

Ralf Wölfle/Petra Schubert (Hrsg.)

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

*Praxislösungen im Detail*

*Fallstudien*

*Konzepte*

*Modellierung*

**E**cademy<sup>CH</sup>

*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](http://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](http://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](http://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

## 12 Schlussbetrachtung: SCM in der Lebensmittelbranche

*Ralf Wölfle*

„Coop hat sich als strategisches Ziel gesetzt, mit allen Lieferanten EDI zu betreiben“, so heisst es in einer Wegleitung für Coop-Lieferanten. Diese Aussage kennzeichnet die Transformation der Branche. Die ganze Schweizer Lebensmittelbranche ist eine grosse SCM-Baustelle. Die tonangebenden Handelsunternehmen selbst, weil sie die Heterogenität ihrer eigenen Systemlandschaften und Prozesse bewältigen müssen. Baustellen unterhalten die Lieferanten, um den stetig weiterentwickelten Anforderungen gerecht zu werden. Und die Anbieter von Informatiklösungen entwickeln als Bauunternehmer laufend verbesserte Verfahren. Dabei ist Tempo in die Branche gekommen. Coop will bis Mitte 2007 die Mehrzahl seiner Rechnungen elektronisch erhalten und auf Papierrechnungen verzichten. Damit wird eine dritte Entwicklungsstufe in Angriff genommen, nach einem Start mit EAN für die Identifikation von Artikeln und Handelspartnern und der Einführung von EDI für den automatisierten Austausch elektronischer Geschäftsdokumente.

In diesem Buch werden drei Fallstudien von Zulieferern des Lebensmittelhandels vorgestellt. Alle drei Unternehmen wachsen in einem stagnierenden Markt. Jedes hat seine individuelle Antwort auf die Anforderungen des elektronischen Geschäftsverkehrs gefunden.

Das kleinste mit unter 10 Mitarbeitenden, Fresh & Frozen Food, hat als Pilotkunde an der Entwicklung einer besonders einfachen Lösung mitgewirkt. Sein Business Softwareanbieter, ABACUS, hat es sich zur Aufgabe gemacht, seinen Kunden die Komplexität des elektronischen Geschäftsverkehrs abzunehmen. Dazu betreibt er das AbaNet. Es zeichnet sich zuallererst dadurch aus, dass es alle ABACUS-internen Geschäftsdokumente und Verarbeitungsmöglichkeiten beherrscht. Von dieser Basis aus werden die Abstimmungen mit den Anforderungen und Dokumentenformaten anderer Netzwerke eingerichtet, und zwar *einmal* für *alle* Kunden. Weder um die Einrichtung noch die dauerhafte Pflege und Anpassung der



Kommunikationsinfrastruktur muss sich Fresh & Frozen Food auf diese Weise kümmern. Der Lohn für ABACUS ist ein zusätzliches Verkaufsargument für sein ERP-System, eine verstärkte Kundenbindung und die Erschliessung einer neuen Einnahmequelle in Form von Transaktionsgebühren.

Pasta Premium, ein Teigwarenhersteller mit knapp 60 Mitarbeitenden, hat in fünf Monaten seine ganze IT-Infrastruktur neu aufgebaut. Die gefundene Lösung integriert die Auftragsabwicklung über drei Wertschöpfungsstufen mit EDI: Pasta Premium selbst, seine Kunden und einen Logistikdienstleister. Die für den Datenaustausch erforderlichen Komponenten sind dabei Bestandteil der ERP-Lösung IN:ERP von Informing. Interessant ist die Herangehensweise des Geschäftsführers bei der Partnerwahl. Nach dem Motto: „Entscheidend ist weniger, was eine Software alles kann, sondern was man in der Lage ist, mit ihr zu unternehmen“ (vgl. Kapitel 10.6.2), setzte er stark auf die Menschen, mit denen zusammen er die IT-Basis für sein junges Unternehmen legte.

Schwab-Guillod ist mit seinen 330 Mitarbeitenden eines der führenden Handelshäuser im Schweizer Gemüse- und Früchtehandel. Die besonders hohen Anforderungen, die das Handling dieser Produkte mit sich bringt, haben zu einer Innovation in der Branche geführt: der Nutzung eines E-Shops. Über zehn Jahre nach dem Siegeszug der Internettechnologie dominiert in der Lebensmittelbranche EDI mit EANCOM-Nachrichten und Datenaustausch über die Netze von Value Added Network Betreibern. Das ist verständlich, denn aufgrund des höheren Standardisierungs- und Verbreitungsgrades dieser „alten“ Technologien können die grossen Handelshäuser auf diese Weise Komplexität reduzieren. Dass das mit einem Verlust an Flexibilität einhergeht, zeigt sich in der Unmöglichkeit, die besonderen Anforderungen im Marktsegment Früchte und Gemüse abzubilden. Der mit dem ERP-System Navision integrierte E-Shop von data dynamic kann das: am Vormittag nachsehen, in welcher Menge, Verpackungseinheit und zu welchem Preis Erdbeeren gerade verfügbar sind, und zur Auslieferung am Nachmittag bestellen. Als Nachteil wird in der Fallstudie festgestellt, dass die Daten bei diesem Prozess nicht im Bestellsystem des Kunden verfügbar sind, womit dessen Anwendung bei manchen Grossverteilern ausgeschlossen sein dürfte. Aber das müsste nicht sein. Moderne Beschaffungslösungen kennen das Round Trip oder PunchOut-Verfahren, bei denen ein Warenkorb aus einer E-Shop-Anwendung automatisch in das Bestellersystem übernommen wird [Schubert 2002]. In Zeiten, in denen die Welt immer dynamischer wird und sich immer weniger in stabilen Stammdaten abbilden lässt, dürfte dieses Verfahren und damit die Internettechnologie an Bedeutung gewinnen.

Wer sich als Lebensmittelanbieter nicht auf den Wochenmarkt beschränken will, kommt um den elektronischen Geschäftsverkehr nicht mehr herum. Dabei geben die grossen Unternehmen den Takt an – zu Recht, denn irgendwer muss bei so vielen Beteiligten für Standardisierung sorgen. Dass dabei trotzdem Platz für Differenzierung und Innovation bleibt, zeigen die Fallstudien in diesem Buch.