

1. Record Nr.	UNINA9910293140703321
Autore	Brucker-Kley Elke
Titolo	Kundennutzen durch digitale Transformation [[electronic resource] ] : Business-Process-Management-Studie – Status quo und Erfolgsmuster // herausgegeben von Elke Brucker-Kley, Denisa Kykalová, Thomas Keller
Pubbl/distr/stampa	Cham, : Springer Nature, 2018 Berlin, Heidelberg : , : Springer Berlin Heidelberg : , : Imprint : Springer Gabler, , 2018
ISBN	3-662-55707-X
Edizione	[1st ed. 2018.]
Descrizione fisica	1 online resource (XV, 153 S. 84 Abb., 70 Abb. in Farbe.)
Disciplina	658.4038
Soggetti	Management information systems Industrial management E-commerce Business Process Management e-Commerce/e-business
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Nota di contenuto	Studienrahmen: Begriffsbestimmung, Rahmenwerk und Studiendesign -- Status quo „Prozessmanagement/Digitalisierung/Kundennutzen“: Ergebnisse der quantitativen Studie -- Die Fallstudien: Erfolgsmuster aus der Praxis -- Fazit und Ausblick.
Sommario/riassunto	Dieses Buch ist eine Open-Access-Publikation unter einer CC BY 4.0 Lizenz. „Kundennutzen durch digitale Transformation?“ Das Fragezeichen steht für eine Vielzahl offener Fragen und Zweifel, die sich bei der Realisierung dieses Versprechens auf Kunden- und Unternehmensseite früher oder später einstellen. Die Vision des Endzustands klingt verlockend: Kunden profitieren von innovativen Produkten und Dienstleistungen, die nicht nur effizienter erbracht werden, sondern eine neue Dimension von Kundenerlebnissen eröffnen. Unternehmen stehen vor der Aufgabe, die Voraussetzungen für diese digitale Erlebniswelt zu schaffen, das heißt nicht nur ihr traditionelles Geschäftsmodell, ihre Strategien und Kultur zu

hinterfragen und anzupassen, sondern auch ihre betrieblichen Strukturen, Abläufe und Systeme so weit zu entwickeln, dass sie eine radikale Öffnung in Richtung ihrer Kunden zulassen. Gestaltungsfelder sind also vorhanden. Doch wo und wie wirkt das Prozessmanagement? Dieses Buch präsentiert die Ergebnisse einer qualitativen und quantitativen Studie, die das Institut für Wirtschaftsinformatik in Kooperation mit dem Institut für Marketingmanagement der ZHAW School of Management and Law 2016 durchgeführt hat. Ziel der Business-Process-Management-Studie, mit der seit 2011 regelmäßig Status quo und Best Practices im deutschsprachigen Raum erhoben werden, war es, die Rolle des Prozessmanagements als Gestaltungshebel der digitalen Transformation zu beleuchten. Der Inhalt Studienrahmen: Begriffsbestimmung, Rahmenwerk und Studiendesign Status quo „Prozessmanagement – Digitalisierung – Kundennutzen“: Ergebnisse der quantitativen Studie Die Fallstudien: Erfolgsmuster aus der Praxis Fazit und Ausblick Die Herausgeber Elke Brucker-Kley, Leiterin BPM Research Lab, ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften School of Management and Law, Institut für Wirtschaftsinformatik, Winterthur Denisa Kykalová, Senior Research Associate, ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften School of Management and Law, Institut für Wirtschaftsinformatik, Winterthur Thomas Keller, Professor für Wirtschaftsinformatik, ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften School of Management and Law, Institut für Wirtschaftsinformatik, Winterthur.

---