

eXperience Event 2006 zum Thema  
Prozesseffizienz mit Business Software  
19. September 2006 in Basel

eXperience 

Der Schweizer Networking- und Weiterbildungs-event in Basel

Von Anwendern für Anwender



# Prozessexzellenz mit Business Software

## 19. September 2006 in Basel

09.30 Uhr Keynote «Prozessexzellenz mit Business Software»  
Dr. Ing. Heinrich Klaus Zetlmayer, IBM Schweiz, Leader Commercial Sector Switzerland

10.15 Uhr Session 1

### B2B-Integration im serviceorientierten Handel

Geschäftsprozesse unternehmensübergreifend verbinden

#### Einführungsreferat

Peter Herzog, Bison Schweiz AG

#### Wyser AG/ABACUS Research AG

Als Servicepartner für Reparaturen und Gerätelieferungen kann Wyser AG über unterschiedliche Netzwerke mit einer Immobilienverwaltung automatisiert Dokumente austauschen.

#### MTF Micomp AG/io-market AG

Durch die Nutzung einer E-Commerce-Plattform kann MTF Micomp AG sowohl Lieferanten als auch Kunden effizient integrieren und viele Aufträge vollautomatisch abwickeln.

10.15 Uhr Session 2

### Kundenbindung in der Maschinen- und Metallindustrie

Prozessexzellenz als Wettbewerbsvorteil

#### Einführungsreferat

Thomas Rogler, Lawson Software

#### Serto AG/SAP (Schweiz) AG

Durch IT-unterstütztes Kunden-Kanban kann der Hersteller von Hochdruckrohrleitungen Prozesse optimieren, Lagerbestände reduzieren und seine Kunden an sich binden.

#### Aebi & Co. AG/Actricity AG

Kunden, Händler und die Mitarbeitenden des international tätigen Herstellers von Spezialfahrzeugen verwenden in Pre- und Aftersales-Prozessen das gleiche webbasierte CRM-Portal.

12:00 Uhr Networking Lunch

13.15 Uhr Session 3

### Auftragsabwicklung in der Sanitär- und Elektrobranche

Prozessoptimierung und niedrige Kosten

#### Einführungsreferat

Prof. Dr. Herbert Ruile, Institut für Business Engineering, FHNW

#### Neoperl AG/Opacc Software AG

Die Auftragsabwicklungs- und Logistikprozesse zwischen den internationalen Standorten der Neoperl AG können über das ERP-System zentral oder dezentral gesteuert werden.

#### Otto Fischer AG/Polynorm Software AG

Das Rüsten von Elektroartikellieferungen an Installateure und die Lagerlogistik werden durch den Einsatz mobiler Datenerfassungsgeräte optimal unterstützt.

13.15 Uhr Session 4

### Logistikketten für Lebensmittel

Nachweisbare Qualität ohne Verlust

#### Einführungsreferat

Dipl. Ing. Philippe Matter, Geschäftsführer OTB

#### Hero AG/Ramco Systems Ltd.

Ein webbasierter Inter Company Supply Chain Hub erlaubt es Hero, ein Frischprodukt mit kurzer Haltbarkeit an einem Standort zu produzieren und von dort aus international zu verteilen.

#### Lagerhäuser Aarau/GUS Schweiz AG

Als Kontraktlogistik-Dienstleister für Lebensmittel erfüllt Lagerhäuser Aarau die Anforderungen von Herstellern und Handelsunternehmen mit durchgängige Chargenrückverfolgung.

15.30 Uhr Podiumsdiskussion «Does Business Software Matter?»  
Beat Bussmann CEO Opacc Software AG • Lars Frutig CMO Ramco Systems Ltd.  
Claudio Hintermann CEO Abacus Research AG • Volker Merk CEO SAP (Schweiz) AG  
Moderation Prof. Dr. Walter Dettling, Direktionsmitglied der Hochschule für Wirtschaft, FHNW

HASLERSTIFTUNG

A B A C U S

IBM

Ecademy<sup>CH</sup>

Opacc

True Business Automation

RAMCO SYSTEMS

SAP

netzwoche

Handelszeitung

KMI MANAGER  
Die Unternehmens-Zeitung

---

# Herzlich willkommen am eXperience Event 2006



## **Keynote: 09.30 Uhr «Prozessexzellenz mit Business Software»**

Dr. Ing. Heinrich Klaus Zetlmayer  
IBM Schweiz, Leader Commercial Sector Switzerland



## **Podiumsdiskussion: 15.30 Uhr «Does Business Software Matter?»**

Beat Bussmann CEO Opacc Software AG  
Lars Frutig CMO Ramco Systems Ltd.  
Claudio Hintermann CEO Abacus Research AG  
Volker Merk CEO SAP (Schweiz) AG  
Moderation Prof. Dr. Walter Dettling, Direktionsmitglied  
der Hochschule für Wirtschaft, FHNW (Bild)



---

## Allgemeine Informationen

---

### **Datum/Ort**

19. September 2006, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Hochschule für Wirtschaft, Peter Merian-Strasse 86, Basel

---

### **Beginn**

09.30 Uhr, Türöffnung 08.30 Uhr  
Ende der Veranstaltung ca. 16.30 Uhr, anschliessend Apéro

---

### **Anmeldung**

Online über [www.experience-event.ch/anmeldung](http://www.experience-event.ch/anmeldung). Teilnehmerzahl beschränkt.

---

### **Kosten**

Tageskarte CHF 350.- (2 Sessions inkl. Networking Lunch)  
1 Session CHF 220.- (inkl. Networking Lunch)

---

### **Zielgruppen**

Geschäftsleitungsmitglieder, Entscheider für Geschäftsprozesse und Software-Evaluation, aktuelle und künftige Anwender von Business Software, Dozierende für Wirtschaftsinformatik, Informatikpartner und Webdienstleister, Anbieter von Business Software

---

### **Anreise**

Eine Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln wird empfohlen,  
ca. 5 Gehminuten vom Bahnhof SBB.  
Situationsplan unter [www.experience-event.ch/ort](http://www.experience-event.ch/ort)

---

### **Parking**

Im Postparking oder Centralbahnplatz Parking stehen kostenpflichtige  
Parkplätze zur Verfügung.

---

### **Kontakt**

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Competence Center E-Business Basel  
Tel. +41 61 279 17 90, E-Mail: [info@experience-event.ch](mailto:info@experience-event.ch)

---

---

## Session 1 B2B-Integration im serviceorientierten Handel



Immer mehr Unternehmen implementieren überbetriebliche, elektronische Schnittstellen für betriebswirtschaftliche Software zwischen Kunden und Lieferanten. Bestellungen werden zum Beispiel über E-Shops eingegeben oder direkt vom Bestellerfassungssystem elektronisch übertragen. Zwei innovative Unternehmen zeigen, welche Vorteile man aus der Integration ziehen kann.

Peter Herzog, Bison Schweiz AG

**Einleitender Vortrag zum Thema «B2B-Integration im serviceorientierten Handel – Geschäftsprozesse unternehmensübergreifend verbinden».**

---



**Experte:** Prof. Dr. Michael Pülz, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Hochschule für Wirtschaft, Basel

**Wyser AG mit Michael Wyser, Geschäftsleiter und Abacus Research AG**

Die Wyser AG in Bern liefert und repariert Haushaltgeräte für Küchen. Seit einiger Zeit läuft die unternehmensübergreifende Abwicklung des Auftragsprozesses zwischen der Wyser AG und der Immobilienverwaltung graf.riedi AG über verschiedene E-Business-Netzwerke (VIAM und AbaNNet) ab. Dies umfasst den Prozess von der Übertragung der Störungsmeldung bis hin zur Übermittlung der Rechnung. Für Wyser ergeben sich dadurch eine gestiegene Wettbewerbsfähigkeit und ein Imagegewinn. Der Nutzen der Lösung kann noch gesteigert werden, wenn sich weitere Lieferanten und Kunden an dieses Netzwerk anschliessen und sich damit der Aufwand für die einmalige, technische Anbindung gegenüber individuellen Schnittstellen auszahlt.

---

wyser



**Experte:** Daniel Risch, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Competence Center E-Business Basel

**MTF AG Micomp mit Roger Eberle, Geschäftsleiter und io-market AG**

Die MTF Micomp AG verkauft ein breites Sortiment an IT-Produkten und setzt im Verkauf an Firmenkunden eine von io-market entwickelte Sell-Side-Lösung (E-Shop) ein. Diese ermöglicht, neben der Abbildung eines dynamischen Preisfindungsmodells, einen äusserst hohen Automatisierungsgrad und die durchgängige Integration der Systeme vom Firmenkunden bis zum Distributor. Somit werden zahlreiche Aktivitäten, die früher zwischen den involvierten Partnern manuell erledigt wurden, vom System übernommen. Dadurch wurden eine Optimierung der Geschäftsprozesse und die Reduktion der manuellen Aufgaben bei der Auftragsabwicklung erzielt.

MTF  
Quality IT-Services



Moderation und  
Leitung Podiumsdiskussion  
Prof. Dr. Petra Schubert, FHNW  
Competence Center E-Business Basel

Themensponsor



---

## Session 2 Kundenbindung in der Maschinen- und Metallindustrie

Der Wettbewerb Schweizer Unternehmen mit Anbietern aus aller Welt ist hart. Aber neben dem eigentlichen Produkt gibt es einen Leistungsaspekt, der nicht so leicht nachzubauen ist: Systembeherrschung. Dabei nutzen die Anbieter ihren Know-how-Vorsprung, um sich in die Prozesse ihrer Kunden einzuklinken, einen umfassenderen Nutzen zu stiften und gleichzeitig eine enge Kundenbindung zu bewirken.

Thomas Rogler, Lawson Software

**Einleitender Vortrag zum Thema «Kundenbindung in der Maschinen- und Metallindustrie – Prozessexzellenz als Wettbewerbsvorteil».**

---



**Experte:** Dr. André Rogger, Hochschule für Wirtschaft HSW Luzern

**Serto AG mit René Glaus, Leiter Produktmanagement & Marketing und SAP Schweiz AG**

Die Serto AG ist ein Nischenanbieter für Hochdruck-Rohrleitungssysteme. Indem Serto ihren Kunden die Materialbewirtschaftung mit Hilfe des Kanban-Verfahrens abnimmt, sparen diese beim Overhead und profitieren gleichzeitig von einem reduzierten Warenbestand. Serto erreicht neben der Effizienzsteigerung auch eine hohe Kundenbindung und einen stetigen Kundenkontakt. So konnten schon einige zusätzliche Aufträge gewonnen werden. Interessant ist der pragmatische Umgang mit Informatik. Obwohl der Kanban-Prozess selbst ohne IT-Unterstützung auskommt, haben Kunde und Lieferant dafür gesorgt, dass die Kanban-Lieferungen für eine vollständige Abbildung der Material- und Werteflüsse im ERP-System erfasst werden.



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

**Aebi & Co. AG mit Dominic Meier, Leiter Kundendienst und Actricity AG**

Die Aebi & Co. AG in Burgdorf ist ein Maschinenbauspezialist im Segment landwirtschaftlicher Mehrzweckmaschinen und Kommunalfahrzeuge. Der weltweite Vertrieb erfolgt zum grössten Teil über lokale Händler. Die Produkte sind sehr dauerhaft, was zu einem langen Maschinenlebenszyklus führt. So entstehen hohe Ansprüche an den Kundendienst für die Betreuung nach dem Kauf. Um den Anforderungen aller Beteiligten gerecht zu werden, führte Aebi eine vollständig webbasierte CRM-Lösung ein. Entsprechend ihrer Rolle, z.B. als regionale Servicestelle, finden die Anwender nun die Funktionen, die sie für ihre Aufgabenerfüllung benötigen, z.B. eine Problemlösungs-Suche und Online-Ersatzteilbestellungen.



**AEBI**

Themensponsor



Moderation und  
Leitung Podiumsdiskussion

Ralf Wölfle, FHNW  
Competence Center E-Business Basel



---

## Session 3 Auftragsabwicklung in der Sanitär- und Elektrobranche



Die Auftragsabwicklung und die dadurch angestossenen Logistikprozesse sind zunehmenden Optimierungsansprüchen unterworfen. Mit dem integrierten Einsatz von ERP-Systemen und mobilen Erfassungsgeräten ergibt sich ein annähernd papierloser Warenfluss. In zwei Fallstudien wird gezeigt, wie die Logistikprozesse national und international optimiert werden können.

Prof. Dr. Herbert Ruile, Institut für Business Engineering, FHNW  
**Einleitender Vortrag zum Thema «Auftragsabwicklung in der Sanitär- und Elektrobranche – Prozessoptimierung und niedrige Kosten».**

---



**Experte:** Dr. Uwe Leimstoll, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Competence Center E-Business Basel

### **Neoperl International AG mit Oliver Denzler, Geschäftsführer und Opacc Software AG**

Die Neoperl-Gruppe fertigt und vertreibt Sanitärzubehör weltweit. Die Präsenz auf internationalen Märkten erfordert in der Sanitärbranche die Ausrichtung des Produktportfolios an regional unterschiedliche Kundenbedürfnisse. Aus diesem Grund ist ein dezentraler Aufbau von Produktion und Distribution vorteilhaft. Ein mandantenfähiges ERP-System mit einer verteilten Datenbank schafft die nötige Flexibilität, um die dezentrale Organisationsstruktur effizient realisieren zu können. Die Daten werden zentral gehalten und gepflegt, während die Vertriebs- und Logistikprozesse je nach Bedarf zentral oder dezentral ausgelöst und gesteuert werden können.

---



**Experte:** Raphael Hügli, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Competence Center E-Business Basel

### **Otto Fischer AG mit Roger Altenburger, Leiter Logistik und Polynorm Software AG**

Die Otto Fischer AG vertreibt elektrotechnische Produkte an Elektroinstallateure. Mit dem Einsatz von mobilen Datenerfassungsgeräten in der Logistik konnte die Effizienz der Arbeitsleistung eines jeden einzelnen Mitarbeitenden gesteigert werden. Zusätzliche Ergebnisse waren eine erhöhte Flexibilität und eine Reduktion von Fehlern. Der Kommissionierungsprozess wird in einer Interaktion zwischen Mensch und Maschine abgewickelt, wie es gegenwärtig mit keinem voll-automatischen Lagersystem günstiger zu lösen wäre. Das Resultat ist ein papierloser Warenfluss von der Kundenbestellung bis zur Warenauslieferung.



Moderation und  
Leitung Podiumsdiskussion  
Prof. Dr. Petra Schubert, FHNW  
Competence Center E-Business Basel

Themensponsor



## Session 4 **Logistikketten für Lebensmittel**

Die Logistikette verkürzen und jeden Handgriff beherrschen – so könnte man ein Fazit dieser Session ziehen. Die Herausforderung besteht darin, die unzähligen Informationen zu den vielen Stationen der Massenware Lebensmittel zu erfassen und auf relevante Grössen zu verdichten. Die Bedarfsmengen zum Beispiel, so dass an keinem Verkaufsstandort out-of-stock eintritt.

Dipl. Ing. Philippe Matter, Geschäftsführer OTB

**Einleitender Vortrag zum Thema «Logistikketten für Lebensmittel – Nachweisbare Qualität ohne Verlust».**



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

**Hero AG mit Hanno Holm, Mitglied der Geschäftsleitung  
und Ramco Systems Ltd.**

Die Fallstudie Hero demonstriert, dass es mit einer ausgeklügelten Disposition tatsächlich möglich ist, Lagerstufen zu reduzieren. Für das innovative Frischprodukt Fruit2Day wird von einem Fertigungsstandort aus der gesamte europäische Markt versorgt. Trotz des grossen Absatzbereichs gibt es nur ein Lager zwischen Herstellung und Handel. So kann die vom Handel geforderte Resthaltbarkeit des Produkts eingehalten werden. Erfolgsentscheidend ist dabei das durch eine internetbasierte Plattform unterstützte Dispositionsverfahren, mit dem die Produktionskapazitäten auf die einzelnen Produkte und Länder verteilt werden.



**Experte:** Prof. Dr. Michael Koch, Technische Universität München

**Lagerhäuser Aarau mit Ulrich Gloor, Leiter Logistik  
und GUS Schweiz AG**

Eine Fallstudie zur Kontrakt-Logistik bei Lagerhäuser Aarau zeigt das Potenzial, das durch die Zusammenarbeit mit einem auf Lebensmittel spezialisierten Logistikdienstleister entsteht. Er übernimmt die vielen Detailaufgaben zwischen dem Warenausgang des Herstellers und dem Wareneingang des Handels, z.B. Bestandsführung, nachfragegerechte Feinverteilung und elektronischer Geschäftsverkehr. Ein Erfolgsfaktor ist dabei die IT-Plattform. Über sie werden die für jeden Kunden individuell eingerichteten Prozesse in einheitliche Mikrovorgänge übersetzt. Mit der durchgängigen Chargen- und Verfallsdatumsüberwachung wird gewährleistet, dass die Qualität jederzeit nachgewiesen werden kann.



Themensponsor



Moderation und  
Leitung Podiumsdiskussion

Ralf Wölfle, FHNW  
Competence Center E-Business Basel



Medienpartner

Handelszeitung

netzwoche

KMI MANAGER  
Die Unternehmer-Zeitung

Sponsoren

HASLERSTIFTUNG

IBM

SAP

A B A C U S

BAWCO  
The ERP II Solutions Company

Opacc True Business Automation

POLYNORM  
THE SWISS BUSINESS SOLUTION

io-market

Ecademy<sup>CH</sup>

Kommunikationspartner

Technische Rundschau  
Das Schweizer Anzeiger-Magazin

handelskammer beider basel

Solothurner Handelskammer  
Innovationsberatungsstelle IBS

aargau kmu

kgv

Der eExperience Event findet jährlich statt und schafft eine Plattform für den thematisch fokussierten Austausch von Experten- und Anwenderwissen über betriebswirtschaftliche Innovationen und Problemlösungen mit Hilfe von Business Software. Mit der Präsentation von konkreten Fallstudien soll aufgezeigt werden, wie der Brückenschlag zwischen Fachwissen und Umsetzung in die Praxis konkret realisiert wird. Fachreferate und moderierte Podiumsdiskussionen mit Fragen aus dem Publikum ergänzen den eExperience Event 2006.

#### Gesamtleitung

Prof. Dr. Petra Schubert

#### Organisation und Kontakt

Ruth Imhof  
Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Hochschule für Wirtschaft  
Institut für angewandte Betriebsökonomie  
Competence Center E-Business Basel  
Peter Merian-Strasse 86  
CH-4002 Basel  
Tel. +41 61 279 17 90  
info@experience-event.ch

#### Informationen und Anmeldung

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