

Medienmitteilung

Bern, 28. August 2002 - E-Fulfillment als Erfolgsfaktor: Was auf Internetseiten versprochen wird, muss der Anbieter halten. Sonst hat er keine Kunden. Am Treffen der Fachgruppe ICT-Investment des SwissICT diskutierten darüber 30 Managerinnen und Manager aus Pionierunternehmen der Schweiz. Die Fachgruppe ICT-Investment des SwissICT traf sich zur konstituierenden Sitzung.

Mängel in der Abwicklung

Zu Beginn hat Stefan Altorfer von Yellowworld in seinem Referat gezeigt, wie der scheinbar einfache Kundenwunsch nach sicherem Fulfillment erfüllt werden kann. Dazu teilte er den Verkaufsprozess in die Phasen Information, Vereinbarung und Abwicklung ein. Während auf vielen Websites die ersten beiden Phasen gut unterstützt werden, mangelt es oft bei der Abwicklung.

Beispiele smart und Fust

Markus Meyer von Pixelpark hat anschliessend die Abwicklung an den Beispielen Fust und smart illustriert. Bei Fust besteht die Abwicklung aus der Lieferung der Ware und der Bezahlung per Rechnung oder Kreditkarte. Bei smart besteht sie aus der Auswahl eines Händlers, der Rücksprache zwischen Händler und Kunde, gegebenenfalls der Testfahrt, der Anpassung der Bestellung und schliesslich der Lieferung und der Zahlungsabwicklung. Bezieht man die Rückabwicklung von falschen Lieferungen mit ein, wird der Prozess in beiden Fällen komplizierter. Je nach Produkt sollte der Anbieter über die Infrastruktur eines Versandhändlers oder über ein Filialnetz verfügen. Ist beides nicht vorhanden, sollte die Abwicklung ausgelagert werden.

Standardisierungen gefordert

Die Diskussion unter den Teilnehmern des Fachgruppentreffens hat gezeigt, dass es kompetente Outsourcing-Partner gibt. Die Standardisierung der Geschäftsprozesse ist aber noch wenig weit fortgeschritten. Schon die Zahlung könnte wesentlich effizienter abgewickelt werden, wenn sich alle Anbieter und Nachfrager einig wären. Stefan Altorfer spricht vom Huhn-Ei-Problem und meint: „Wir brauchen Anbieter, damit die Nachfrager nachziehen. Damit die Anbieter aber investieren, brauchen wir Nachfrager.“ Dieses Phänomen tritt bei Veränderungen meistens auf. Es liegt an den Unternehmerinnen und Unternehmern voran zu gehen.

Beispiel Bernische Kraftwerke

Ein anderer Teil des Nachmittags war dem Thema Organisation gewidmet: Klaus Volken hat beschrieben, wie sich die BKW organisiert, um von den Internettechnologien zu profitieren. Die BKW ist einer der grössten Strom-Konzerne der Schweiz. Sie hat von Anfang an die Linienmanager in die Gestaltung der E-Business-Anwendungen involviert. Klaus Volken stellt fest, dass die Projekte dadurch zwar länger dauern, dafür aber nachhaltige Lösungen entstehen. Die Mitglieder der Fachgruppe waren sich darüber einig, dass dies ein sinnvoller Weg ist. Oft scheint es aber nicht einfach zu sein, das Engagement der Linienmanager zu gewinnen.

Die Fachgruppe ICT-Investment des SwissICT

Die Fachgruppe ICT-Investment diskutiert die Entwicklung der kommerziellen Internetnutzung anhand von Beispielen und von Theorien. Die Mitglieder sind Manager aus Unternehmen und Verwaltungen. Die Fachgruppe wird von Dr. Pascal Sieber geleitet. Wer sich für den Erfahrungsaustausch interessiert, kann sich unter der Adresse <http://www.ict-investment.ch> anmelden.

Das nächste Treffen findet am 17. Dezember 2002 statt. Das Thema ist „Usability – besser verkaufen“.

SwissICT ist einer der führenden Verbände der Informations- und Kommunikationstechnologie der Schweiz. SwissICT erbringt seinen rund 650 Firmenmitgliedern und 1'600 Einzelmitgliedern in Form von attraktiven Dienstleistungen einen klar definierten Gegenwert für ihr finanzielles und personelles Engagement. <http://www.swissict.ch>

Auskünfte und Anmeldungen:

Dr. Pascal Sieber & Partners AG

Laupenstrasse 1

3008 Bern

Tel: 031 382 00 24

Fax: 031 382 00 25

<http://www.pascal-sieber.ch>

<http://www.ict-investment.ch>

Die Tätigkeiten der Dr. Pascal Sieber & Partners AG umfassen Markt- und Wirtschaftsforschung im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien, sowie Organisationsanalysen, Projektcoaching und Schulungen. Zu den Kunden von Sieber & Partners gehören Top-Unternehmen der Schweiz und die Bundesverwaltung.

Impressionen des Fachgruppentreffens ICT-Investment vom 20. August 2002



Mitglieder von ICT-Investment im Gespräch.



Klaus Volken, BKW, beim Vortrag.