

# Business Process Reengineering – Entwicklung und Markteinführung einer Software

Praxisprojekt Unternehmensanalyse und Marktforschung für die ABACUS Research AG



# Business Process Reengineering – Entwicklung und Markteinführung einer Software

In ihrem bald 30-jährigen Bestehen hat die ABACUS Research AG laufend neue Module erfolgreich in ihre umfassende ERP-Lösung integriert. Jedoch wurde der Prozess einer solchen Integration noch nie untersucht. Deshalb nahm sich ein Projektteam der FHS St.Gallen der Aufgabe an und untersuchte diesen Prozess anhand der Branchenlösung Abalmmo.

## ABACUS Research AG

Die ABACUS Research AG mit Sitz in Wittenbach SG wurde im Jahr 1985 von drei Absolventen der Universität St.Gallen gegründet. Das Unternehmen entwickelt Enterprise Resource Planning Software (ERP), die hauptsächlich von KMU in der Schweiz und Deutschland eingesetzt wird. Das ABACUS-ERP ist eine Komplettlösung, die sich aus einzelnen Modulen zusammensetzt. Die ABACUS Research AG operiert im Business-to-Business-Markt und der Vertrieb der Software erfolgt ausschliesslich über Vertriebspartner.

## Methodik

Zur Untersuchung des Einführungsprozesses von Abalmmo führte das Projektteam elf qualitative Experteninterviews mit zwei unterschiedlichen Zielgruppen durch. Die erste Zielgruppe setzte sich aus internen ABACUS-Mitarbeitenden zusammen, die am Einführungsprozess beteiligt waren. In der zweiten Zielgruppe befanden sich ABACUS-Vertriebspartner sowie Endkunden, die diesen Prozess im Rahmen eines Erfahrungsaustauschs begleiteten. Durch die Auswertung der Interviews liessen sich sowohl der Einführungsprozess lückenlos rekonstruieren als auch Verbesserungsvorschläge ausarbeiten.

## Ergebnisse

Die wichtigste Erkenntnis aus den Interviews ist: Das Projekt zur Einführung von Abalmmo war ein Erfolg. Die beispielhafte Aussage eines Vertriebspartners unterstreicht dies: «Es gab kaum ein Produkt bei der ABACUS, das in einer so kurzen Phase von zwei Jahren schon eine solche Marktreife gehabt hat.» Deshalb konnte der Ist-Prozess der Einführung grösstenteils bestehen bleiben. Dennoch liess sich durch die Interviews auch Verbesserungspotenzial eruieren. Beispielsweise kann eine weitere Annäherung an das agile Scrum-Framework die Planung und Durchführung eines solchen Projektes weiter vereinfachen und strukturieren. Zudem würde der stärkere Einbezug von Beratern, wie beispielsweise Immobilienverwaltern, einen Mehrwert darstellen. Dadurch ist es möglich, die Anzahl der Teilnehmenden am Erfahrungsaustausch zu reduzieren und so das Feedback-Management besser zu planen und durchzuführen.

Product und Sprint Backlog  
Verbesserungsvorschläge  
erfolgreiches Projekt  
Sprint Review **Scrum** Product Increment **ABACUS**  
Scrum Rollen Sprint Retrospektive Mitarbeitende  
Externes Beraterteam Firmenkultur Vertriebspartner  
**Abalmmo** Ist-Prozess **Innovationsprozess**  
11 qualitative Interviews Stakeholder  
16h Interviewmaterial Endkunden **Prozessanalyse**  
**Agilität** Erfahrungsaustausch (Erfa)

## PRAXISPROJEKT BB

Unternehmensanalyse und  
Marktforschung 2014

## Projektteam (v. l. n. r)

Enrico Alderisio, Abtwil  
Fabian Diehl, St.Gallen  
[Matthias Lutz, St.Gallen, Projektleiter](#)  
Giuliano Buonanno, Egnach  
Dario Fiore, St.Gallen

## Kundschaft

ABACUS Research AG, Wittenbach  
[Raffaele Bonsera, Leiter Support und Schulung](#)  
[www.abacus.ch](http://www.abacus.ch)



Ein Ziel der Arbeit war die Analyse des Einführungsprozesses einer neuen Applikation in ein bestehendes ERP-System. Die Experteninterviews stellten dabei sicher, sämtliche Perspektiven des Prozesses zu berücksichtigen. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse und abgeleiteten Massnahmen helfen uns für weitere Projekte sehr.

## Coach

FHS St.Gallen  
[Dr. Susanne Zajitschek](#)



Das Projekt bot mit seiner hohen Komplexität vielfältige Herausforderungen auf unterschiedlichen Ebenen. Das Team hat überzeugend alle Hürden mit Bravour gemeistert, indem es Optimierungspotenziale mit verschiedenen Methoden systematisch erfasst und zukunftsweisende Lösungen zu deren erfolgreichen Ausschöpfung entwickelt hat