

Explorative Expertenbefragung zu typischen Geschäftsprozessen von Car-Sharing Anbietern

Bachelorarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades "Bachelor of Science (B.Sc.)" im Studiengang Wirtschaftswissenschaft der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Leibniz Universität Hannover

vorgelegt von

Name: Filip



Vorname: Emilia



Prüfer: Prof. Dr. M. H. Breitner

Hannover, den 09.08.2013

Abbildungsverzeichnis.....	II
Tabellenverzeichnis.....	III
Abkürzungsverzeichnis.....	IV
1 Einleitung.....	1
1.1 Motivation und Relevanz.....	1
1.2 Aufbau der Arbeit.....	3
2 Grundlagen.....	3
2.1 Geschäftsprozesse.....	3
2.2 Car-Sharing.....	6
3 Geschäftsprozessmodellierung.....	9
3.1 Vorgehensweise.....	9
3.2 Geschäftsprozess.....	12
4 Expertenbefragung.....	17
4.1 Befragung.....	17
4.1.1 Experteninterview.....	17
4.1.2 Ablaufmodell.....	18
4.1.3 Vorgehensweise bei der Befragung.....	20
4.2 Ergebnisse der Befragung.....	21
5 Diskussion.....	28
5.1 Geschäftsprozessoptimierung.....	28
5.2 Ergebnisse der Optimierung.....	29

6 Handlungsempfehlungen.....	34
6.1 Praxis.....	34
6.2 Forschung.....	36
7 Limitationen.....	37
8 Fazit.....	38
9 Literaturverzeichnis.....	39
10 Anhang.....	43
11 Ehrenwörtliche Erklärung.....	54

1 Einleitung

1.1 Motivation und Relevanz

Die dynamische Umwelt stellt Unternehmen ständig vor neue Herausforderungen. Dies bedeutet für Unternehmen, dass diese ihre Unternehmenskosten optimieren, die Produktvielfalt ausweiten, sowie sich der aktuellen Entwicklung anpassen sollten (vgl. Schwarz et al., 2001). Die Senkung der Unternehmens- und Produktionskosten kann mit Hilfe von Geschäftsprozessen erfolgen, die zusätzlich positive Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit ausüben können (vgl. Weske, 2012).

Des Weiteren unterstützen Geschäftsprozesse, bspw. anhand von Informationssystemen¹, die Zusammenarbeit zwischen Mensch und Maschine (vgl. Weske, 2012). Ferner sind Geschäftsprozesse dazu geeignet, die Abläufe eines Unternehmens grafisch darzustellen (vgl. Rump, 1999).

Die Informationstechnologie, im folgenden als IT abgekürzt, ist ein großer Bestandteil eines Geschäftsprozesses und stellt heutzutage einen wichtigen Wettbewerbsfaktor dar (vgl. Eul et al., 2010; Gausemeier et al., 2009; Mattfeld und Suhl, 2006). Diese ist im Bezug auf Car-Sharing z. B. für die Flexibilität der Angebote bedeutend (vgl. Mattfeld und Suhl, 2006).

Die Idee des Car-Sharing erschien in Europa in den 80er Jahren, aber erst seit den späten 90ern bekannt (vgl. Shaheen und Cohen, 2008). Zu den Hauptmotivatoren der Popularisierung von Car-Sharing sind zu nennen: Kosteneinsparungen, bequeme Lage und garantierte Parkmöglichkeiten (vgl. Shaheen und Cohen, 2008).

Für die Überwachung der Entwicklung des Car-Sharing Konzepts in Deutschland, ist der Bundesverband CarSharing, kurz bcs, zuständig. Dieser veröffentlicht auf der Internetseite www.carsharing.de ständig Neuigkeiten und aktuelle Themen im Bezug auf das Car-Sharing Konzept.

¹ Lt. Lucey (2005) handelt es sich hierbei um ein System zur Umwandlung externer Daten in interne anhand derer Manager in der Lage sind, rechtzeitig und effektiv Entscheidungen bzgl. der Planung, Durchführung und Kontrolle durchzuführen.

Heutzutage stehen Car-Sharing Nutzern, lt. dem Bundesverband CarSharing, ca. 2.700 Car-Sharing Stationen zur Verfügung (vgl. Loose, 2012). Zudem wird deutschlandweit in ca. 309 Städten und Gemeinden das Car-Sharing Konzept angeboten (vgl. Loose, 2012).

Die nachfolgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Car-Sharing von 1997 bis zum derzeit aktuellen Stand.

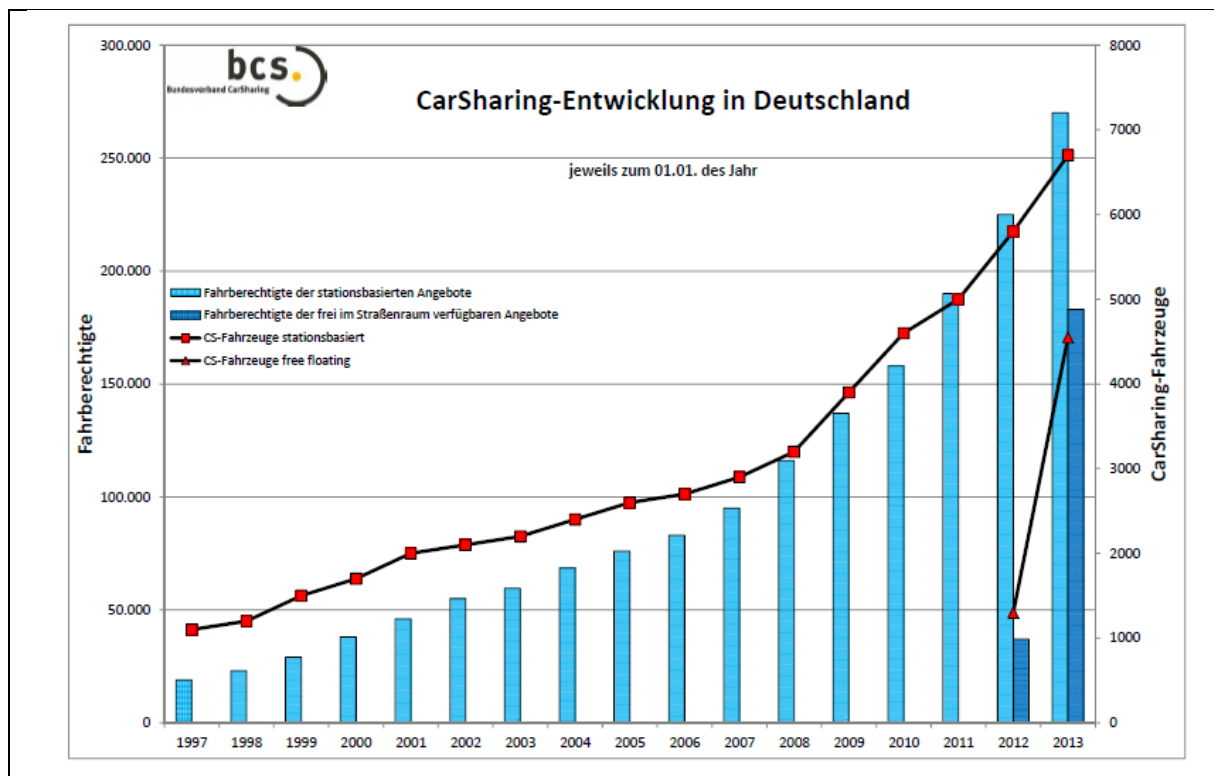


Abb. 1: Car-Sharing Entwicklung in Deutschland

Quelle: Bundesverband CarSharing (bcs), 2013

Anhand der Grafik ist ein kontinuierlicher Anstieg des Car-Sharing zu erkennen. Dieser Anstieg bezieht sich sowohl auf die Ausweitung der zur Verfügung stehenden Fahrzeugflotte, als auch auf die Anzahl der Car-Sharing Nutzer (vgl. Loose, 2012).

Aus der Grafik geht hervor, dass im Jahr 1997 bereits mehr Fahrzeuge zur Verfügung standen, als es Interessenten gab und sich das Angebot bis 2013 etwa um das 7-fache vergrößert hat. Ein Gleichgewicht zwischen dem Fahrzeugangebot und der Nachfrage ist seit dem Jahr 2008 zu verzeichnen.

Ferner fällt auf, dass seit dem Jahr 2012 neuerdings auch flexible Fahrzeuge angeboten werden. Bei den flexiblen Fahrzeugen können die Fahrzeuge jederzeit spontan gemietet und an einer beliebigen öffentlichen Parkfläche abgestellt werden. Im darauffolgenden Jahr war die

Nachfrage nach flexible Fahrzeuge größer als das Angebot. Zudem wurde bei den flexiblen Fahrzeugen der derzeit größte, durch das bcs verzeichnete, Anstieg, sowohl im Bezug auf die Nachfrage als auch auf das Angebot bzgl. des Car-Sharing, verzeichnet.

1.2 Aufbau der Arbeit

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist, die Optimierung eines informationsbasierten Geschäftsprozesses von Car-Sharing anhand von Experteninterviews. Dementsprechend wird in dieser Arbeit ein Geschäftsprozess dargestellt, der im Verlauf der Arbeit, mit Hilfe von Experten aus dem Bereich des Car-Sharing, verbessert werden soll.

Bei der Modellierung des Geschäftsprozesses wird der Fokus auf die Bereiche der Buchung, Fahrzeugwartung und Abrechnung gelegt. Diese Teilbereiche werden anschließend optimiert.

Die vorliegende Arbeit beginnt zunächst mit der Erläuterung wichtiger Begrifflichkeiten. Im Anschluss daran, wird kurz das ARIS-Konzept erläutert und der Geschäftsprozess dargestellt. Im Übrigen werden sowohl die Vorgehensweise als auch die Ergebnisse des Interviews betrachtet. Darauf aufbauend folgt die Darstellung des optimierten Geschäftsprozesses. Abschließend folgt eine Aufzählung der Limitationen dieser Arbeit, einschließlich der Handlungsempfehlungen. Zu guter Letzt folgt ein Fazit.

2 Grundlagen

2.1 Geschäftsprozesse

Im Englischen ist der Begriff des Geschäftsprozesses als "Business Process" bekannt (Scheer, 1997).

Geschäftsprozesse bilden Geschäftsabläufe ab, die bei der Dienstleistungs- und Produktherstellung benötigt werden und alle Funktionsbereiche durchlaufen (vgl. Allweyer, 2005; Rosenkranz, 2006). Dabei wird eine große Aufgabe, die unternehmensübergreifend betrachtet werden muss, in einzelne Tätigkeitsfolgen aufgeteilt (vgl. Staud, 2006). Dies wird in der nachfolgenden Abbildung nach Allweyer (2005) verdeutlicht.

Obendrein wäre der Aspekt der Elektromobilität interessant geworden. Jedoch gab es keine Möglichkeit diesen Aspekt, aufgrund der begrenzten Zeit, in die vorliegende Arbeit einzubauen.

Der Stichprobenumfang hätte größer ausfallen sollen. Es wäre sogar denkbar gewesen, kleine Car-Sharing Organisationen mit großen zu vergleichen. Darüber hinaus gibt es neben dem Systemausfall und der verspäteten Abgabe des Fahrzeugs, weitere sehr interessante Szenarien, die es zu untersuchen gilt. Aspekte wie z. B. was wenn das Auto auf mich gebucht wurde, ein anderer aber gefahren ist und einen Unfall gebaut hat? Müssen in so einem Fall die gesamten Kosten vom Fahrer übernommen werden oder nur ein Teilbetrag?

8 Fazit

Die Geschäftsprozesse sind nicht nur im Rahmen der Wirtschaftsinformatik wichtig, sondern spielen in jeder Abteilung des Unternehmens eine entscheidende Rolle. Da automatische Informationstechnologien diesbezüglich von Bedeutung sind, handelt es sich bei Car-Sharing um ein passendes Beispiel.

Dabei sollten die Bereiche Buchung, Fahrzeugwartung und Abrechnung auf jeden Fall in einem Geschäftsprozess berücksichtigt werden. Diese drei Teilbereiche machen das Reservierungssystem des Car-Sharing aus.

Heutzutage ist das Outsourcing ein entscheidender Wettbewerbsfaktor. Dadurch, dass viele große Teilbereiche von externen Anbietern verwaltet werden, ist das Risiko eines Ausfalls geringer, als bei einer internen Verwaltung.

Bei der Modellierung eines Geschäftsprozesses sollten neben den Aktivitäten und Ereignissen, ebenso Backup-Server und dergleichen betrachtet werden. Nur aufgrund dieser Sicherheitsvorkehrungen ist eine schnelle Reaktion auf Störungen möglich.

Ferner sei festzuhalten, dass ein Geschäftsprozess der ständigen Optimierung bedarf. Der in dieser Arbeit vorliegende Geschäftsprozess kann beliebig oft optimiert und verbessert werden, er wird trotzdem nie perfekt. Es gibt keinen perfekten Geschäftsprozess!