

CAS Software AG
Erfolg durch Customer Excellence



Perspektive Mittelstand

„Stetiges offenes Innovationsmanagement“

Andreas Zipser

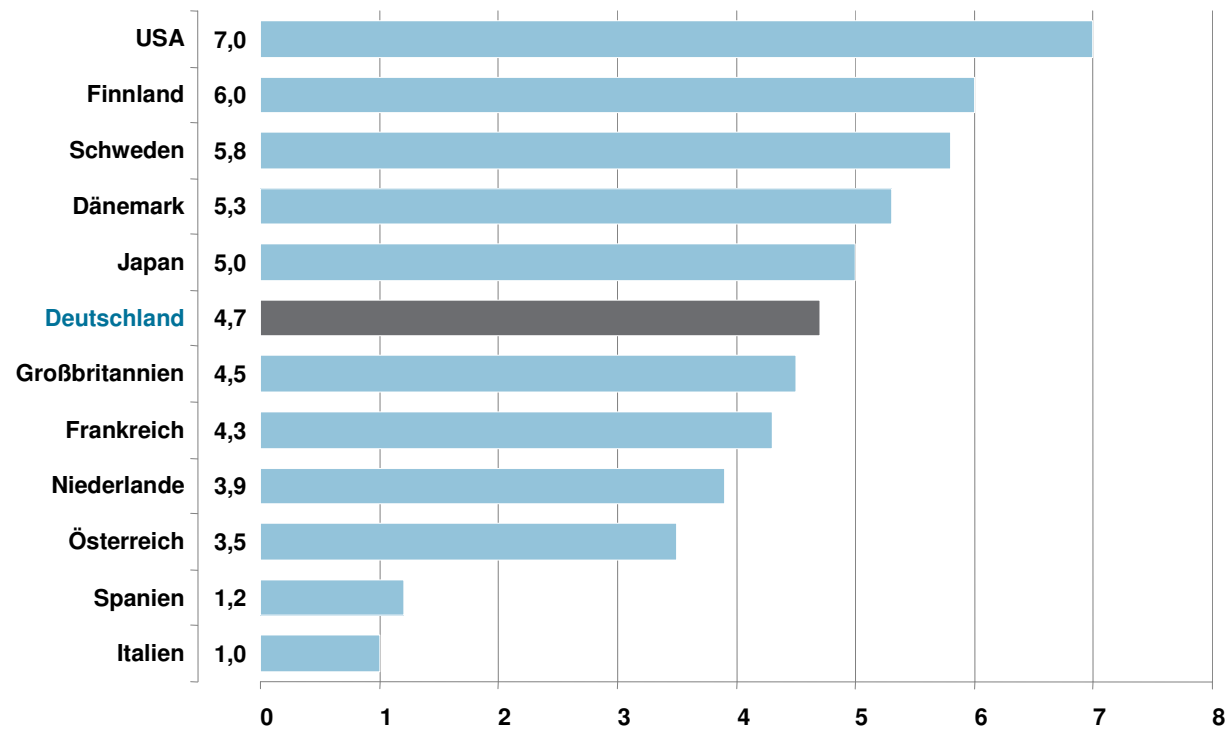
Mitglied der Geschäftsführung

CAS Software AG

Deutschlands Innovationsfähigkeit



Mehr Einsatz für Bildung und Wissenschaft! Indikator der Innovationsfähigkeit*

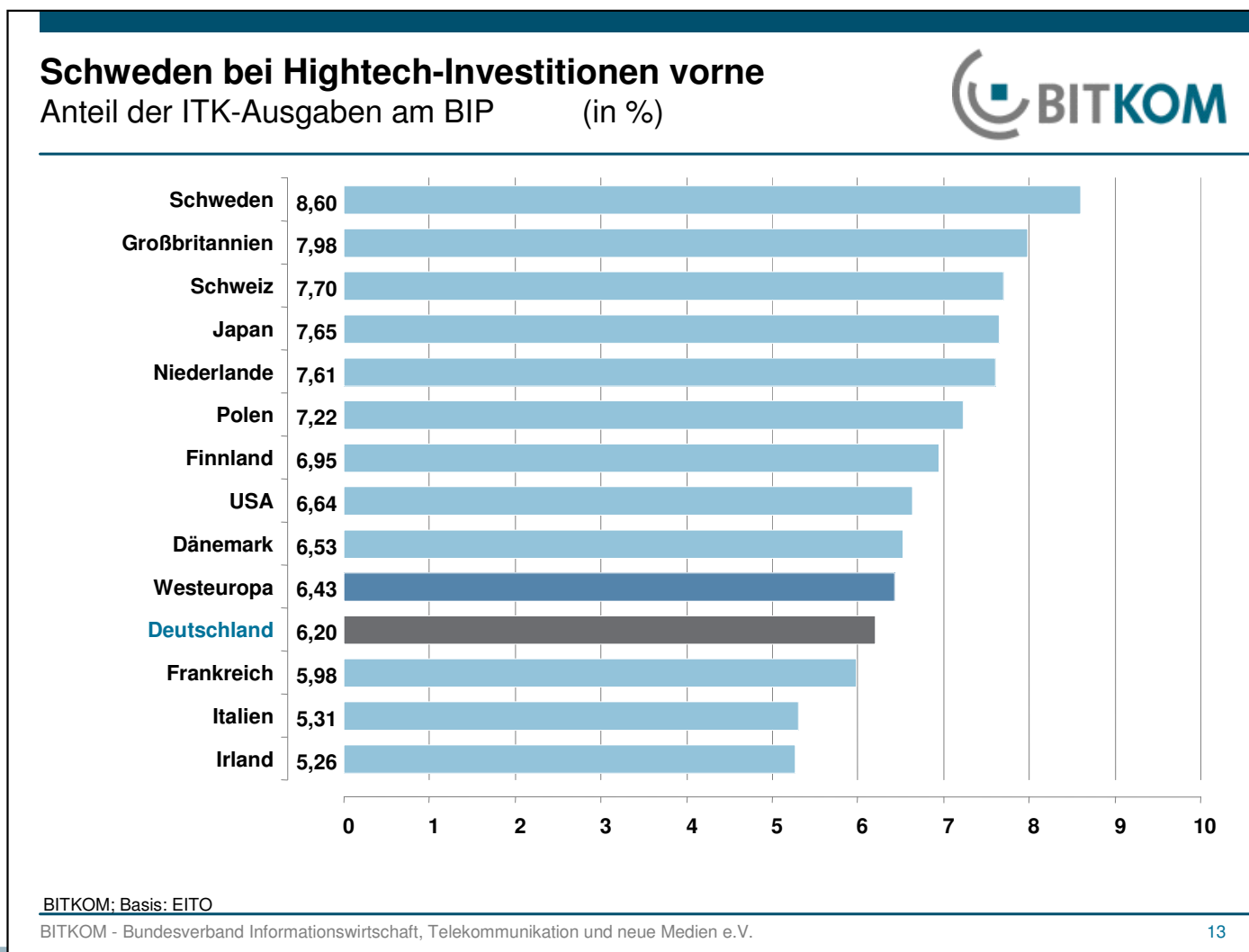


BITKOM; Basis: DIW

* Der Indikator basiert auf rund 150 Einzelindikatoren

BITKOM - Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.

Wo bleibt Deutschland bei ITK-Investitionen?



Agenda



- Ausgangslage 😊
 - CAS Software AG – kurze Vorstellung
 - Motivatoren für Innovation
 - Stetiges offenes Innovationsmanagement
 - Appendix: Ein konkretes Beispiel für Innovation
bei der CAS Software AG
-

CRM Marktführer in Deutschland für den Mittelstand



Unangefochtener Marktführer nach Umsatz ist laut [Pierre Audoin Consultants](#) (PAC) die [SAP AG](#) mit ihren CRM-Lösungen. Auf Rang zwei, jedoch mit deutlichem Abstand, folgt [SAS Institute](#). Das mag auf den ersten Blick verwundern, ist SAS doch eher als Anbieter von Business-Intelligence-Lösungen bekannt. "Analytisches und operatives CRM sind in den vergangenen Jahren immer stärker zusammengewachsen", lautet die Erklärung von Analyst Martin. Die Lösungen der Business-Intelligence-Spezialisten kämen dabei weniger im direkten Kundenkontakt zum Einsatz, sondern agierten vielmehr im Backoffice, etwa bei der Gestaltung von Kampagnen oder im Rahmen von Kundenwertanalysen.

Auf den dritten Platz des deutschen CRM-Rankings katapultierte sich nach der Übernahme von Siebel [Oracle](#). Die Karlsruher Softwareschmiede [CAS](#), ein reinrassiger CRM-Anbieter, belegt nach den Schwergewichten den vierten Platz. Und mit [Cognos](#) - das seit Abschluss der Übernahme Ende Januar ganz offiziell als IBM-Tochter am Markt agiert - liegt auf Platz fünf ebenfalls wieder ein Hersteller von BI-Lösungen. Cognos positioniert sich verstärkt im Bereich Vertriebsprozessmanagement, High-End-Analysen sowie der strategischen Planung, und ergänzt somit die operativen CRM-Anwendungen.

ZD NET, 2008

Kurzprofil CAS Software AG



Gründung	1986
Aktionäre	Vorstand und Mitarbeiter
Fokus	CRM und Informationsmanagement für den Mittelstand

Mitarbeiter	> 370 CAS-Gruppe, > 190 CAS Software AG
Umsatz	> ca. 33 Mio. Euro*
Wachstum	> 20% seit 2002
Innovation	über 30% des Umsatzes in neue Lösungen
EK-Quote	>40%

Marktposition	Führender deutscher CRM Spezialist für den Mittelstand (Quelle: PAC 2006, 2008)
Verbreitung	über 2.000 Kunden über 150.000 Anwender
Ziel 2010	Führender europäischer CRM Spezialist für den Mittelstand

Beteiligungen



*Beteiligungsunternehmen anteilig berücksichtigt

Ausgezeichnet – für mehr Leistung



- Zweimal den Sonderpreis der Vergleichsstudie TOP 100 für "bestes Innovationsklima"
- 2006 als "Innovator des Jahres"
- 2009 als "Arbeitgeber des Jahres"
- Auszeichnungen von bisher sechs CAS-Kunden mit dem CRM Best Practice Award
- Preise für innovative Produktpalette und Engagement im Mittelstand

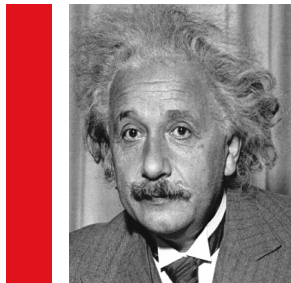
Erfolg durch Customer Excellence.



Customer Excellence

ist das authentische Erfüllen
konkreter und emotionaler
Schlüsselerwartungen
von Kunden (oder anderen relevanten
Marktteilnehmern), wo immer und wann
immer sie in Kontakt mit dem
Unternehmen treten.

Motivatoren für Innovation



**„Es ist verrückt, die Dinge
immer gleich zu machen
und dabei auf andere
Ergebnisse zu hoffen.“**

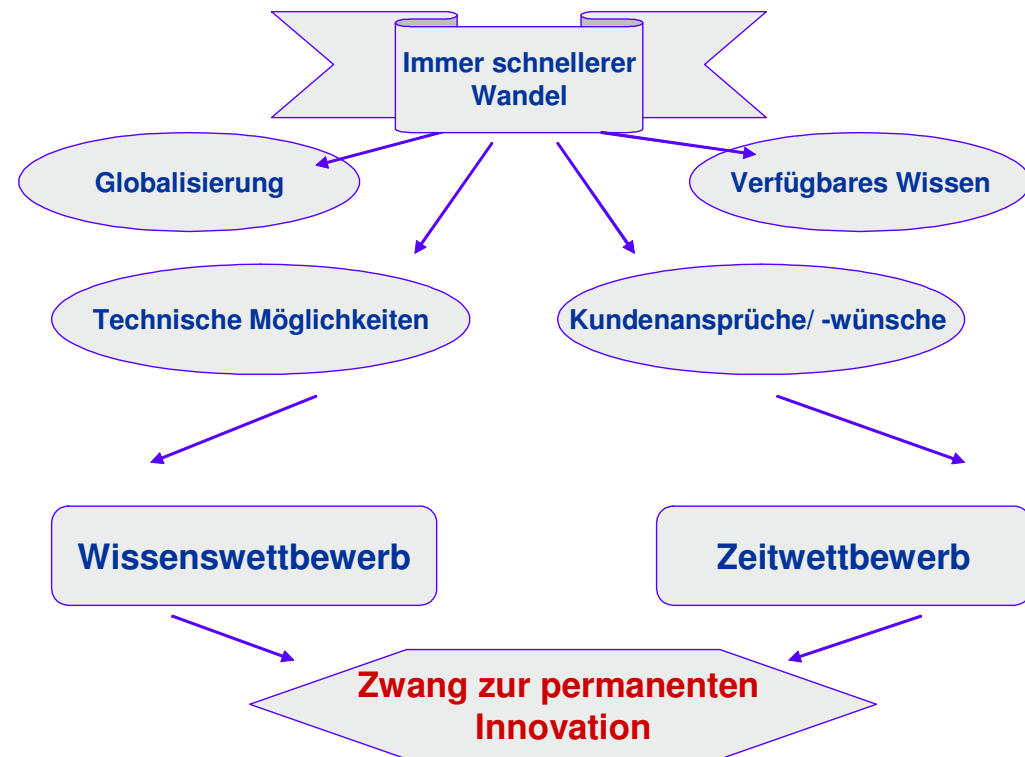
Motivation 1a: Es geht um unternehmerisches Überleben...



Im heutigen Wettbewerbsumfeld sind
Unternehmungen gezwungen ständig zu innovieren,
damit sie überleben können

Gründe:

- § verkürzte Produktlebenszyklen
- § hohe Marktdynamik
- § wechselnde Technologien
- § hartes Wettbewerbsumfeld



Motivation 1b: Disruptive Technologien/Innovationen



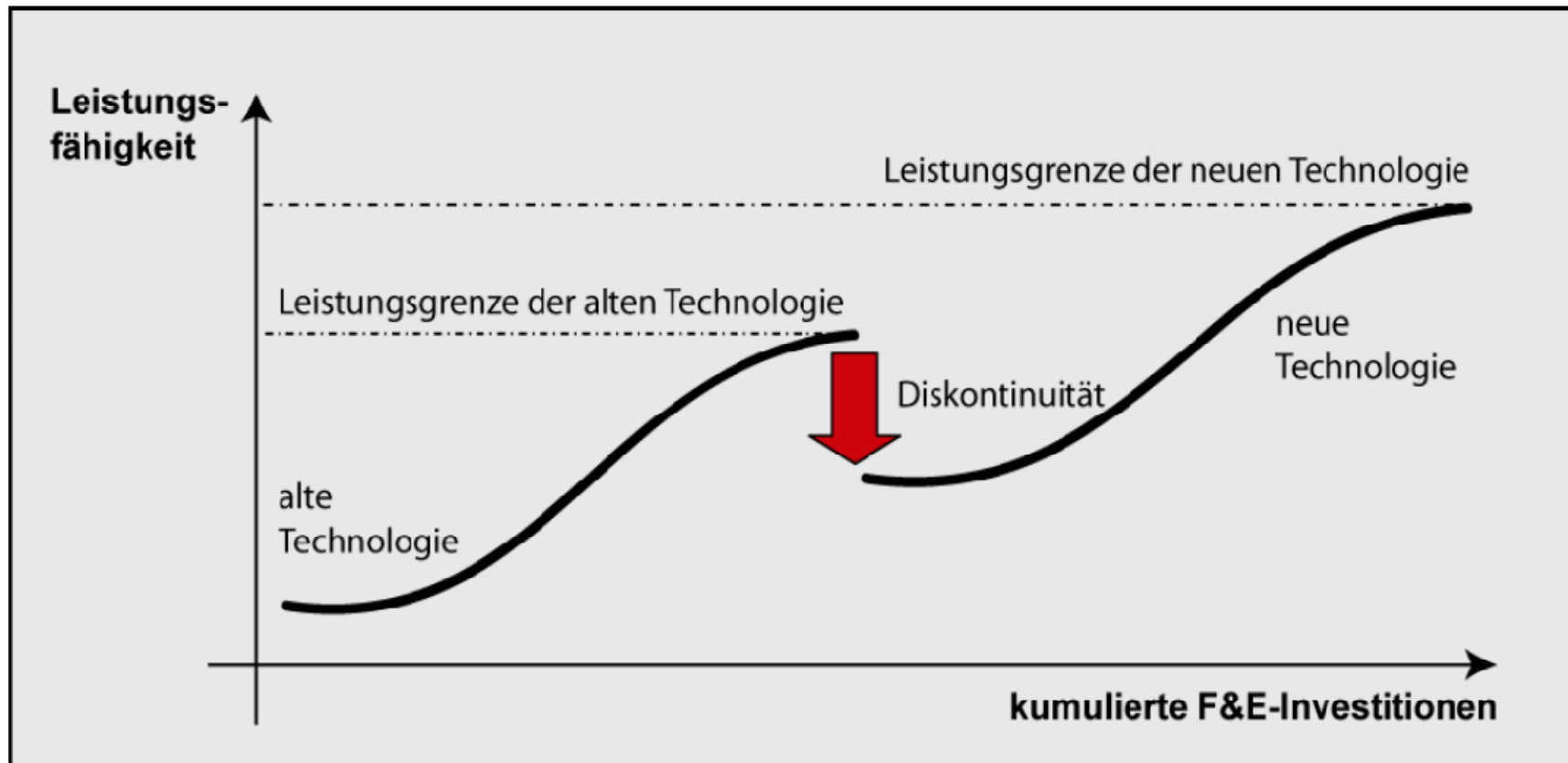
„**Disruptive Innovationen** stellen Neuerungen von Produkten oder Prozessen dar, die **signifikante Unterschiede** zu den bestehenden Produkten bzw. Prozessen aufweisen.“

Professor Clayton M. Christensen, Harvard Business School

“When confronted with **market disruption and technology revolution**, your biggest challenge **is letting go of comfortable old behaviors** before they kill you.”

Geoffrey Moore, Chasm Group

Motivation 2: Technologie als Innovationstreiber



Technologische Diskontinuität (Modell technologischer S-Kurven)

In Anlehnung an Foster (1986), S. 29

Motivation 3: Innovationserfolg



- Erfindung
- neue Idee
- Verbesserung

+ Geschäftsmodell **=** Innovation

Wert der Innovation ist abhängig vom Geschäftsmodell

Innovationen des Geschäftsmodells können
besonders wertvolle Innovationen sein

CAS Software AG
Erfolg durch Customer Excellence



„Stetiges offenes Innovationsmanagement“



**„Die Fähigkeit zur
Innovation entscheidet
über unser Schicksal.“**

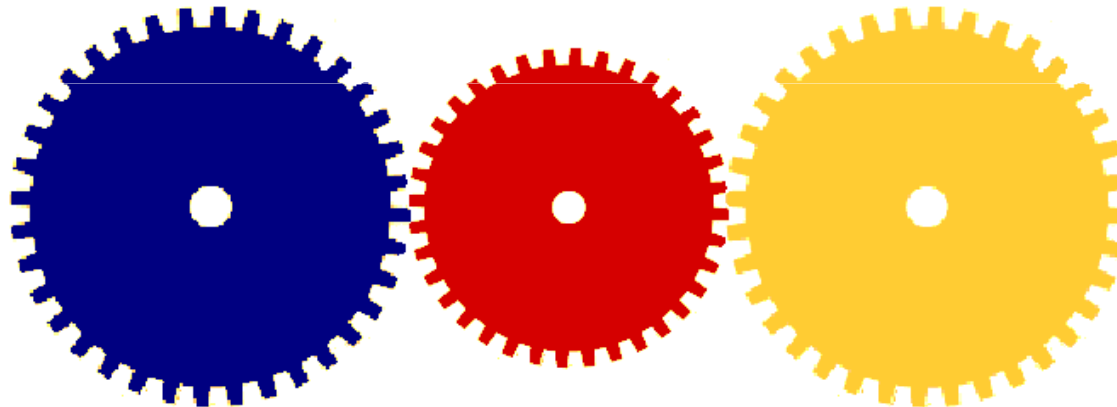
CAS Innovationsmotivation



Innovation - Geheime Kundenwünsche erfüllen.

„Unsere Herausforderung ist es, dem Kunden etwas zu geben, was er haben möchte, von dem er aber nie wusste, das er es suchte und vom er sagt, das er es schon immer wollte, wenn er es bekommt.“

Martin Ertl, BMW Group



Technik

Top-Technologie
Effiziente Prozesse

Innovation

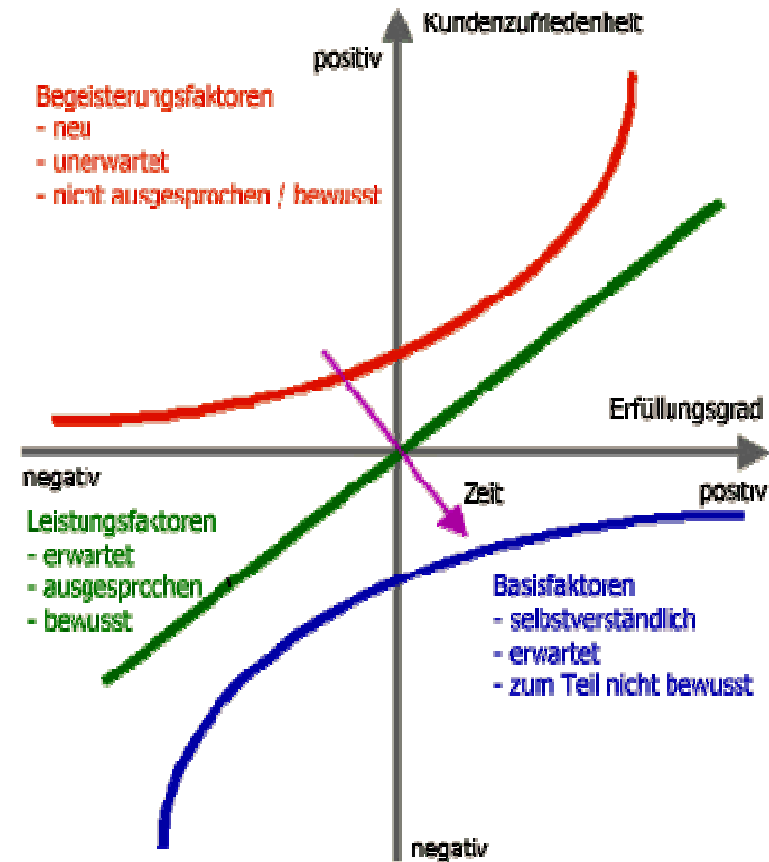
Funktion = Bindeglied zwischen
Kunde und Technik
Kundennutzen

Kunden

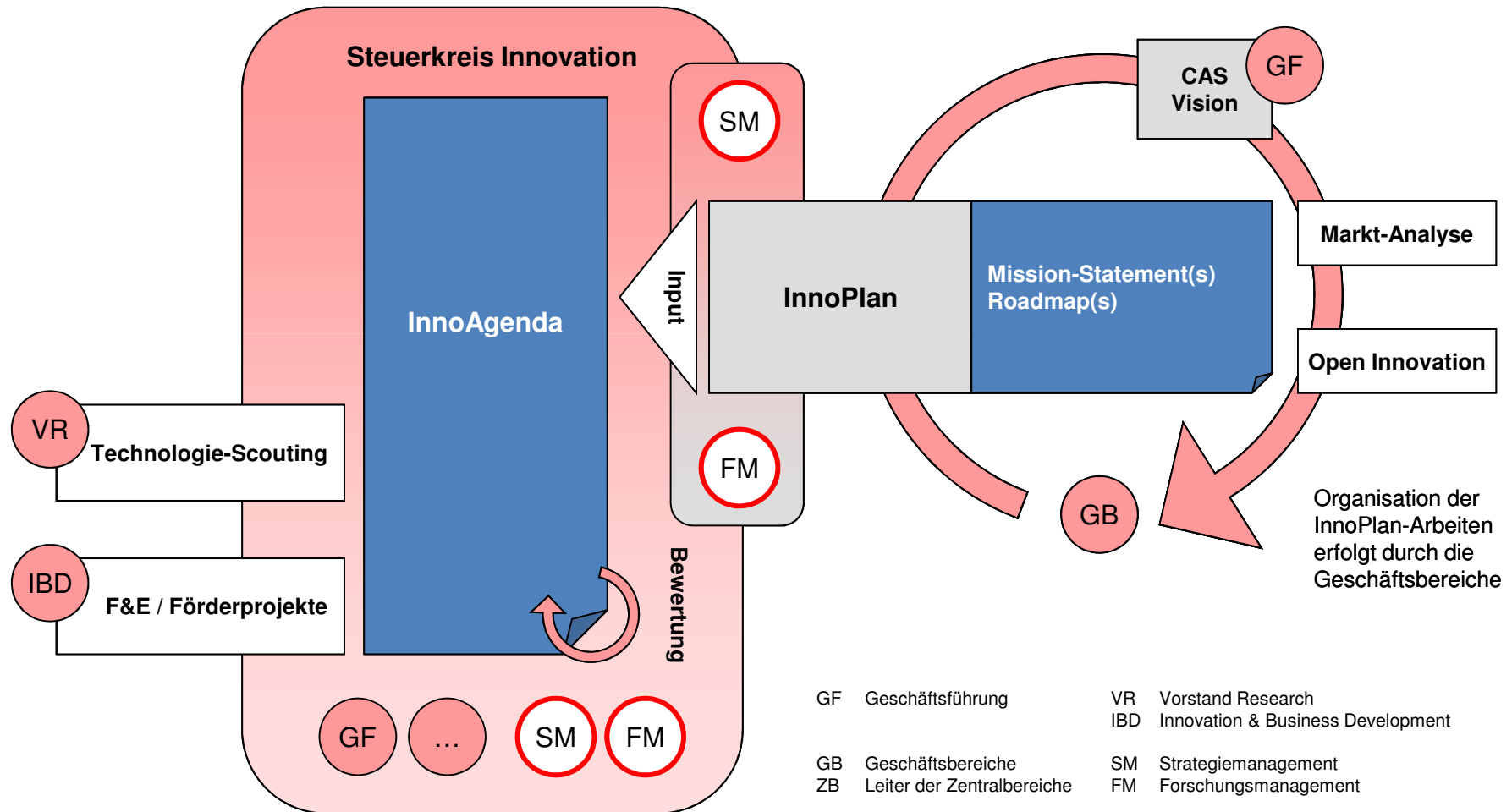
Geheime Wünsche
Emotionale
Begeisterung

Strategische Ziele

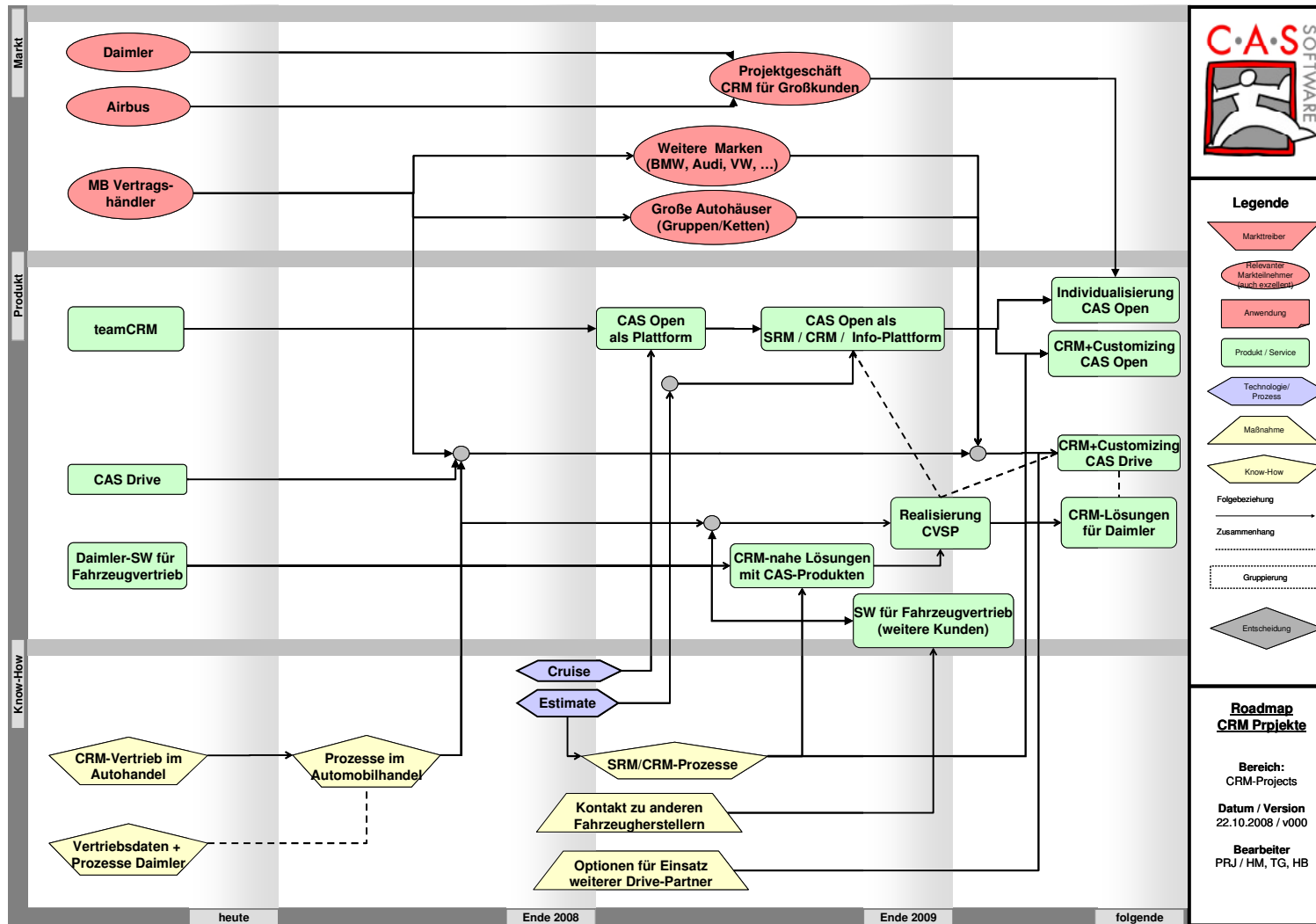
- Neue Produkte erfolgreich platzieren
- CAS strebt dabei an:
 - einen hohen **Innovationsgrad** („Begeisterungs-Features“ nach Kano)
 - eine **Pionierstrategie** (Führer nicht Folger in Sachen Innovation)
 - eine ausgewogene **Fokusstrategie** (Innovationen im Kernbereich des Unternehmens)



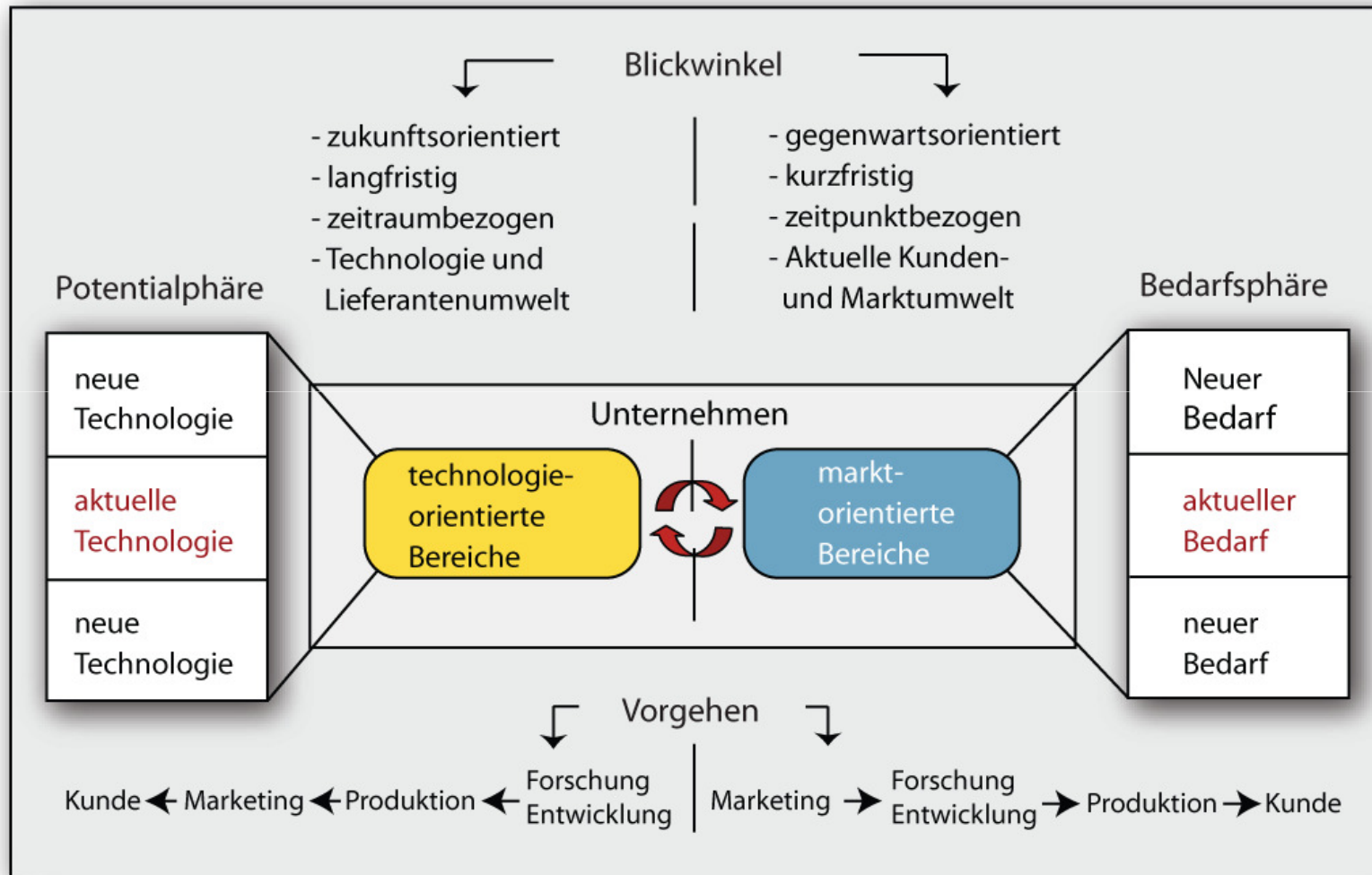
Innovations-Strukturen in der Organisation



Strategisches Arbeitsmittel: Innovations-Roadmap



Holistisches Innovationsmanagement



Holistisches Innovationsmanagement



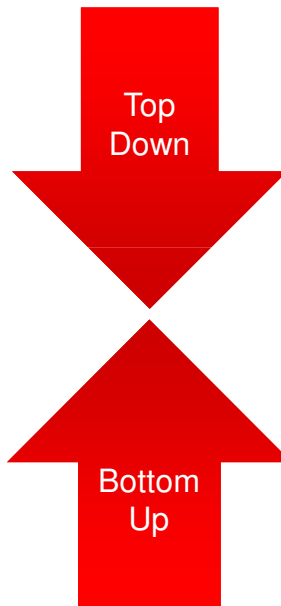
	Technikorientierte Innovationsstrategie	Marktorientierte Innovationsstrategie	Kontextorientierte Innovationsstrategie
Treiber	Technology-Push	Demand-Pull	Demand-Push
Ansatz	Welche Potenziale hat die Technologie?	Welche Bedürfnisse hat der Kunde?	Wie muss eine Innovation gestaltet werden
Methode	Erfinden	Verstehen	Antizipieren
Handlungsfeld	F&E (Forschung und Entwicklung), Technology Roadmap	Marktforschung	Foresight & Open Innovation
Akteure	Wissenschaft und Technologie	Unternehmen	Interaktion der gesellschaftlichen Akteure (Stakeholder)

Open Innovation bei CAS



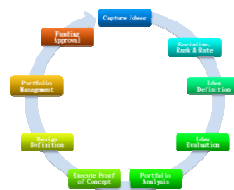
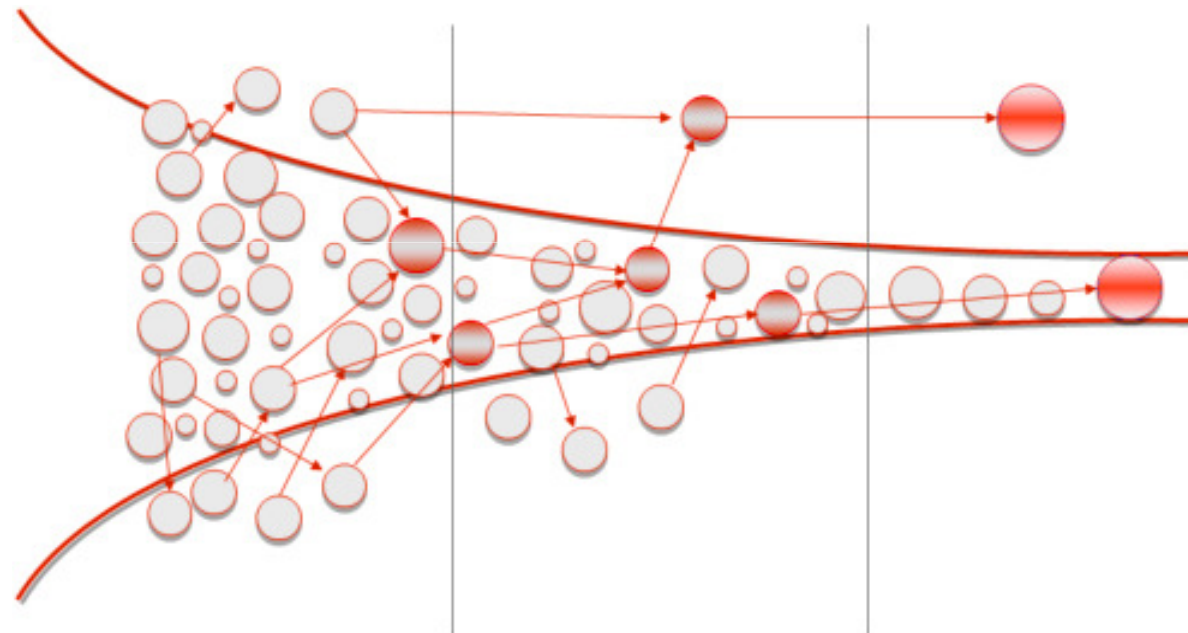
Technologie
Roadmaps

...

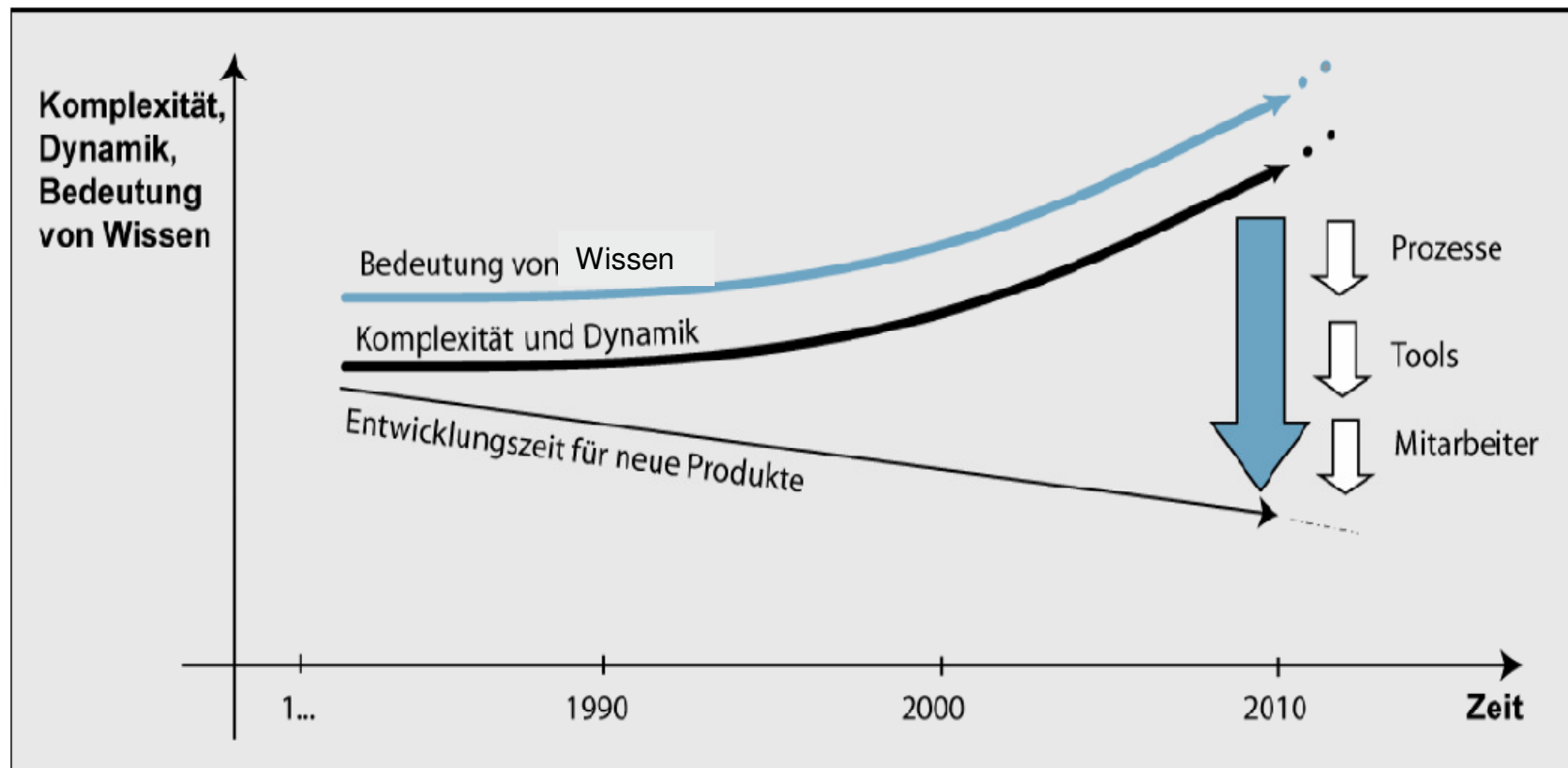


Kunden
Markt
Strömungen

...



Herausforderung: Externes Wissen ist für den Innovationserfolg notwendig!



Die konträre Entwicklung von Produktkomplexität und Marktdynamik zur Entwicklungszeit für Produkte

In Anlehnung an Koser (2007)

Open Innovation – Erfolgsrezept für den Mittelstand



Definition:

Open Innovation ist die Öffnung des Innovationsprozesses von Unternehmen und damit die aktive strategische Nutzung der Außenwelt zur Vergrößerung des eigenen Innovationspotentials.

Wikipedia 23.09.2009

Was unterscheidet Open Innovation von typischen Innovationsmustern



Closed Innovation

Idee: Von der Finanzierung bis zur Vermarktung soll der ganze Prozess des Managens von Innovationsideen unternehmensintern erfolgen

Ziel: Erreichung einer Pionierrolle und Erwirtschaftung von strategischen Vorteilen

Open Innovation

Merkmale:

- Kooperation Forschung und Entwicklung
- Austausch und Lizenzierung von geistigem Eigentum
- Unternehmensgrenzen verwischen
- Synergien werden geschaffen

Prinzipien von Closed und Open Innovation



Closed Innovation

- Die intelligentesten Arbeitnehmer in unserem Tätigkeitsbereich arbeiten **ausschliesslich** für unsere Unternehmung.
- Um von F&E profitieren zu können, müssen wir **selbst entdecken**, entwickeln und versenden.
- Entdecken wir Ideen selbst, können wir **als erste in den Markt** eintreten.
- Bringen wir eine Innovation **als erste auf den Markt**, werden wir gewinnen.
- Kreieren wir in einer Industrie am **meisten und die besten Ideen**, werden wir gewinnen.
- Wir sollten unser **Intellectual Property unter Kontrolle halten**, damit unsere Konkurrenten nicht von unseren Ideen profitieren können.

Open Innovation

- Da nicht alle intelligenten Leute für uns arbeiten, müssen wir auch **externe Fachleute** miteinbeziehen.
- Externe F&E schafft einen signifikanten Wert; interne F&E ist notwendig, um überhaupt Anspruch auf Wert zu haben.
- Wir **müssen nicht selbst entdecken**, um davon profitieren zu können.
- Ein **ausgereiftes Business Model** zu bilden, ist besser, als zuerst am Markt zu sein.
- Ziehen wir den grössten **Nutzen aus interner und externer Innovation**, werden wir gewinnen.
- Wir sollten **andere** von unserem Intellectual Property **profitieren lassen** und wir sollten Intellectual Property von anderen kaufen, wenn es das eigene Business Model einen Schritt vorwärts bringt.

Ergebnisse von Open Innovation



- § Strukturierter Innovationsprozess
- § Deutlich höherer Fit der Innovation mit den Marktbedürfnissen
- § Verbesserter Zugang zu Bedürfnis- und Lösungsinformationen
- § Mehr Inputfaktoren
- § Kundenorientierte Sichtweise
- § Senkung des Flop Risikos
- § Senkung der „cost to market“
- § Senkung der „time to market“
- § Im Mittelpunkt das Geschäftsmodell

„Es sind nicht die **stärksten**
der Spezies, **die überleben**,
nicht die **intelligentesten**,
sondern die,

**die am schnellsten auf
Veränderungen reagieren
können.“**



Beispiel des jüngsten Innovationsergebnisses der CAS Software AG



CAS PIA[®]

powered by CAS Open

www.cas-pia.de

Ausgangslage: Eine Kombination aus Zielstrebigkeit ...



Ziel: Erschließung eines neuen Marktsegments
Anzahl Unternehmen in Deutschland

8.643:
> 500 PCs

8.643
Umsatz > 50 Million €

SAP, Oracle, ...

150.000:
20 – 500 PCs

8.558
Umsatz > 25 Million € bis 50 Millionen €

CAS genesisWorld

22.075
Umsatz > 10 Millionen € bis 25 Millionen €

121.189
Umsatz > 2 Millionen € bis 10 Millionen €

3 Millionen:
bis 20 PCs

130.067
Umsatz > 1 Million € bis 2 Millionen €

2.882.239
Umsatz bis 1 Million €



... und der Furcht vor Bedrohung



Kunden-Kontakt-Management per Internet für kleine Unternehmen



**Ermöglicht auch kleinen Unternehmen am
Wettbewerbsvorteil CRM teilzuhaben**

Wettbewerbsvorteil CRM teilzuhaben



CAS PIA®

CAS Software AG
Erfolg durch Customer Excellence



Herzlichen Dank

Andreas Zipser

Mitglied der Geschäftsführung

CAS Software AG