

Ralf Wölfle/Petra Schubert (Hrsg.)

Integrierte **Geschäftsprozesse** mit **Business Software**

Praxislösungen im Detail

Fallstudien

Konzepte

Modellierung

Ecademy^{CH}

*Das Kompetenzwerk der
Schweizer Fachhochschulen
für E-Business und E-Government*

HANSER

Die in diesem Buch enthaltenen Fallstudien wurden für den eXperience 2005 Event in Basel erstellt. Sie wurden wissenschaftlich aufbereitet durch E-Business-Experten der Universität München, der Universität Freiburg (CH), der Fachhochschule beider Basel, der Fachhochschule Aargau, der Fachhochschule St. Gallen, der Hochschule für Technik und Informatik (Berner Fachhochschule), der Hochschule für Wirtschaft (Fachhochschule Zentralschweiz) sowie von Experten aus der Praxis. Die Ecademy (www.ecademy.ch), das Kompetenznetzwerk der Schweizer Fachhochschulen für E-Business und E-Government, hat durch ihre ideelle und finanzielle Unterstützung zur erfolgreichen Erstellung dieser Publikation beigetragen.

www.hanser.de

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdruckes und der Vervielfältigung des Buches, oder Teilen daraus, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) – auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung – reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 2005 Carl Hanser Verlag München Wien
Redaktionsleitung: Lisa Hoffmann-Bäumli
Herstellung: Ursula Barche
Umschlaggestaltung: Wolfgang Perez, büro plan.it
Datenbelichtung, Druck und Bindung: Kösel, Krugzell
Printed in Germany

ISBN 3-446-40319-1

Vorwort

Die Aufgabe von Business Software ist es, mit Hilfe von Informationstechnologie effizientere Wertschöpfungsprozesse zu ermöglichen. Die bekannteste und in der Praxis am weitesten verbreitete Ausprägung von Business Software ist das ERP-System (Enterprise Resource Planning). Ein ERP-System ist eine modular aufgebaute, betriebswirtschaftliche (Standard)software, die je nach Umfang bereits einen hohen Integrationsgrad innerhalb einer Organisation bewirkt. Technologien und Komponenten des E-Business (Einsatz von Internetprotokollen) haben diesen Rahmen erweitert und machen es möglich, die jeweilige Organisation innerhalb einer Unternehmensgruppe oder Wertschöpfungskette unternehmensübergreifend zu integrieren.

Es sind technische Innovationen, die die Neugestaltung der Geschäftsprozesse mit Business Software anregen. Aber auch zehn Jahre nach dem Aufkommen erster Onlinelösungen mit Internettechnologie lassen sich keine allgemeingültigen Aussagen über sinnvolle Anwendungen oder Vorgehensweisen machen. Die unterschiedlichen Ziele und Mentalitäten der Beteiligten, verschiedene Prozessgewohnheiten und Informatikinfrastrukturen bewirken die hohe Komplexität des Themas Geschäftsprozessintegration. So muss jede Branche und in jeder Branche jedes Unternehmen in seinem eigenen Umfeld schauen, was sinnvoll und machbar ist. Aber die Unternehmen warten nicht einfach ab. An vielen Orten sind neue Lösungen und Fortschritte zu beobachten, kleine Unternehmen wie grosse suchen und finden ihre individuelle Antwort auf die Anforderungen und Möglichkeiten in einer zunehmend vernetzten Wirtschaft.

Die in diesem Buch dokumentierten Fallbeispiele zeigen, wie die beschriebenen Organisationen ihre Entscheide gefällt haben und wo die Chancen und Risiken derartiger Softwareprojekte liegen. Diese exemplarischen Fälle können allerdings nicht das gesamte Spektrum an Potenzialfeldern abdecken. Mit den vier Themen „ERP-basierte E-Shops“, „Supply Chain Management in der Lebensmittelbranche“, „Logistiknetzwerke und Plattformen“ und „Integrierte Serviceprozesse im Maschinen- und Anlagenbau“ wurden Bereiche ausgewählt, die heute zu den führenden Treibern für Business-Software-Projekte gehören.

In ihren einleitenden Artikeln stellen die Herausgeber die übergeordnete Thematik und die Methodik des Buchs vor. Fachartikel von ausgewiesenen Experten behandeln die vier Fokusthemen. 13 Fallstudien zeigen auf, wie Unternehmen in verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Ansätzen ERP- und E-Business-Projekte realisiert haben. Die in den Fallstudien dokumentierten Erfahrungen sollen Entscheidungsträgern Anregungen geben, in welchen Bereichen eine Integration von solchen Systemen ökonomisch und technisch sinnvoll sein kann. Die Kapi-

tel werden jeweils durch eine Schlussbetrachtung abgerundet. Die Hauptkenntnisse aus den Beiträgen werden in einem Schlusskapitel zusammengefasst.

Die porträtierten Organisationen stammen aus der Schweiz, aus Deutschland und aus Liechtenstein. Zu Beginn des Selektionsprozesses erfolgte ein Aufruf zur Teilnahme über eine offene Online-Ausschreibung (Call for Cases), gefolgt von einer sorgfältigen Evaluation durch das Kompetenzzentrum für IT-Management und E-Business der Fachhochschule beider Basel unter der Leitung der beiden Herausgeber Ralf Wölfle und Prof. Dr. Petra Schubert.

Die Autoren der Fallstudien sind Experten für IT-Management aus schweizerischen Hochschulen. Einige Experten sind Dozierende in Mitgliederschulen der Ecademy, dem anerkannten Schweizer Kompetenznetzwerk für E-Business und E-Government (www.ecademy.ch). Acht der dokumentierten 13 Fallstudien wurden im September 2005 am eXperience Event in Basel einem interessierten Publikum von den Projektverantwortlichen und Autoren vorgestellt.

An dieser Stelle möchten die Herausgeber allen Personen danken, die in irgendeiner Weise einen Beitrag zum Entstehen des Buchs geleistet haben: Den Autoren danken wir für ihr Engagement bei den Recherchen und dem Verfassen der einzelnen Beiträge. Den Unternehmen und ihren Vertretern gilt ein besonderer Dank für ihre Bereitschaft, Wissen und Erfahrungen der Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen. Im Weiteren danken wir den verschiedenen Sponsoren für die Unterstützung des Events und speziell der Ecademy, die dieses Buch massgeblich mitfinanziert hat.

Zu guter Letzt danken wir der Fachhochschule beider Basel für die wohlwollende Unterstützung dieses Projekts. Ein besonderer Dank geht an Ruth Imhof, die hinter den Kulissen die Projektleitung für die Organisation dieses Projekts inne hatte sowie an Christine Lorgé und Cornelia Bolliger, durch deren unermüdliches, kritisches Auge alle Beiträge beim Korrekturlesen gingen.

Basel, im September 2005

Ralf Wölfle und Petra Schubert

Inhalt

Ralf Wölfle

Integrierte Geschäftsprozesse mit Business Software..... 5

Petra Schubert und Ralf Wölfle

eXperience-Methodik zur Dokumentation von Fallstudien..... 15

ERP-basierte E-Shops

Fachbeitrag

Beat Bussmann

Die Verschmelzung von Business Software und E-Commerce..... 27

Fallstudien

Rainer Endl

Waser Bürocenter AG: Onlineshop mit direkter ERP-Anbindung
(Polynorm Software AG)..... 35

Michael Pülz

Geschenkidee.ch GmbH: Prozess- und Logistikintegration (insign gmbh)..... 49

Marcel Siegenthaler

Büro Schoch direct AG: Ein Webshop für Bürobedarf (Dynosoft AG) 61

Schlussbetrachtung

Petra Schubert

Schlussbetrachtung: ERP-basierte E-Shops..... 71

Supply Chain Management in der Lebensmittelbranche

Fachbeitrag

Werner Lüthy

Supply Chain Management in der Lebensmittelbranche 73

Fallstudien

Daniel Risch

Fresh & Frozen Food: B2B-Integration in der Lebensmittelbranche
(Inspirion AG) 81

Pascal Sieber

Pasta Premium AG: Kundenorientierung in der Logistik (Informing AG) 95

Christian Mezger, Henrik Stormer

Schwab-Guillod AG: Auftragslogistik mit E-Shop (data dynamic AG) 111

Schlussbetrachtung

Ralf Wölfle

Schlussbetrachtung: SCM in der Lebensmittelbranche 123

Logistiknetzwerke und Plattformen

Fachbeitrag

Andreas Steiner, Roger Gatti

Logistiknetzwerke und Plattformen 125

Fallstudien

Dieter Spahni

Klinikum der Stadt Ludwigshafen: E-Procurement im Spital
(NOVAREI AG/Ramco Systems AG) 135

André Rogger

fenaco: Integrations- und Kommunikationsplattform AGRONET
(Bison Group) 151

Michael Koch

Vögtli Bürotechnik AG: Webshop und Marktplatzanbindung
(Prime Vision AG) 165

Schlussbetrachtung

Petra Schubert

Schlussbetrachtung: Logistiknetzwerke und Plattformen 179

Integrierte Serviceprozesse im Maschinen- und Anlagenbau

Fachbeitrag

Christine Legner

Integriertes Service Management 181

Fallstudien

Ralf Wölfle

Bystronic Glas: ERP-Einführung – mit Schwerpunkt Kundendienst
(itelligence AG) 189

Rolf Gasenzer

Sixmadun AG: Mobile Servicelösung für Aussendiensttechniker (syfex ag) 213

Raphael Hügli

Wetrok AG: Mobile Servicelösung für den Technischen Kundendienst
(SAP Schweiz AG) 229

Gabriele Schwarz

Hoval AG: Mobile Asset Management für Service-Mitarbeitende
(SAP Schweiz AG) 243

Schlussbetrachtung

Ralf Wölfle

Schlussbetrachtung: Integrierte Serviceprozesse im Maschinenbau 257

Petra Schubert

Prozesse integrieren: Erkenntnisse aus den Fallstudien 259

Literaturverzeichnis 275

Kurzprofile der Herausgeber und Autoren 279

7 Schlussbetrachtung: ERP-basierte E-Shops

Petra Schubert

Betrachtet man die Produkte, die von den Unternehmen in diesem Kapitel angeboten werden, dann mutet die Liste wie eine Statistik der meistverkauften Produkte im Internet an: Büromaterial, Computerzubehör, Geschenkartikel. Die Fallstudien bestätigen, dass es offensichtlich spezielle Branchen gibt, deren Produkte auf besondere Art für den Verkauf über E-Shops geeignet sind. Die betrachteten Anbieter sind Handelsbetriebe. Geschenkidée ist mit 10 Mitarbeitenden ein Kleinstunternehmen, Schoch und Waser sind mit 130 respektive 190 Mitarbeitenden mittelständische Unternehmen.

Das B2B-Geschäft der Unternehmen konzentriert sich auf mittlere bis grosse Unternehmen. Dies könnte ein Indiz dafür sein, warum sich die Firmen für die Einführung von Webshops entschieden haben. Um die Beschaffungsprozesse effizienter und kostengünstiger zu gestalten, bestehen Grosskunden zunehmend auf der Möglichkeit eines elektronischen Datenaustauschs. Geschenkidée.ch spricht mit ihrem E-Shop zu 90 % Endkonsumenten (B2C) an. Als ursprünglich reines Onlineunternehmen ist der E-Shop für den Geschenkeanbieter der primäre Verkaufskanal. Der Anteil der elektronischen Bestellungen liegt heute bei den drei Unternehmen wie folgt: Waser 70 %, Geschenkidée.ch 100 % und Schoch über 50 %.

Integrationsart

Im Fall von Büro Schoch hat der IT-Partner Dynasoft eine Webschnittstelle für das Auftragsmodul seines ERP-Systems Tosca entwickelt. Auf diese Weise können Kundendaten aus dem CRM-Modul in Kombination mit dem Produktsortiment für eine personalisierte Kundenansprache eingesetzt werden. Auch Polynorm, der IT-Partner der Firma Waser, bietet mit seinem ERP-System i/2 eine KMU-orientierte Lösung, bei der von Anfang an auf Vollintegration gesetzt wurde. Bei beiden Lösungen ist sichergestellt, dass sämtliche relevanten Daten aus dem ERP-System eingesetzt werden können, keine Redundanzen entstehen und die Aktualität der

Daten gewährleistet ist. Die Verfügbarkeit des E-Shops hängt dadurch allerdings unmittelbar von der Verfügbarkeit des ERP-Systems ab. Bei Geschenkidee.ch fand eine Integration zwischen zwei Systemen unterschiedlicher Hersteller statt. Der E-Shop von insign und das ERP-System OfficeDesk von Comatic wurden über einen speziellen Synchronisationsmechanismus auf Datenbankebene integriert, der die Daten des ERP-Systems mit dem Onlineshop abgleicht.

Einbindung von Lieferanten

Für den Handel mit Büromaterial scheint eine enge Partnerschaft mit dem Logistikdienstleister (Fulfillment-Partner) ein Erfolgskriterium zu sein. Die Firma Schoch betreibt ein gemeinsames Lager mit der Papeteristen-Einkaufs-Genossenschaft (PEG). Waser schloss ein Joint Venture mit der Antalis AG ab. Ein Teil des Sortiments der PEG ist in das Angebot von Büro Schoch integriert. Auch die Firmen Waser und Geschenkidee haben Fremdlieferanten in ihr elektronisches Produktangebot aufgenommen. Ziel war es, Grosskunden die Vereinfachung des Bestellprozesses durch Bündelung von C-Artikeln mehrerer Anbieter zu ermöglichen.

Kundenindividuelle Lösungen

Für E-Shops ist die Ausrichtung auf Kundenwünsche von grosser Bedeutung. In allen drei Fallstudien wird darauf hingewiesen, dass die Kunden spezifische Anforderungen an die elektronischen Schnittstellen hatten. Viele der Schnittstellen müssen sogar für Einzelne (meist Grosskunden) speziell angepasst werden. Schoch übernimmt zum Beispiel die Kostenstellenummern des Kunden, was letzterem bei der Verrechnung eine einfache Zuordnung ermöglicht. Im Fall Waser wird erwähnt, dass einer der wichtigen Erfolgsfaktoren des Onlineshops die Möglichkeit zur kundenspezifischen Abbildung von Kern- und Fremdsortimenten ist. Dadurch wird für den einkaufenden Kunden ein hoher Individualitätsgrad hinsichtlich des Bestellprozesses erreicht.

Kosten

Es ist schwierig, genaue Aussagen zu den Kosten eines integrierten E-Shops zu machen, da diese Zahlen sehr stark von der bestehenden Informatikausstattung und dem gewünschten Funktionsumfang abhängig sind. Der Aufbau eines E-Shops ist mit einmaligen und laufenden Kosten verbunden. Die Erfahrungen zeigen, dass die einmaligen Investitionskosten für KMU-orientierte Lösungen bei ca. 150'000.- bis 350'000.- CHF liegen – vorausgesetzt, dass bereits eine moderne ERP-Applikation im Einsatz ist. Dazu kommen jährliche Kosten von ca. 20'000.- bis 50'000.- CHF für den Betrieb und laufende Anpassungen. Die Zahlen belegen, dass sich ein E-Shop in erster Linie für Unternehmen mit einem hohen Bestellaufkommen eignet.