

Hotspots der Chef-Agenda: Effizienter IT-Einsatz

Agile Unterstützung für Ideen und Ansprüche von morgen

Von Martina Dalla Vecchia

Kaum ein Faktor wird zukünftig den Erfolg eines Unternehmens so sehr beeinflussen wie der gezielte Einsatz der Informationstechnologie (IT). Besonders in einer umsatzschwächeren Phase widmen sich Unternehmer dem Ablauf interner Prozesse und prüfen die Entwicklung neuer Märkte. Moderne Business-Software bietet hier Managementsupport für brandaktuelle Themen: Kundenbindung stärken, neue Vertriebskanäle erschliessen, Geschäftsprozesse optimieren und Revisionsicherheit herstellen!

☑ **Starke Kundenbindung mit flexibler CRM-Software**

In vielen Branchen ist das Management zur Überzeugung gekommen, dass sich Unternehmen immer weniger über Produkte profilieren können. Gute Ideen werden schnell kopiert und zum Teil durch fehlende Entwicklungskosten und günstigere Produktion in Billiglohnländern auf den Markt gebracht. Der Innovator hat in den meisten Fällen das Nachsehen. Folglich suchen Manager nach einer Möglichkeit, aus der Vergleichbarkeitsfalle herauszukommen. Eine Möglichkeit: die Kundenorientierung.

Um seine Kunden besser zu kennen und persönlicher zu betreuen, braucht es intelligente Vertriebssysteme. Die Entwicklungen der Marktführer im Bereich Customer Relationship Management-Software können heute bereits viele branchenbezogene Besonderheiten abbilden. Hier lohnt sich ein breit angelegter Funktionsvergleich, denn alles, was eine Software bereits kann, muss nicht mehr für teures Geld entwickelt werden.

☑ **Neue Märkte mit E-Commerce erschliessen**

Die Erfolgsgeschichten aus dem Internet reissen nicht ab. Ob im B2B oder B2C, immer wieder begeistern Unternehmen durch kreative Ideen ihre Kunden oder erschliessen neue Vertriebskanäle. Natürlich geht das nicht zum Nulltarif und eine Erfolgsgarantie gibt es auch nicht. Aber man kann heute auf ausgereiften Marktplätzen erste Pilotprojekte fahren, die vom Risiko- und Kostenumfang her überschaubar sind.

☑ **Revisionsicherheit mit definierter E-Mail-Archivierung**

Seit den Ereignissen rund um die Betrugsaffäre «Enron» und den daraus resultierenden Vorschriften hat die Bedeutung des elektronischen Mailverkehrs (E-Mail) im modernen Business-Umfeld einen völlig neuen Stellenwert erhalten. Viele Firmen versenden Bestellungen, Abmachungen und Reklamationen heute weltweit und systemübergreifend per E-Mail⁴. Alle diese geschäftsrelevanten Dokumente können Folgeauswirkungen auf weitere Geschäftsprozesse haben oder bei rechtlichen Prozessen von entscheidender Bedeutung sein. Der Archivierung von E-Mails kommt deshalb eine immer grössere Bedeutung zu. Eine Firma sollte heute

über firmeninternen Vorschriften und Weisungen für das E-Mail-Management und die E-Mail-Archivierung verfügen.



Martina Dalla Vecchia
www.fhnw.ch/iwi

☑ **Rechtssicherheit durch die elektronische Signatur**

Die digitale Signatur ist ein Sicherheitsstandard für den Austausch elektronischer Dokumente und sichert die Authentizität des Absenders und die Integrität des Inhalts eines elektronischen Dokumentes. Dabei hat die digitale Signatur die gleiche rechtliche Relevanz wie die Unterschrift auf einem Papierdokument. Realisiert wird das Ganze durch die Kombination eines gehei-

men oder privaten Schlüssels (Private Key), der nur dem Schlüsselinhaber selbst bekannt ist, und eines öffentlichen Schlüssels (Public Key), der von Zertifizierungsstellen verwaltet, generiert und an ein elektronisches Dokument angehängt wird. Der Absender signiert und verschlüsselt sein elektronisches Dokument mit seinem privaten Schlüssel, der sich auf einer Chipkarte oder einem USB-Stick (USB-Token) befindet. Der Empfänger besitzt nur den öffentlichen Schlüssel und kann das Dokument öffnen und lesen. Er erhält dabei eine verlässliche Information über den Absender und die Authentizität des Dokumentes. Mit dem öffentlichen Schlüssel kann die Echtheit einer Unterschrift überprüft werden. Auch wird jede Veränderung an dem unterzeichneten Dokument sofort erkennbar. Die öffentlichen Schlüssel werden von autorisierten Stellen zertifiziert. Über die Zertifizierungsstelle ist es daher möglich, den Eigentümer eines privaten Schlüssels zu ermitteln. Diese Technologie ist besonders für Handelsfirmen und Unternehmen mit sensiblen Daten (wie z.B. Banken, Rechtsanwälte etc.) interessant. Zukünftig wird es ein Standard für alle Unternehmen sein.

Geschäftsprozess-optimierung mit kreativen ERP-Lösungen

Eine Enterprise-Resource-Planning-Software durchdringt das ganze Unternehmen und betrifft alle Prozesse. Mit der heutigen grossen Funktionsbreite der ERP-Lösungen entsteht ein weiterer Vorteil durch die Mehrfachnutzung der Daten. Historisch gewachsene

IT-Insellösungen verursachen überproportional viel Aufwand im Betrieb. Medienbrüche, unterschiedliche User-Interfaces, Datenredundanzen und diverse weitere Nachteile können die Ablösung durch ein integrierendes Gesamtsystem durchaus rechtfertigen.

Betriebswirtschaftliche Vorteile moderner ERP-Systeme:

- Enge Anbindung an Kunden/Lieferanten
- Kürzere Reaktionszeiten am Markt
- Kleinere Lagerbestände
- Kontrollierter Auftragsablauf mit Rückverfolgbarkeit.

Neue Medien im Executive Training

Blogs, Wikis und Podcast sind noch nicht in der Chefetage angekommen. Erst 13% der Führungskräfte setzen diese Instrumente gemäss einer aktuellen Studie bewusst ein. Das bedeutet zweierlei. Zum einen zeigt es eine Wissenslücke und damit einen Weiterbildungsbedarf auf, denn die Mitarbeiter der Unternehmen nutzen diese Instrumente bereits intensiv. Zum anderen bietet es eine grosse Chance für Führungskräfte, sich hier deutlich von der Masse der «digitalen Ignoranten» abzuheben.

Fazit: Manager müssen nicht die Grundlagen der Informatik verstehen, wohl aber deren Nutzen für die Geschäftsprozesse kennen. Ist das Teil der Managerausbildung? In den meisten Fällen leider noch nicht. Wenn es um IT geht, werden meist technische Inhalte vermittelt, die für Manager häufig einen Overkill darstellen. Seminare und Kurse,

die rein auf die betriebswirtschaftliche Nutzung von Software abzielen, schliessen hier die Lücke. In der Schweiz haben sich vor allem die Fachhochschulen mit Lehrgängen auf Executive Level einen Namen gemacht. Vorteil: Das Know-how lässt sich direkt in der Praxis nutzen und ist zusätzlich ein Meilenstein im persönlichen Lebenslauf. ■

Literaturempfehlung:

ERP für KMU. Marcel Siegenthaler, BPX 2008

E-Mail-Archivierung. Pietro Brossi, Maria Winkler, BPX 2008

Elektronische Signatur. Lukas Fässler, Oliver Sidler, BPX 2008

Das strategische Lernverhalten von Führungskräften. Hernstein Praxisforschungsprojekt. Hernstein, Wien, 2008

Create the Future

Gestalte die Zukunft

JOCHEN P. BREUER ■ ANDREAS BUHR ■ ALEXANDER CHRISTIANI ■ MARTINA DALLA VECCHIA ■ MARTIN DALLA VECCHIA ■ ERICH-NORBERT DETROY ■ LOTHAR DIETE ■ JÖRG EUGSTER ■ HANS PETER FREI ■ HORST GLÄSER ■ BRUNO GRAF ■ CARLHEINRICH HEILAND ■ WOLF R. HISCHMANN ■ RENÉ E. HUBER ■ HANS-UWE L. KÖHLER ■ DIRK KREUTER ■ STEFAN LAMMERS ■ HELMUT MUTHERS ■ RUDOLF OBRECHT ■ CHRISTIAN REIST ■ WOLFGANG RONZAL ■ WALTER ROSENBERGER ■ FRANK M. SCHEELLEN ■ RAINER SCHMID ■ ANNA-MARIA SCHMIDT ■ HANSJÜRGEN SCHUBERT ■ TOM SCHMITT ■ ANDREAS WEESE ■ HEIDI M. ZÖLLIG ■ JEAN-PIERRE ZOSSO ■ ROGER ZOSSO ■ 2009