

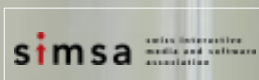
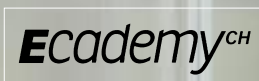
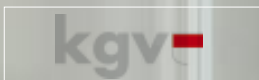
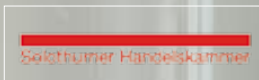
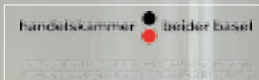
Offizieller Partneranlass



Medienpartner



Kommunikationspartner



Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Wirtschaft



Folgende Hochschulen der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW bieten Weiterbildung an:

- Hochschule für Angewandte Psychologie
- Hochschule für Architektur, Bau und Geomatik
- Hochschule für Gestaltung und Kunst
- Hochschule für Life Sciences
- Musikhochschulen
- Pädagogische Hochschule
- Hochschule für Soziale Arbeit
- Hochschule für Technik
- **Hochschule für Wirtschaft**

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Hochschule für Wirtschaft  
Institut für Wirtschaftsinformatik  
Competence Center E-Business Basel  
Peter Merian-Strasse 86  
4052 Basel

T +41 61 279 17 90  
info@eXperience-event.ch  
www.eXperience-event.ch

**Wettbewerbsvorteile in der Kunden-  
beziehung durch Business Software**  
9. September 2008 in Basel



[www.eXperience-event.ch](http://www.eXperience-event.ch)

HASLERSTIFTUNG

Als langjährige Förderin der Initiative eXperience ist die Hasler Stiftung auch in diesem Jahr Eventsponsor. Der eXperience Event ist offizieller Partneranlass von Informatica08.

## **Herzlich willkommen am eXperience Event vom 9. September 2008**

Auch die fünfte Durchführung des eXperience Events ist dem Austausch von Erfahrungswissen über betriebswirtschaftliche Innovationen und Problemlösungen mit Hilfe von Business Software gewidmet. Mit der Präsentation von konkreten Fallstudien wird aufgezeigt, wie organisatorische Konzepte in der Praxis umgesetzt werden. Ziel ist es, Gestalter und Entscheidungsträger von Unternehmen in ihrer strategischen und operativen Ausrichtung zu unterstützen, indem der Wertschöpfungsbeitrag von Business Software explizit herausgearbeitet wird. Fachreferate und moderierte Podiumsdiskussionen mit Fragen aus dem Publikum ergänzen den eXperience Event.

### **Zielgruppen**

Geschäftsleitungsmitglieder, Gestalter für Geschäftsprozesse und Verantwortliche für Software-Evaluation, Anwender von Business Software, Dozierende für Wirtschaftsinformatik, IT- und Unternehmensberater.

### **Datum/Ort/Anreise**

9. September 2008, Türöffnung um 08:45 Uhr  
Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Hochschule für Wirtschaft,  
Peter Merian-Strasse 86, Basel.  
Eine Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln wird empfohlen, ca. 5  
Gehminuten vom Bahnhof SBB. Im Postparking oder Centralbahnplatz  
Parking stehen kostenpflichtige Parkplätze zur Verfügung.  
Situationsplan unter: [www.eXperience-event.ch/ort](http://www.eXperience-event.ch/ort)

### **Kosten**

Ganzer Tag CHF 350.-, Halber Tag CHF 220.-, inkl. Lunch und Buch.

### **Anmeldung**

[www.eXperience-event.ch/anmeldung](http://www.eXperience-event.ch/anmeldung)  
Die Teilnehmerzahl ist beschränkt.

### **Ansprechpartner**

Prof. Ralf Wölfle, Michael Quade

# Programm

## Wettbewerbsvorteile in der Kundenbeziehung durch Business Software

09.20 **Keynote**

### «Wettbewerbsvorteile in der Kundenbeziehung durch Business Software»

Prof. Dr. Petra Schubert, Fakultät für Informatik, Universität Koblenz-Landau



Petra Schubert

10.00 **Session 1**



### Markenprodukte im Ausland verkaufen

#### Einführungsreferat

Prof. Ralf Wölfle, Leiter Competence Center E-Business Basel, FHNW

**Freitag Lab AG (Taschen)** Zur Vorbereitung eines effizienten Verkaufs der kultigen Taschen auch im Ausland hat Freitag die internen Prozesse neu gestaltet und vom Rohmaterial über den Onlineshop bis zum Versand durchgängig mit Business Software unterstützt.

**Scott Sports SA (Sportartikel)** Von seiner Europazentrale in Fribourg aus steuert Scott Sports den Verkauf seiner gefragten Sportartikel in vielen Ländern. Die Fallstudie fokussiert auf das Management der Wiederverkäufer.

#### Moderation und Leitung Podiumsdiskussion

Prof. Ralf Wölfle, FHNW

12.00 **Networking Lunch**

13.30 **Session 3**



### Mit Kundendaten mehr Nutzen erzeugen

#### Einführungsreferat

Dr. Christiane Okonek, Head of Data Intelligence, rbc Solutions AG

**Kantonale Drucksachen- und Materialzentrale Zürich (kdmz)** Die vielfältigen Services werden um Empfehlungen für die Sortimentsoptimierung der Kunden erweitert. Die Fallstudie zeigt, wie die Empfehlungen ermittelt und an den Kunden herangetragen werden.

**buch.ch (Bücher und Medien)** Web 2.0 ist ein viel diskutiertes Thema, weil erkannt wurde, dass die Kunden mit ihrem Wissen einem Shop weitergehende Services ermöglichen. Die Fallstudie zeigt eine Umsetzung mit virtuellen Bücherregalen.

#### Moderation und Leitung Podiumsdiskussion

Prof. Dr. Uwe Leimstoll, Competence Center E-Business Basel, FHNW

15.40 **Podiumsdiskussion – simsa Late Afternoon Talk**



### «Neue Alternativen für Standardsoftware – für wen ist welche Business Software die beste?»

Beat Bussmann, CEO Opacc Software AG – Stephan Sieber, COO SAP (Deutschland) AG  
Bruno von Rotz, Country Manager Optaros Schweiz – Dr. Franz Josef Weiper, Manager Consulting & Engagement Ramco Systems Ltd. – Moderation Prof. Ralf Wölfle, FHNW



Ralf Wölfle

16.40 **Apéro**

10.00 **Session 2**



### Performance im Handel

#### Einführungsreferat

Felix Honegger, CEO, Business Process Management Consulting BPMC AG

**ARP Datacon AG (IT-Fachhandel)** Mehrere aufeinander abgestimmte Verkaufskanäle arbeiten im Hintergrund mit den gleichen Daten und Logistikprozessen. Zudem entstehen Synergien im Bechtle Konzernverbund.

**Rotronic (Elektronik- und IT-Fachhandel)** Als Daten- und Prozessdrehzscheibe für seine Lieferanten und Kunden erreicht Rotronic Geschwindigkeit und niedrige Kosten mit seiner automatisierten Auftragsabwicklung.

#### Moderation und Leitung Podiumsdiskussion

Prof. Dr. Petra Schubert, Universität Koblenz-Landau

12.00 **Networking Lunch**

13.30 **Session 4**



### Anbieter und Kunden arbeiten mit einem IT-System

**BDO-Visura / UFD AG (Outsourcing Buchführung)** Bei dieser Lösung erfasst UFD seine Belege auf dem System seines Treuhänders BDO-Visura und hat Zugriff auf alle Daten, ohne eine eigene Software betreiben zu müssen.

**Swisspayroll AG / Bell AG (Outsourcing Lohnabrechnung)** Bell hat einen Teil seiner Lohnabrechnungen an Swisspayroll ausgelagert, kann über den Onlinezugriff auf dessen System trotzdem alle Daten selbst mutieren.

#### Swiss Post E-Business Solutions / Cablecom (Outsourcing elektronische Archivierung)

Die gesetzeskonforme elektronische Archivierung ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Cablecom hat sie an Swiss Post E-Business Solutions ausgelagert und trotzdem jederzeit vollen Zugriff auf die Dokumente.

#### Einführung, Moderation und Leitung Podiumsdiskussion

Prof. Christian Tanner, Competence Center E-Business Basel, FHNW

# Session 1

## Markenprodukte im Ausland verkaufen



Ralf Wölfle

Einleitender Vortrag durch **Prof. Ralf Wölfle**,  
Leiter Competence Center E-Business Basel, FHNW

Wer hochwertige Produkte entwickelt, kommt um das Thema Internationalisierung nicht herum und muss sich zahlreichen Herausforderungen gleichzeitig stellen. Die Vertriebskanäle sind auf- und auszubauen, die Logistik ist zu erweitern, landesspezifische Eigenarten sind herauszufinden und abzudecken. Ein Hilfsmittel dabei ist Business Software. Sie hilft, die gefundenen Lösungen zu multiplizieren, auch an fernen Orten wirken zu lassen und das Geschehen als Ganzes zu steuern.



Filippo Castagna

**Freitag Lab AG**, vertreten durch **Filippo Castagna**,  
Head of Commercial

Freitag Taschen haben Kultstatus und viele Kunden besitzen gleich mehrere davon. Das Marktpotenzial in der Schweiz ist allerdings limitiert, da locken die Absatzmöglichkeiten der weitgehend unerschlossenen ausländischen Metropolen. Für eine internationale Expansion mit entsprechendem Mengenwachstum waren zunächst einmal die internen Voraussetzungen zu schaffen: definierte Geschäftsprozesse von der Erfassung der alten Lastwagenplanen als Rohstoff bis zum Etikettendruck für das fertige Unikat. Die Durchgängigkeit aller Informationen gewährleistet das ERP-System ProConcept. Darauf aufsetzend erfolgt der Vertrieb über eigene Flagship-Stores, Wiederverkäufer und den E-Shop. Dem E-Shop wurde besondere Beachtung geschenkt, denn er hat das höchste Margenpotenzial. Die Lösung wurde 2008 beim Schweizer Branchenwettbewerb Best of Swiss Web Kategorienieger in der Kategorie Business Efficiency.



Anke Dreiling

Expertin:  
**Prof. Dr. Anke Dreiling**  
Institut für Wirtschaftsinformatik, FHNW



Schweiz  
Suisse  
Svizzera

Sessionsponsor Sage Schweiz



Olivier Richner

**Scott Sports SA**, vertreten durch **Olivier Richner**,  
Vice-President of Operations

Scott ist weltweit bekannt für seine Sportartikel und Sportbekleidung in den Bereichen Ski, Fahrrad, Motorrad und Laufen. Aus seiner Europazentrale in Fribourg steuert Scott Sports den Verkauf über die Fachhändler. Um deren Betreuung zu verbessern, wurde das SAP-Branchentemplate Apparel and Footware um E-Commerce-Funktionalität erweitert. Für Mitarbeitende im Aussendienst wurde ein mobiler Systemzugriff eingerichtet. Der Fachhändler-E-Shop und die Online-Self-Services haben die Zusammenarbeit und Transparenz für beide Seiten verbessert, z.B. kann die Produktverfügbarkeit jederzeit artikelgenau abgefragt werden. Der Auftragswert je Vertriebsmitarbeitenden konnte deutlich gesteigert werden, Absatzplanungen und Vorsaison-Bestellungen liegen schneller vor und ermöglichen eine genauere Logistikplanung. Neben der Online-Bestellmöglichkeit haben die weiteren Self-Service Möglichkeiten die Transparenz für beide Seiten deutlich erhöht.



Stella Gatzju  
Grivas

Expertin:  
**Prof. Dr. Stella Gatzju Grivas**  
Institut für Wirtschaftsinformatik, FHNW



Ralf Wölfle

Moderation und Leitung Podiumsdiskussion:  
**Prof. Ralf Wölfle**  
Leiter Competence Center E-Business Basel, FHNW

Sponsor  
Fallstudie



## Session 2 Performance im Handel



Felix Honegger

Einleitender Vortrag durch **Felix Honegger**,  
CEO, Business Process Management Consulting BPMC AG

Theoretisch bedroht das Internet die Existenzberechtigung des Handels, denn Hersteller und Abnehmer könnten direkt miteinander Geschäfte machen. Praktisch geht der Handel als Gewinner aus der ersten Phase des E-Business hervor. Seine Leistung besteht darin, ein immer grösseres Angebot in unzähligen Varianten zu sinkenden Preisen noch schneller verfügbar zu machen. Aber der Betriebsdruck steigt und ist nur mit einem hohen Organisationsgrad zu bewältigen.



Bernhard Gysi

**ARP Datacon AG**, vertreten durch **Bernhard Gysi**,  
Geschäftsführer Schweiz

ARP DATACON ist eine führende internationale Versandhandels-Anbieterin für Informatik- und Büromaterial-Produkte. Die Schweizer Firmengruppe mit Hauptsitz im Kanton Zug bietet ihren Geschäftskunden eine Vielzahl von Kommunikationskanälen und Bestellmöglichkeiten. Da im Hintergrund alle Operationen auf den gleichen SAP-Systemen abgewickelt werden und so alle Informationen zusammen laufen, können die Kunden auf allen Kanälen gleich bedient werden. Eine Kernkompetenz ist das Informationsmanagement, das die schnelllebigsten Produktdaten aus verschiedenen Quellen übernimmt, anreichert und mediengerecht bereitstellt. Die Fallstudie zeigt, wie ARP Datacon sein eigenständiges Profil weiterentwickelt und gleichzeitig in ausgewählten Bereichen von Synergien im Bechtle Konzern profitiert.



Rolf Gasenzer

Experte:  
**Prof. Rolf Gasenzer**  
Berner Fachhochschule, Hochschule für Technik und Informatik HTI Biel



Sessionsponsor SAP



Michael Taraba

**Rotronic AG**, vertreten durch **Michael Taraba**,  
Geschäftsführer



Die Schweizer Rotronic AG verkauft ihre Elektronik- und IT-Produkte in mehreren Ländern Europas. Einen Teil des Sortiments kauft sie selbst in Asien ein oder lässt für ihre Eigenmarken produzieren. Zwischen Lieferanten und Kunden nimmt Rotronic die Rolle einer flexiblen Daten- und Prozessdreh-scheibe ein. Die Produktdaten bezieht Rotronic von einem externen Dienstleister und reichert sie durch eigene Informationen an. Rotronic verkauft auf verschiedenen Kanälen, online und offline, direkt und über Wiederverkäufer. Einige Produkte, z.B. Server, können online vom Kunden konfiguriert werden. Dabei werden alle Prozesse im integrierten ERP-System i/2 von Polynorm abgebildet, es gibt keine Daten- oder Prozessredundanz. Der sehr hohe Automatisierungsgrad ermöglicht die grosse operative Geschwindigkeit bei gleichzeitig niedrigen Kosten.



Thomas Myrach

Experte:  
**Prof. Dr. Thomas Myrach**  
Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität Bern



Petra Schubert

Moderation und Leitung Podiumsdiskussion:  
**Prof. Dr. Petra Schubert**  
Fakultät für Informatik, Universität Koblenz-Landau

Sponsor  
Fallstudie



## Session 3 Mit Kundendaten mehr Nutzen erzeugen



Christiane Okonek

Einleitender Vortrag durch **Dr. Christiane Okonek**,  
Head of Data Intelligence Center, rbc Solutions AG

Wer Waren oder Dienstleistungen verkauft, erhält auch Daten über seine Kunden, insbesondere, wenn der Verkauf über das Internet erfolgt. Diese Kundendaten werden in der Kommunikation mit dem Kunden aber häufig nicht genutzt. Der systematische Aufbau von Kundenprofilen und eine passende Analyse der Daten tragen dazu dabei, den Kundendialog persönlicher zu gestalten und die Aufmerksamkeit des Kunden auf die für ihn nützlichen Inhalte zu lenken.



Esther Peterhans

Kantonale Drucksachen- und Materialzentrale Zürich (kdmz),  
vertreten durch **Esther Peterhans**, Leiterin E-Business

Die kdmz will mit dem neu im E-Shop eingeführten Empfehlungssystem zwei Ziele erreichen: Allen Kunden mit Empfehlungen mehr Nutzen bieten und einem bestimmtem Kundensegment durch Empfehlungen das Kernsortiment näher bringen. Die automatisch berechneten Empfehlungen werden sowohl im E-Shop als auch im Backoffice für die Vorbereitung persönlicher Verkaufsgespräche genutzt. Die kdmz ist ein Unternehmen der Finanzdirektion des Kantons Zürich und hat den Auftrag, eine kostengünstige, effiziente und ökologische Beschaffung aller für eine Verwaltung im administrativen Bereich notwendigen Produkte abzuwickeln. Der wichtigste Verkaufskanal der kdmz ist der E-Shop.



Michael Quade

Experte:  
**Michael Quade**  
Competence Center E-Business Basel, FHNW

Sponsor  
Fallstudie



Sessionsponsor Opacc



Ines Bohacek  
Rothenhäusler

buch.ch, vertreten durch **Ines Bohacek Rothenhäusler**,  
Geschäftsführerin



buch.de und buch.ch zählen zu den grossen Anbietern im Online-Buchhandel. Um der hohen Wettbewerbsintensität standhalten zu können – die Konkurrenz ist nur einen Klick entfernt – setzen sie konsequent auf Kundenbindung. Neben anderen Massnahmen, wie Bonus-, Anreiz- und Kundenreaktivierungsprogrammen, betreibt buch.de seit einem Jahr eine innovative Web-2.0-Anwendung, die Community-Plattform Alexandria. Diese Online-Bibliothek mit den virtuellen Bücherregalen vieler Nutzer ermöglicht den Kunden, bei Gleichgesinnten neuen interessanten Lesestoff zu finden. Sie liefert zudem wertvolle Informationen von und über die Kunden, die für Onlinemarketing und Verschlagwortung der Produkte genutzt werden können. Dieses Jahr wird diese Plattform auch auf der Schweizer Website zugänglich gemacht.



Adrian Alioski

Experte:  
**Adrian Alioski**  
Competence Center E-Business Basel, FHNW



Uwe Leimstoll

Moderation und Leitung Podiumsdiskussion:  
**Prof. Dr. Uwe Leimstoll**  
Competence Center E-Business Basel, FHNW



## Session 4

# Anbieter und Kunden arbeiten mit einem IT-System



Christian Tanner

Einführung, Moderation und Leitung Podiumsdiskussion durch  
**Prof. Christian Tanner**,  
Competence Center E-Business Basel, FHNW

Hier entstehen echte Win-win-Situationen: Unternehmen lagern administrative Routearbeiten an spezialisierte Dienstleister aus und behalten dabei den vollen Zugriff auf alle Informationen. Die vom Dienstleister bereitgestellte IT-Infrastruktur, vom Kunden über den Browser genutzt, erhöht die Attraktivität der Business Process Outsourcing Angebote und der Anbieter erzielt eine höhere Kundenbindung.



Markus Helbling

BDO Visura, vertreten durch **Markus Helbling**, Partner

Buchführung allein schafft keine Wettbewerbsvorteile, trotzdem muss sie gemacht werden und bindet Kapital in Form des Buchhaltungssystems. Buchführung auslagern hatte den Nachteil, dass die Belege ausser Haus gegeben werden mussten. Die UFD AG, selbst eine Spezialistin für Daten- und Informationsmanagement, hat eine bessere Lösung gefunden: Sie selbst erfasst die Buchungen im ABACUS-System, alles Weitere macht das Treuhandunternehmen BDO Visura als Internet-Treuhänder. Der Zugriff erfolgt sicher identifiziert und verschlüsselt über das Internet auf das bei BDO Visura betriebene System, eine Software-as-a-Service-Lösung. Hardware, Systembetrieb, Datensicherung, um all das muss sich die UFD AG im Bereich Buchhaltung nicht mehr kümmern.



Uwe Heck

Experte:  
**Dr. Uwe Heck**  
Institut für Informations- und Prozessmanagement,  
Fachhochschule St. Gallen



Sessionsponsor ABACUS



Urs Leimgruber

swisspayroll AG, vertreten durch **Urs Leimgruber**,  
Geschäftsführer

swisspayroll ag

Lohnabrechnungen sind komplex, und immer wieder ändern sich die gesetzlichen Anforderungen. Wer sich darum nicht kümmern will, kann sich eine geeignete Software für die Lohnbuchhaltung kaufen. Oder er kann sich diese von einem externen Dienstleister gegen eine Art Miete betreiben lassen oder diesen Prozess gleich ganz auslagern. Wie die Bell AG, die die Gehaltsabrechnungen für das Management an die swisspayroll AG ausgelagert hat. Eine Aufgabe weniger, um die sich Bell kümmern muss, mit den Vorteilen der Sicherheit, Vertraulichkeit und Zuverlässigkeit.



Raphael Scherrer

Experte:  
**Raphael Scherrer**  
Kompetenzzentrum Public Management und E-Government,  
Bernser Fachhochschule



Patrick Rolla

Swiss Post Solutions AG, E-Business Solutions, vertreten durch  
**Patrick Rolla**, Leiter Operations



Viele Manager sind sich der Verantwortung für eine rechtskonforme Aufbewahrung auch elektronischer Geschäftsdokumente nicht bewusst. Dabei ist die so genannte Compliance, die Anforderung der sicheren Einhaltung gesetzlicher und eigener Vorschriften, im Bereich der elektronischen Archivierung besonders anspruchsvoll. Schliesslich sind die Wiederauffindbarkeit, der Nachweis der Unverändertheit, das Handling digitaler Signaturen und mehr auf eine Dauer von über 10 Jahren sicher zu stellen. Cablecom hat diese Aufgabe an Swiss Post E-Business Solutions ausgelagert. Dabei kommt eine Lösung zum Einsatz, bei der eigene Mitarbeitende und sogar Kunden über das Cablecom Self Service Portal auf die archivierten Rechnungen zugreifen können.



Thomas Hanne

Experte:  
**Prof. Dr. Thomas Hanne**  
Institut für Wirtschaftsinformatik, FHNW

Sponsoren  
Fallstudien



## Podiumsdiskussion – simsa Late Afternoon Talk «Neue Alternativen für Standardsoftware – für wen ist welche Business Software die beste?»



Beat Bussmann

Eine Zeit lang schien es ausgemacht: Wer Business Software benötigt, kauft eine Lizenz für Standardsoftware, lässt diese auf seine Bedürfnisse einrichten, betreibt sie auf eigenen Rechnern und folgt den Updates des Herstellers. Aber in den letzten Jahren sind einige Alternativen aufgetaucht. Neben vorkonfigurierten Branchentemplates, die durch die Vereinfachung des Customizing trumpfen, werden vermehrt auch wieder Eigenentwicklungen in Betracht gezogen. Diese bauen auf kommerziellen Entwicklungsumgebungen oder Open Source Produkten auf. Manche Firmen verfolgen einen Best of Breed Ansatz und verbinden Einzelkomponenten über eine Integrationsplattform, andere beschränken sich auf die Nutzung einer gegebenen Software-as-a-Service Lösung via Internet. Die Podiumsdiskussion beleuchtet die Vor- und Nachteile dieser unterschiedlichen Bezugsformen.



Stephan Sieber

- Beat Bussmann, CEO Opacc Software AG
- Stephan Sieber, COO SAP (Deutschland) AG
- Bruno von Rotz, Country Manager Optaros Schweiz
- Dr. Franz Josef Weiper, Manager Consulting & Engagement Ramco Systems Ltd.
- Moderation Prof. Ralf Wölfle, FHNW



Bruno von Rotz

Anschliessend: Apéro



Franz Josef Weiper



Ralf Wölfle

Sponsor Podiumsdiskussion



In Zusammenarbeit mit

**simsa** swiss interactive media and software association