



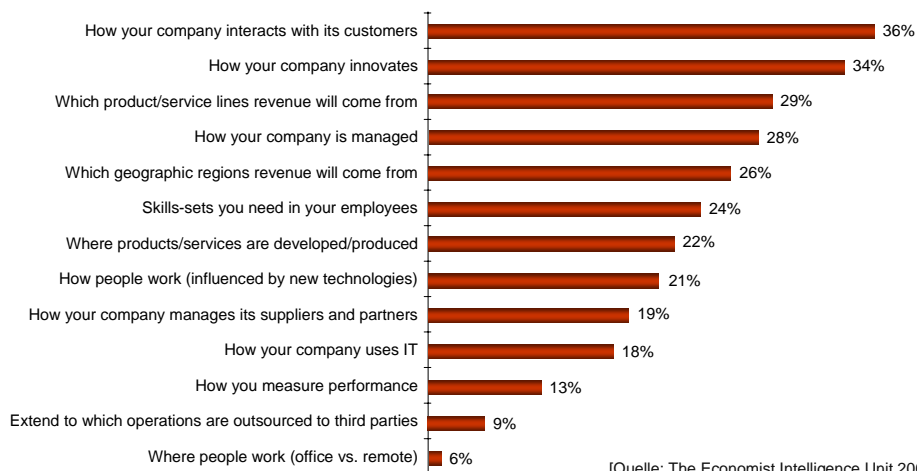
Innovationsbündnis CEO und CIO?

Hubert Österle

Executive Forum der Computerwoche

29. und 30. Mai 2005

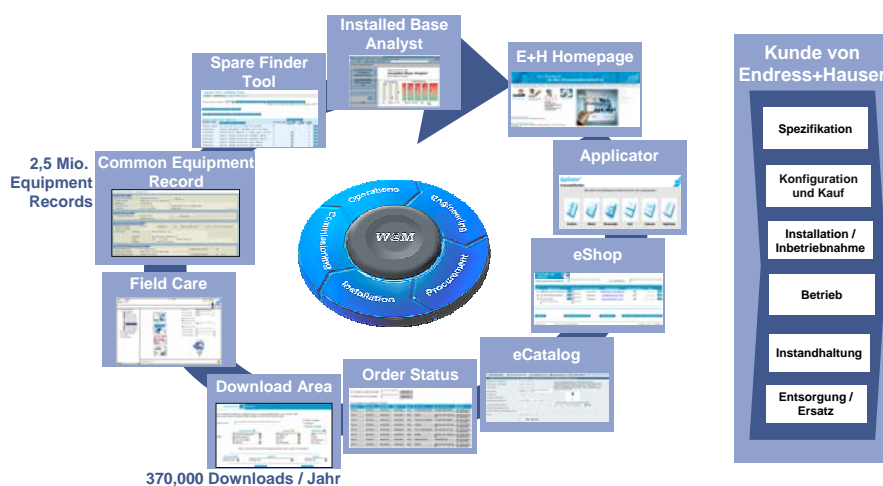
What will change most about the way your company does business over the next five years?



Agenda

- Innovative Geschäftskonzepte, drei Beispiele
- Innovationsfähige Informationsarchitektur
- Konsequenzen

Endress+Hauser bietet Self Services für die Kunden



Der deutsche Maschinenbau wächst überwiegend im Servicegeschäft

Kundennutzen:	Reduktion Komplexität durch Online-Doku der Installed Base 7*24 real-time-Verfügbarkeit der Installed Base
IT:	Portal Kommunikation der Produkte über Feldbus
Harmonis. ERP:	Installed Base in Common Equipment Record (SAP PLM)
Kostensenkung:	Verzicht auf Versand techn. Dokumente (350'000 Downloads, entspricht EUR 3.5 Mio.) Weniger Fehler durch weniger Medienbrüche
Ertragssteigerung:	bepreiste Portalleistungen Customer Lock-in

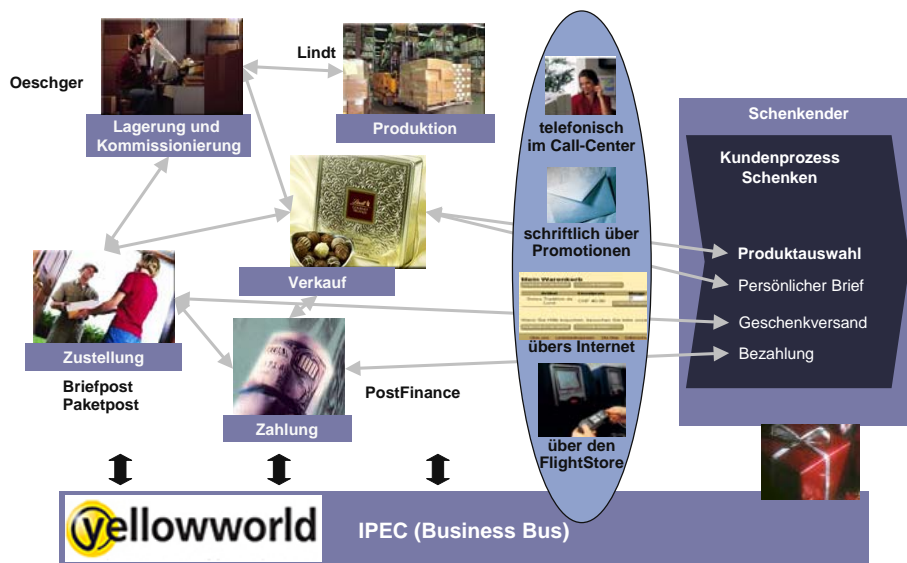
boco, eine Marke von HTS, bietet Mienservice für Berufskleidung



Die Prozessintegration ist der Schlüssel zum Erfolg

Kundennutzen:	Komplexitätsreduktion: Out-sourcing Bekleidungsservice Geschwindigkeit, Qualität, Kosten (KPI-überwacht) Administration entlang des Kundenprozesses
IT:	RFID-Tag Service-Stückliste der IMG
Harmonis. ERP:	Eindeutige Stammdaten für Kunden und Lieferanten, insbes. für standardisierte Servicekomponenten und Verträge
Kostensenkung:	Kostenmanagement über KPI
Ertragssteigerung:	Service bringt mehr als Produktverkauf Cross Selling und neue Geschäftsfelder Flexible Preis- und Servicegestaltung

Schokoladenetzwerk



Exchange - Das ERP des Netzes?



Community Solutions

- International Trade Gateway
- Managed Data Pool

Small & Medium Business

- EDI Solutions
- Shipping & Labeling
- Data Synchronization

Cost Reduction Solutions

- Enterprise B2B Gateway
- Network Consolidation

Value Chain Solutions

- Demand Planning
- Enhanced Receiving
- International Logistics Visibility
- Merchandising & Assortment Planning
- Order Management
- Product Information Manager for Retailers
- Settlement

Servicearchitektur - die Lösung aller Probleme?

Kundennutzen: Komplexitätsreduktion für Lindt & Sprüngli: Out-sourcing
Niedrige Fixkosten
Convenience für Kunden von Lindt & Sprüngli

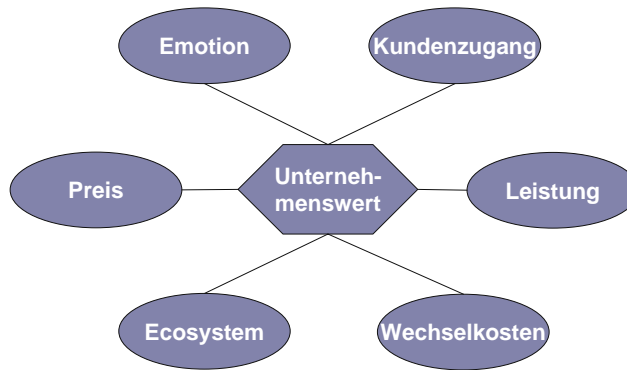
IT: Portal
Exchange

Harmonisierung: 1 Prozess für Lindt & Sprüngli
1 Prozess für Schokoladekunde
Integrierte Services

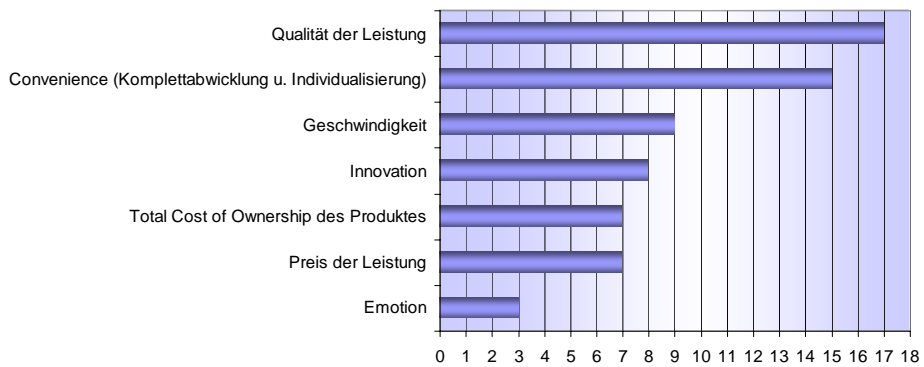
Kostenbegrenzung: Keine Fixkosten

Ertragssteigerung: EUR 1 Mio. pro Jahr

Wo ist der Business Case?



Qualität, Convenience und Geschwindigkeit sind wichtiger als der Preis



Quelle: Interviews mit 22 Serviceanbietern

Agenda

- Innovative Geschäftskonzepte, drei Beispiele
- Innovationsfähige Informationsarchitektur
- Konsequenzen

Innovationsfähige Informationsarchitektur

- Komplexitätsreduktion des Geschäftsmodells
- Alignment von Geschäftsmodell und Informationsarchitektur
- Standardisierung
- Integration
- Netzwerkfähigkeit
- Flexibilisierung der Informationsarchitektur
- Sicherheit und Compliance des Informationssystems

Agenda

- Innovative Geschäftskonzepte, drei Beispiele
- Innovationsfähige Informationsarchitektur
- Konsequenzen

Konsequenzen

- Proliferation - Consolidation - Innovation
- Geschäftsdenke
- Geschäftskonzepte
- Innovationsfähige Informationsarchitektur

Kontakt



Hubert Österle

**Institute of Information Management
University of St. Gallen**

Mueller-Friedberg-Strasse 8
CH-9000 St. Gallen
Phone +41 71 224 2420
Fax +41 71 224 2777

e-mail: hubert.oesterle@unisg.ch
URL: www.iwi.unisg.ch

**The Information Management Group
(IMG AG)**

Fuerstenlandstrasse 101
CH-9014 St. Gallen
Phone +41 71 274 8111
Fax +41 71 274 8181

e-mail: hubert.oesterle@img.com
URL: www.img.ch