem kontinuierlich weiterentwickelt. Sie wurde geschaffen, um authentisches Wissen rund um Business Software und dem Management von Informationstechnologie zu dokumentieren und zu transferieren. Seit ihrer Entstehung sind über 150 Fallstudien damit geschrieben und in der eXperience-Datenbank (www.experience-online.ch) öffentlich bereitgestellt worden. Auch andere Fallstudieninitiativen wie www.e20cases.org bedienen sich der hierbei entwickelten Vorgehensmodelle.

Die in diesem Buch dokumentierten Fallbeispiele zeigen, welche konzeptionellen und informationstechnischen Ansätze die beschriebenen Unternehmen für die Verbesserung ihrer Prozesse und Kommunikationsbeziehungen gewählt haben und welchen Stellenwert die Business Software dabei einnimmt. Darüber hinaus wird

in allen Fallstudien beschrieben, wie die Unternehmen zu den Lösungskonzepten gekommen sind und wie diese realisiert wurden. Die exemplarischen Fälle können dabei natürlich nicht das gesamte Spektrum an potenziellen Einsatzmöglichkeiten von Business Software abdecken. Es ist aber gelungen, repräsentative und lehrreiche Fälle zu beiden zuvor angesprochenen Anwendungsgattungen („prozessorientierte Systeme“ und „Enterprise 2.0-Systeme“) zusammenzutragen.

Die beiden einleitenden Kapitel beschreiben die übergeordnete Thematik und die im Buch verwendeten Begriffe und Modelle. Das dritte Kapitel enthält eine zusammenfassende Darstellung der Erkenntnisse. Zwölf Fallstudien zeigen auf, wie Unternehmen in verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Ansätzen Business-Software-Projekte realisiert haben. Die in den Fallstudien dokumentierten Erfahrungen sollen Entscheidungsträgern Anregungen geben, wie sie Geschäfts- und Kommunikationsprozesse in verschiedenen Einsatzbereichen ihres eigenen Unternehmens mit Software unterstützen können.

Grundvoraussetzung für die Erhebung von Fallstudien nach der eXperience-Methode ist die Bereitschaft von Projektverantwortlichen, über ihre Erfahrung mit der Einführung von Software zu berichten und diese von unabhängigen Autoren dokumentieren zu lassen. Die Autoren der Fallstudien in diesem Buch sind Wissenschaftler (Doktoranden und Professoren) an deutschen Universitäten, die sich im Rahmen ihrer Forschungstätigkeit mit den Potenzialen von Business Software beschäftigen. Acht der zwölf dokumentierten Fallstudien wurden im April 2011 am Koblenzer Forum für Business Software (KoFoBiS) an der Universität in Koblenz von den Praxisvertretern einem interessierten Publikum aus erster Hand vorgestellt.

An dieser Stelle möchten die Herausgeber allen Personen danken, die in irgendeiner Weise einen Beitrag zum Entstehen dieses Buchs geleistet haben: Den Autoren danken wir für ihr Engagement bei der Recherche und dem Verfassen der einzelnen Beiträge. Den Unternehmen und ihren Vertretern gilt ein besonderer Dank für ihre Bereitschaft, der Öffentlichkeit Wissen und Erfahrungen zur Verfügung zu stellen. Im Weiteren danken wir den verschiedenen Sponsoren für die Unterstützung von KoFoBiS und dem Team des Kompetenzzentrums E-Business der FHNW in Basel, das sich seit elf Jahren ungebrochen für die Weiterentwicklung der eXperience-Methode und der Bereitstellung der Fallstudien in der eXperience-Datenbank engagiert.

Koblenz und München, im Februar 2010

Petra Schubert und Michael Koch