

# Schriftliche Ausarbeitung

Optimierung der IT für das Startup Stylez

**Prüfer:**

Benno Klaas

**Verfasser:**

An-Nam Pham

Koppelsweg 23

50127 Bergheim

Matrikelnummer: 2316600

Studiengang: Wirtschaftsinformatik

Spezialisierungsbereich: IT-Consulting

**Eingereicht am:**

xx. April 2016

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>I</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>III</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2 Balanced Scorecard (Patrick Künzl)</b>	<b>2</b>
2.1 Definition . . . . .	2
2.2 Aufbau der Balance Scorecard . . . . .	3
2.3 Design der Balanced Scorecard für das Unternehmen Stylez . . . . .	4
2.3.1 finanzielle Perspektive . . . . .	4
2.3.2 Kundenperspektive . . . . .	5
2.3.3 interne Prozessperspektive . . . . .	5
2.3.4 Lern- und Entwicklungsperspektive . . . . .	6
<b>3 IT-Infrastruktur (Patrick Künzl)</b>	<b>6</b>
3.1 Einleitende Worte . . . . .	6
3.2 Grundgedanke . . . . .	7
3.2.1 Infrastructure-as-a-Service . . . . .	7
3.3 Amazon Web Services - Beispielrechnung . . . . .	8
<b>4 Multichannel-System in der Cloud (An-Nam Pham)</b>	<b>11</b>
4.1 SAP IT-System . . . . .	12
4.1.1 SAP ERP . . . . .	13
4.1.2 SAP CRM . . . . .	14
4.1.3 SAP Solution Manager . . . . .	14
4.2 Hybris (Webshop) . . . . .	15
<b>5 So funktioniert der Umzug in die Hybrid Cloud (An-Nam Pham)</b>	<b>15</b>
<b>6 Roadmap (An-Nam Pham)</b>	<b>15</b>
<b>7 Fazit (An-Nam Pham)</b>	<b>16</b>
<b>Quellenverzeichnis</b>	<b>17</b>
<b>Ehrenwörtliche Erklärung</b>	<b>18</b>

## **Abkürzungsverzeichnis**

CRM    Customer-Relationship-Management.

ERP    Enterprise-Resource-Planning.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2.1: Aufbau einer Balance Scorecard . . . . .	3
Abbildung 4.1: Empfohlene Implementierung der Hybrid Cloud . . . . .	12

# **1 Einleitung**

## 2 Balanced Scorecard (Patrick Künzl)

### 2.1 Definition

Die Balance Scorecard ist eines von vielen Instrumenten, um eine zielführende Komposition der Unternehmensthemen „Strategiefindung“ und „Strategieumsetzung“ zu erreichen. „In ihrem Konzept werden die traditionellen finanziellen Kennzahlen durch eine Kunden-, eine interne Prozess- und eine Lern- und Entwicklungsperspektive ergänzt.“<sup>1</sup>

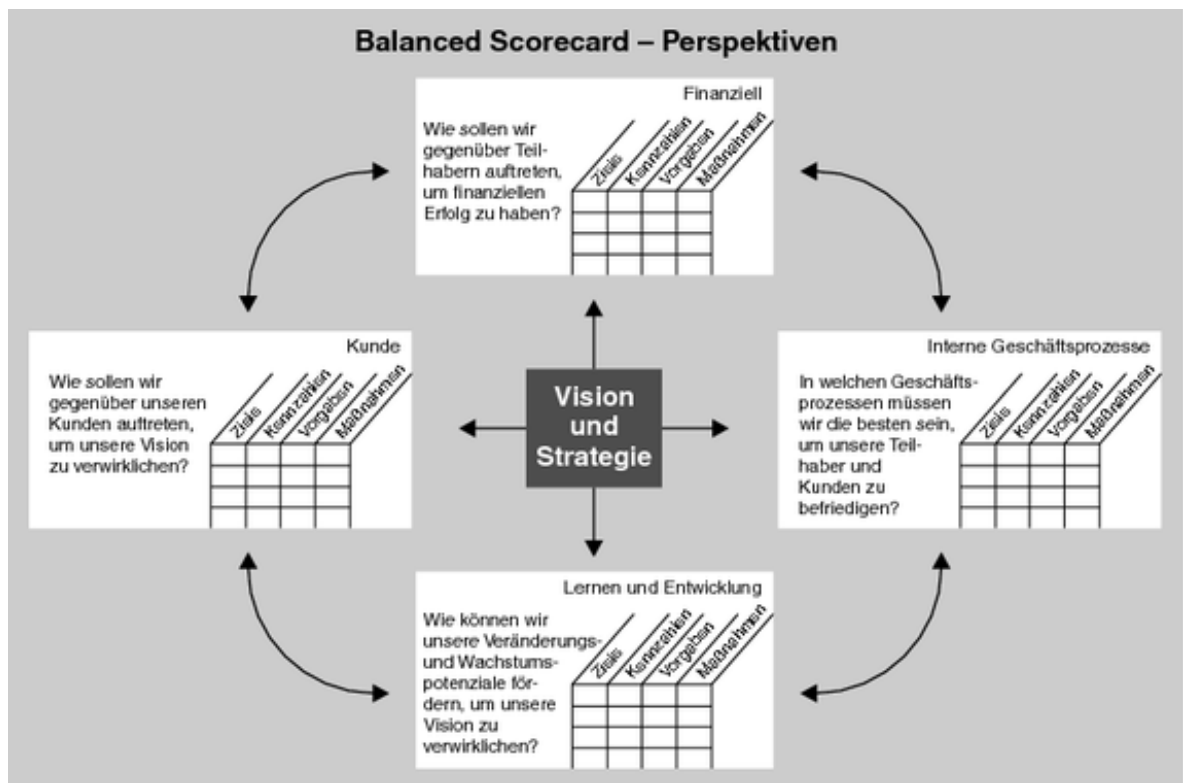
Die Balance Scorecard wurde in den 90er-Jahren von R.S. Kaplan und D.P. Norton entwickelt und war das Resultat einer Studie unter zwölf amerikanischen Unternehmen. Ziel der Studie war es, die damals vorhandenen Kennzahlensysteme an den neuzeitigen Anforderungen der Unternehmen anzupassen.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>siehe Weber, o.J.

<sup>2</sup>Vgl. Weber, o.J.

## 2.2 Aufbau der Balance Scorecard



**Abbildung 2.1:** schematische Darstellung des Aufbaus einer Balance Scorecard - Quelle: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/balanced-scorecard.html>, Stand 03.04.2016

Die Balance Scorecard betrachtet das Unternehmen durch vier unterschiedliche Perspektiven, welche nachfolgend kurz umschrieben werden:

- finanzielle Sichtweise:  
Die finanzielle Sichtweise ist die älteste Perspektive des Modells. Dies kommt dadurch, dass die Basismodelle des Unternehmenscontrollings in den 50er Jahre die finanziellen Kennzahlen größtenteils als die einzig verlässlichen Parameter für den Erfolg eines Unternehmens lieferten. Die zentrale Frage, welche die finanzielle Perspektive beantworten möchte, lautet: „Haben unsere getroffenen Maßnahmen und Strategien einen erfolgreichen Einfluss auf unseren Unternehmenserfolg?“,
- interne Geschäftsprozesse:  
Die Sicht der internen Geschäftsprozesse bietet die Möglichkeit Kennzahlen für, z. B. Durchlaufzeiten von verschiedenen Prozessen oder andere geschäftskritischen Workflows, zu analysieren und zu steuern. Ziel der Analyse der internen Prozesse

beantwortet die Frage: „In welchen Geschäftsprozessen müssen wir die besten sein, um unsere Teilhaber und Kunden zu befriedigen?“,<sup>3</sup>

- Lern- und Wachstumsperspektive:

Die Lern- und Wachstumsperspektive ist die wichtigste Perspektive der gesamten Balanced Scorecard und bildet somit die Basis. Denn mit der Betrachtung der Mitarbeiter und den „sozialen Faktoren“ können erst alle anderen Ziele in den anderen erreicht werden. „Drei Hauptkategorien werden hierbei unterschieden: Qualifizierung von Mitarbeitern, Leistungsfähigkeit des Informationssystems sowie Motivation und Zielausrichtung von Mitarbeitern.“<sup>4</sup>

- Kundenperspektive:

Die Kundenperspektive kümmert sich um jegliche Kennzahlen, die sich um den Kunden drehen. Es ist hierbei jedoch nicht zwingend notwendig, dass es externe Kunden sein müssen, sondern auch firmeninterne Abteilungen können Kunden für eine Abteilung sein, z. B. für die IT.

Wie man anhand der obigen Abbildung erkennen kann, stehen alle Perspektiven in einer engen Beziehung zueinander, einer sogenannten „Ursache-Wirkung-Beziehung“. Dies bedeutet, dass jegliche Anpassungen in einer Perspektive ebenso Änderungen in anderen Perspektiven und den damit verbundenden Kennzahlen mit sich bringt.

## 2.3 Design der Balanced Scorecard für das Unternehmen Stylez

Nachfolgend wird eine Strategie für das Unternehmen Stylez dargelegt. Dabei wird jede Perspektive einzeln betrachtet und ausführlich dargestellt.

### 2.3.1 finanzielle Perspektive

Strategisches Ziel: Um die eigene Marktposition weiter auszubauen, soll die Anzahl der Franchise-Filialen weiterhin stark ansteigen

Kennzahl/Messgröße: Anzahl der Franchise-Filialen

Zielwert: 6 neue Filialen pro Jahr

Erforderliche Maßnahmen: Durchführung einer guten Marketing-Strategie, stetiger Ausbau des Bekanntheitsgrades, das Führen von Franchise-Filialen attraktiver gestalten

---

<sup>3</sup>Vgl. mit obiger Abbildung

<sup>4</sup>siehe Weber, o.J.



Strategisches Ziel: Erhöhung der Umsatzrendite im Online-Geschäft

Kennzahl/Messgröße: Umsatzrendite des Online-Shops

Zielwert: Steigerung um 3 Prozent

Erforderliche Maßnahmen: Optimierung der IT-Infrastruktur, Verhandeln von besseren Lieferantenkonditionen, Erhöhung der Gewinnspanne

### **2.3.2 Kundenperspektive**

Strategisches Ziel: Durch Anreizsysteme sollen Bestandskunden öfters Neukunden werben

Kennzahl/Messgröße: Neukunden pro Monat

Zielwert: 25 Neukunden pro Monat

Erforderliche Maßnahmen: Entwicklung eines Anreizsystems durch Einführung eines Rabattsystems

Strategisches Ziel: interne Abteilungen sollen zufriedener mit der IT-Abteilung werden

Kennzahl/Messgröße: Zufriedenheitsgrad der Mitarbeiter

Zielwert: mindestens 4 von 5 Sternen

Erforderliche Maßnahmen: Optimierung der IT-Infrastruktur, Mitarbeiter in den Abteilungen schulen um kleinere Probleme selbst zu lösen, Einführung eines Ticketsystem und Vorpriorisierung der Aufgaben für die IT-Mitarbeiter

### **2.3.3 interne Prozessperspektive**

Strategisches Ziel: benötigte Unternehmensdaten sollen den Franchise-Filialen schneller zur Verfügung stehen

Kennzahl/Messgröße: Geschwindigkeit der Datenabfrage und Transport in die Filiale

Zielwert: unter 5 Sekunden um jede Information zu bekommen

Erforderliche Maßnahmen: Optimierung der Verbindungsleitungen, Optimierung der IT-Infrastruktur, Fokus auf Hochverfügbarkeit von Daten setzen

Strategisches Ziel: Verkürzung der Wartungsarbeiten für IT-Mitarbeiter

Kennzahl/Messgröße: Dauer der Wartungsarbeit

Zielwert: pro Server im Haus nicht länger als 10 Minuten

Erforderliche Maßnahmen: Optimierung der IT-Infrastruktur, Auslagerung von Unternehmenssystemen nach Drittanbietern

### **2.3.4 Lern- und Entwicklungsperspektive**

Strategisches Ziel: Probleme bestehen in jeder Firma. Um die Mitarbeiter an der Optimierung des Unternehmens teilhaben zu lassen, wird ein betriebliches Verbesserungssystem eingeführt. Die Mitarbeiter sollen jedoch selbst entscheiden, ob sie dran teilnehmen oder nicht.

Kennzahl/Messgröße: Anzahl der Verbesserungsvorschläge pro Monat

Zielwert: 3 pro Mitarbeiter pro Monat

Erforderliche Maßnahmen: Einführung des betrieblichen Vorschlagwesens, Einarbeitung der Mitarbeiter durch ein Anreizsystem bei Durchführung

Strategisches Ziel: konsequente Weiterbildung aller Mitarbeiter

Kennzahl/Messgröße: Anzahl der Weiterbildungstage

Zielwert: Mindestens 5 Tage pro Jahr

Erforderliche Maßnahmen: Erweiterung des Schulungsangebots, Versand von E-Mails mit externen Weiterbildungsmöglichkeiten, Einrichtung einer zentralen Stelle zur Annahme von individuellen Weiterbildungsanfragen

## **3 IT-Infrastruktur (Patrick Künzl)**

### **3.1 Einleitende Worte**

Rückblickend auf die Balanced Scorecard erkennt man, dass viele Maßnahmen zur Zielerreichung sich auf die Optimierung der IT-Infrastruktur stützen. Dies hat in einem Unternehmen, welches sein Gewinn ausschließlich mit einem Online-Geschäft und seiner Bereitstellung von Unternehmensdaten an nationale Filialen erwirtschaftet, durchaus seine Berechtigung. Um diesen Gewinn nicht zu gefährden, muss die IT-Strategie perfekt auf die Unternehmensstrategie angepasst sein und muss die Anforderungen zur vollsten Zufriedenheit erfüllen. Beispielhafte Anforderungen für die Zukunft wären:

- Wahrung der Verfügbarkeit von Daten ohne Rücksicht auf Anzahl der eintreffenden Anfragen
- Wahrung eines optimalen Preis-/Leistungs-Verhältnisses
- Sicherung des Unternehmenserfolges
- Sicherung des Umsatzes

Die IT-Strategie versucht nun durch. . .

- . . . eine leichte Skalierbarkeit der Hardware
- . . . Verteilung der Auslastung und Abfangen von Belastungsspitzen
- . . . Optimierung des Kostenspiegels

die Unternehmensstrategie erfolgreich zu unterstützen. Die Basis bildet dafür die „Grundhardware,, die das Rückgrat der Unternehmens-IT bildet.

## **3.2 Grundgedanke**

Start-Ups haben eine schwierige Ausgangssituation die interne IT zu optimieren. Durch die fehlende Sicherung eines Wettbewerbsplatzes und der schwierigen Abschätzbarkeit der notwendigen Ressourcen bei gleichzeitiger optimalen Kostenkontrolle muss ein besonderes Augenmerk auf die Auslastung der Server gelegt werden, da diese der Kostentreiber der IT sein können. Hier darf kein Potenzial verschenkt werden. Daher wird der Vorschlag getätigt, die bisherigen Server in der Unternehmenszentrale als Datenbankserver des Unternehmens einzusetzen und Softwaresysteme mittels Infrastructure-as-a-Service bereitzustellen, die wiederum per Direktleitung mit der Datenbank kommunizieren.

### **3.2.1 Infrastructure-as-a-Service**

Bei Infrastructure-as-a-Service handelt sich um eins von vielen möglichen Cloud-Modellen. Die Vorteile solch eines IT-Modells sind vielfältig:

- Kostenvorteile durch bedarfsgerechte Anpassung
- vorkonfektionierte Umgebungen mit modernster Technologie und sicherer Plattform

- keine Aufwände für Upgrades, Betrieb und Wartung
- Belastungsspitzen werden besser aufgefangen
- schnelle Skalierung des Systems auf die Echtzeit-Anforderungen

Datenschutzrichtlinien, Verbindungssicherheit und hohe Verfügbarkeit machen Infrastructure-as-a-Service zu einem sehr attraktiven Gesamtpaket für junge Unternehmen, die noch in der Aufbau- bzw. Expansionsphase sind.

Um dennoch weiterhin die Hoheitsrechte über die Unternehmensdaten zu wahren und im extremsten Fall direkt und zu 100 Prozent über alle Daten zu verfügen, wird die bisher bestehende Hardware in einen reinen Datenbankserver umgewandelt. Dieser Datenbankserver gilt als zentrale Anlaufstelle für jegliche Software und ist per direkter Leitung an die Cloud-Systeme der Anbieter angebunden, um eine schnelle Übermittlung der Bytes zu gewährleisten.

### 3.3 Amazon Web Services - Beispielrechnung

Um zu zeigen, dass es sich durchaus lohnt das IaaS-Konzept in die Unternehmensstruktur aufzunehmen, anstatt die einzelnen Komponenten selbst zu betreiben, betrachten wir die Gesamtkosten (Total Cost of Ownership) von einem selbst-gekauften Server und einem angemieteten IaaS-Server.

#### Kostenaufstellung: eigener Server - Laufzeit 5 Jahre

- Anschaffungskosten:
  - Hardware: 2650
  - Betriebssystem (Server 2012 + CALs): 10000
  - Installationskosten: 1 MA, 8 Stunden für 110/Stunde = 880
- Betriebskosten:
  - Strom:  $20 * 12 \text{ Monate} * 5 \text{ Jahre} = 1200$
  - Wartung des Servers: 1 MA, 4 Stunden für 110/Stunde, 1x pro Monat = 26400
  - Kosten für Ersatzteile: 1000

- Entsorgungskosten:
  - Entsorgung: 100
  - Mitarbeiteraufwand: 1 MA, 4 Stunden für 110/Stunde = 550
- Gesamtsumme: 42780

Kostenaufstellung: EC2 Server auf Amazon Web Services - Laufzeit 5 Jahre<sup>5</sup>

- Anschaffungskosten:
  - Hardware: 0
  - Betriebssystem (Server 2012 + CALs): 0
  - Installationskosten: 1 MA, 1 Stunde für 110/Stunde = 110
- Betriebskosten:
  - Strom:  $20 * 12 \text{ Monate} * 5 \text{ Jahre} = 0$
  - Wartung des Servers: 1 MA, 4 Stunden pro Jahr für 110/Stunde = 550
  - Kosten für Ersatzteile: 0
  - Amazon EC2 Instance Cost: Kosten pro Stunde 0,0614383, 2 Instanzen, 732 Stunden pro Monat = 5396,74
  - Elastic Load Balancer Cost: 732 Stunden pro Monat, Stundensatz von 0,02194225, Verarbeitete Daten [GB] 3000, Verarbeitungssatz von 0,00702152 = 2227,58
  - AWS Data Transfer Cost: Empfangene Daten [GB] 2700 für 0,00, Gesendete Daten [GB] 4100 für 0,1053228 = 25909,41
- Entsorgungskosten:
  - Entsorgung: 0
  - Mitarbeiteraufwand: 1 MA, 1 Stunden für 110/Stunde = 110
- Gesamtsumme: 34303,73
- Ersparnis gegenüber Self-Hosting-Variante: 8476,27

Hier ist deutlich erkennbar, dass die Verwendung einer Infrastructure-as-a-Service Lösung enorme Sparpotenziale hervorbringen kann. Besonders durch die gesunkenen Aufwände für Wartung und die Verwendung dieser gewonnenen Arbeitszeiten in andere Projekte, können die finanziellen Strategieziele des Unternehmens optimal unterstützt werden.

## **4 Multichannel-System in der Cloud (An-Nam Pham)**

Das Unternehmen Stylez betreibt ein Multichannel-Retailing (Mehrgleisiger Vertrieb des Handels). Wie in der Grafik 4.1 auf Seite 12 zu sehen, kann der Kunde sowohl in der Filiale, als auch online per Webshop einkaufen. Gekaufte Waren können bei Bedarf ebenfalls sowohl in einer Filiale als auch online umgetauscht oder zurückgegeben werden (beim Online-Weg: Rücksendung per Post).

Die Aufgabe diese Prozesse zu steuern und zu überwachen, ist ohne Unterstützung von passender IT-Systeme kaum zu bewältigen.

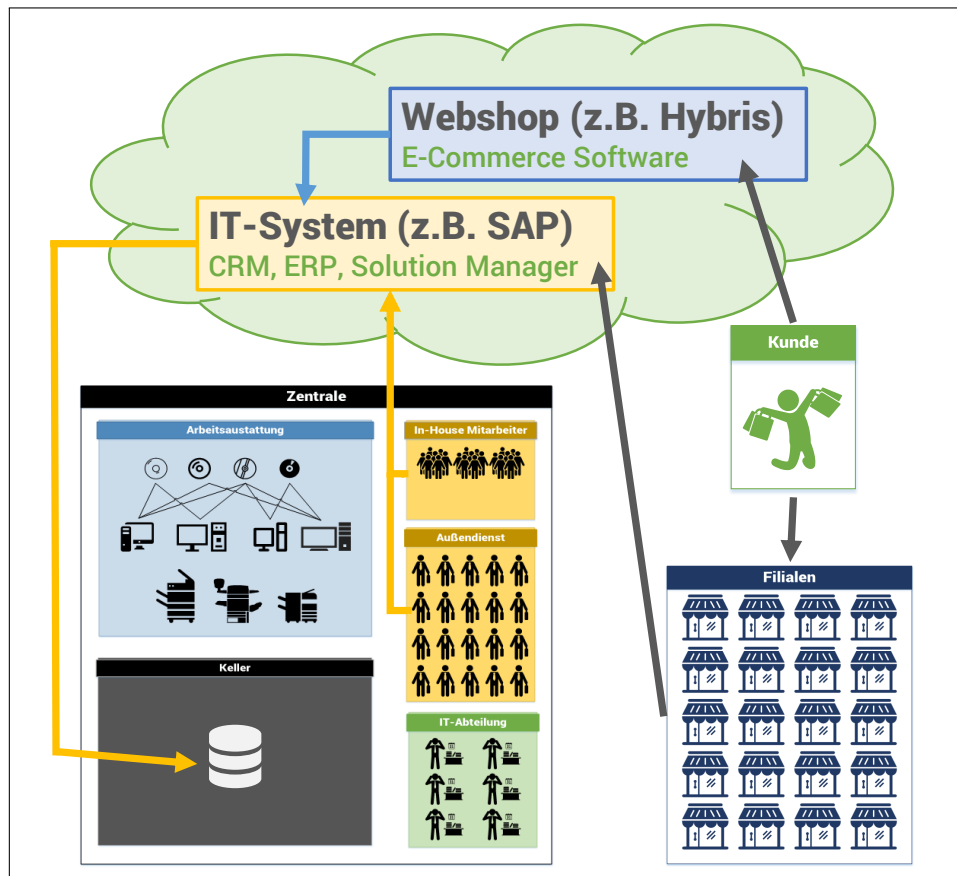
Die Lösung für die große Multichannel-Herausforderung lautet Multichannel-System.

Das Multichannel-System ist ein Verbund von mehreren Systemen, die dem Unternehmen dabei unterstützen, sämtliche Geschäftsprozesse und das Kundenmanagement zu steuern.

Im Kapitel 3 wurden die Vorteile für einen Umzug in die Cloud erläutert. Deswegen soll das Multichannel-System in der Cloud betrieben werden. Die zentrale Datenbank ist die Datenbasis für das Multichannel-System. Da hier nicht nur Unternehmensdaten, sondern auch vertrauliche Kundendaten gespeichert werden, soll diese Datenbank nicht in die Cloud ausgelagert werden, sondern weiterhin vom Unternehmen betrieben werden.

Dies macht das Ganze zu einer hybriden Cloud, die aus der Private Cloud (zentrale Datenbank) und der Public Cloud besteht.

Die folgende Abbildung zeigt die empfohlene Implementierung des Multichannel-Systems in der Hybrid Cloud:



**Abbildung 4.1:** Empfohlene Implementierung der Hybrid Cloud  
**Quelle:** Eigene Darstellung

In den folgenden Unterkapiteln werden die einzelnen Komponenten des Multichannel-Systems kurz beschrieben und ihr Nutzen für das Unternehmen erläutert.

## 4.1 SAP IT-System

Wir empfehlen die gesamte Unternehmensstruktur von Stylez mit Hilfe von SAP im IT-System abzubilden<sup>6</sup>. Der Entscheidung für SAP bietet unter anderem folgende Vorteile<sup>7</sup>:

- Internationaler Anbieter
- führende Technologie

<sup>6</sup>Berechtigungskonzept, Organisationsmanagement, Geschäftsprozesse, etc. werden in SAP ERP abgebildet, um ein optimales Business-IT-Alignment zu ermöglichen.

<sup>7</sup>conplus Mittelstandslösungen GmbH, o.J.



- 40 Jahre Erfahrung mit kfm. Software
- technische Innovationskraft
- finanzielle Stabilität

Außerdem gibt es viele SAP-Partner, die auf den Fashion-Handel spezialisiert sind. Diese haben unter anderem folgende Stärken:

- Kundennähe
- Mittelstandsausrichtung und -erfahrung
- Angebot als Generalunternehmer

Das SAP System soll aus ein ERP-System, CRM-System und einen Solution Manager bestehen.

#### **4.1.1 SAP ERP**

Das Enterprise-Resource-Planning-System (ERP-System) bildet (im Idealfall) das Unternehmen in seiner Gesamtheit zeitnah ab. Dadurch ist es ein sehr wertvolles Hilfsmittel für Planungs- und Steuerungsaufgaben, das unter anderem noch folgende Vorteile bietet:

- Erhöhte Automatisierung für kürzere Bearbeitungszeiten und Kostenersparnisse
- Verringerte Durchlaufzeiten von Prozessen
- Erhöhte Datenqualität, Redundanzen und Inkonsistenzen werden vermieden
- Verbesserte Zusammenarbeit über Abteilungsgrenzen hinweg
- Optimierter Informationsfluss im Unternehmen
- Überwinden organisatorischer und technischer Schnittstellen

##### **Der große Nutzen:**

ERP-Systeme tragen langfristig zur Leistungssteigerung und Kostenreduzierung bei, da das ERP-System sämtliche Bereiche wie z.B. Materialwirtschaft, Finanz- und Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Verkauf, Marketing und Forschung abbildet. Dadurch können

alle Bereiche miteinander kommunizieren und dieselbe Datenbasis nutzen. Dies spart z.B. im Vergleich zur „Zettelwirtschaft“ und Excel viel Zeit und Kosten.<sup>8</sup>

#### **4.1.2 SAP CRM**

„Der Kunde ist König“. Dieser bekannte Satz drückt ganz gut aus, worauf man in einem Unternehmen ganz besonders achten muss.

Das Customer-Relationship-Management (CRM) (zu Deutsch: Kundenbeziehungsmanagement) unterstützt das Unternehmen dabei, die Beziehung zu bestehenden und potenziellen Kunden zu verwalten und zu gestalten.

##### **Der große Nutzen:**

Das CRM-System verwaltet nicht nur bestehende und potenzielle Kunden des Unternehmens. Wird das Supply-Chain-Management eingebunden, kann das CRM-System auch Lieferanten verwalten. Im Fall von Stylez können auch alle Franchisenehmer eingebunden werden.

Das Besondere am CRM-System ist, dass es die Historie der Kundeninteraktion verfolgbar macht. Es kann sehr schnell ein Überblick über einen Kunden, Lieferanten oder Franchisenehmer<sup>9</sup> geschaffen werden (z.B. getätigte Anrufe, Häufigkeit der Support-Anfragen, Anteil am Geschäftsumsatz, uvm.). Dadurch kann schnell auf den Kunden eingegangen. Dies spart Zeit und fördert die Professionalität und somit auch das Vertrauen der Kunden. Außerdem kann das CRM-System benutzt werden, um Prognosen über zu erwartende Ergebnisse einfacher und genauer zu erstellen. Und es bietet volle Transparenz und bei Bedarf jederzeit Zugriff auf Kundeninformationen.<sup>10</sup>

#### **4.1.3 SAP Solution Manager**

Der Solution Manager ist für SAP-Kunden kostenfrei und vereinfacht die Implementierung, den Betrieb, die Überwachung und die Unterstützung von SAP-Produkten im Unternehmen.

---

<sup>8</sup>vgl. weclapp GmbH, o.J.

<sup>9</sup>Zur Vereinfachung werden Kunden, Lieferanten oder Franchisenehmer im Folgenden mit Kunde zusammengefasst.

<sup>10</sup>salesforce.com Germany GmbH, o.J.

**4.2 Hybris (Webshop)**

**5 So funktioniert der Umzug in die Hybrid Cloud  
(An-Nam Pham)**

**6 Roadmap (An-Nam Pham)**

## **7 Fazit (An-Nam Pham)**

## Quellenverzeichnis

### Internetquellen

conplus Mittelstandslösungen GmbH (o.J.). Warum SAP. URL: <http://www.conplus.biz/warum-sap/> (besucht am 20. Apr. 2016).

salesforce.com Germany GmbH (o.J.). Was ist ein CRM-System? URL: <http://www.salesforce.com/de/crm/what-is-crm.jsp> (besucht am 20. Apr. 2016).

Jürgen Weber (o.J.). Balanced Scorecard. URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/balanced-scorecard.html> (besucht am 3. Apr. 2016).

weclapp GmbH (o.J.). Wozu benötigt man ein ERP-System? URL: <http://www.erp-system.de/#index-anchor9> (besucht am 20. Apr. 2016).

## **Ehrenwörtliche Erklärung**

Hiermit erkläre ich, dass ich die mit meinem Namen gekennzeichneten Kapitel in der vorliegenden schriftlichen Ausarbeitung selbständig angefertigt habe. Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt. Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht. Diese Arbeit hat in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner Prüfungsbehörde vorgelegen.

Bergisch Gladbach, xx. April 2016

---

Vasilij Schneidermann