

Petra Schubert/Ralf Wölfle/Walter Dettling (Hrsg.)

E-Business
mit betriebswirtschaftlicher
Standardsoftware

Einsatz von Business Software in der Praxis

***E*cademy^{CH}**

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

HANSER

Die in diesem Buch enthaltenen Fallstudien wurden für den eXperience 2004 Event in Basel erstellt. Sie wurden wissenschaftlich aufbereitet durch E-Business-Experten der Universität St. Gallen, der Universität Bern, der Fachhochschule beider Basel, der Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz, der Hochschule für Technik und Informatik (Berner Fachhochschule), der Zürcher Hochschule Winterthur 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.

© 2004 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 3-446-22960-4

Inhalt

Petra Schubert

E-Business mit betriebswirtschaftlicher Standardsoftware..... 1

Ralf Wölfle

Geschäftsprozesse im Zusammenspiel mit Business Software..... 9

Walter Dettling

Wie Schweizer KMU Business Software einsetzen 17

Vertriebsunterstützung / CRM

Fachbeitrag

Marcel Altherr und Günter Bader

IT-Unterstützung für Marketing und Verkauf 27

Fallstudien

Andreas Voss

Kardex (Ramco Systems) – Anlagenbau 35

Matthias J. Göckel

Debrunner & Acifer-Gruppe (Team Brendel AG) – Baustoffhandel 49

Petra Schubert

PERMASHOP (ABACUS Research AG) – Verkauf Fanartikel 63

Malte Dous und Susanne Glissmann

Tonet AG (Dynasoft AG) – Holzbehandlung..... 77

Nicole Scheidegger

Antalis AG (UD Neue Medien AG / Boxalino AG) – Papiergrosshandel..... 91

Schlussbetrachtung

Ralf Wölfle

Vertriebsunterstützung / CRM..... 105

B2B-Integration

Fachbeitrag

Thomas Myrach

B2B-Integration 107

Fallstudien

Uwe Leimstoll

Brütsch/Rüegger AG (Polynorm Software AG) – Werkzeughandel 115

Werner Lüthy

INFICON (io-market AG) – Elektrotechnik 129

Bruno Simioni

Stadmühle Schenk (itelligence AG) – Lebensmittelbranche 143

Schlussbetrachtung

Petra Schubert

B2B-Integration 155

Elektronische Rechnungsabwicklung

Fachbeitrag

Christian Tanner und Bruno Koch

Die elektronische Rechnungsabwicklung in der Schweiz 157

Fallstudien

Christian Tanner

UBS AG (Swisscom IT Services AG) – Finanzdienstleistung 169

Christian Tanner

Swisscom Fixnet AG (PostFinance) – Telekommunikation 181

Christian Tanner

Universitätsspital Basel (PayNet Schweiz AG) – Gesundheitswesen 191

Daniel Risch

Schweizerische Bundesbahnen (yellowworld AG) – Schienenverkehr 199

Schlussbetrachtung

Ralf Wölfle

Elektronische Rechnungsabwicklung 213

Corporate Performance Management

Fachbeitrag

Roger Klaus

Corporate Performance Management 215

Fallstudien

Barbara Sigrist

Swissbit (TDS Multi Vision AG) – Elektrotechnik 223

Rolf Gasenzer

Amt für Verkehr und Tiefbau des Kantons Solothurn (NOVO Business

Consultants AG) – Öffentliche Verwaltung 237

Ralf Wölfle

Swiss TS Technical Services AG (Process Partner AG) – Prüfinstitut 251

Schlussbetrachtung

Petra Schubert

Corporate Performance Management 265

Literaturverzeichnis 267

Kurzprofile der Herausgeber und Autoren 271

1 Schlussbetrachtung: Elektronische Rechnungsabwicklung

Ralf Wölfle

„Einem Durchbruch von EBPP steht nichts im Weg. Die wichtigsten Voraussetzungen in Bezug auf Technik, Sicherheit und gesetzliche Rahmenbedingungen sind gegeben.“ Diese Feststellung treffen Tanner/Koch in ihrem Einleitungsbeitrag (vgl. S. **Fehler! Textmarke nicht definiert.**). Aber wann wird dieser Durchbruch kommen?

Die vier Fallstudien in diesem Themenblock zeigen zunächst die Heterogenität der Lösungen und Motive in diesem auf den ersten Blick so eng erscheinenden Thema Rechnungsabwicklung. Das Kantonsspital Basel richtet die Prozesse mit hoher Konsequenz auf die elektronischen Hilfsmittel aus. Bestellungen werden ausschliesslich aus dem ERP-System heraus erzeugt. In der Folge ist zu sämtlichen Bestellungen eine konsistente Datenbasis auf einem zentralen System verfügbar. Mit diesen Daten lassen sich elektronische Rechnungen abgleichen. Und da 40 Lieferanten 60 % der Transaktionen erzeugen ist das gesetzte Effizienzziel innerhalb eines Jahres erreichbar. 40 Lieferanten sind eine Zahl, bei der man Motivation und organisatorische Abstimmung noch in Einzelabsprachen bewältigen kann.

Beim Besteller UBS sieht das anders aus. Für die stark dezentralisierte Organisation ist die zentrale Bestelldatenverfügbarkeit nicht gegeben. Folglich sind die Anforderungen, um aus der elektronischen Rechnungsabwicklung Nutzen zu erzielen, höher. UBS schafft diese, indem sie einen Workflowprozess zur Bearbeitung der Eingangsrechnungen etabliert. Allerdings sind für einen „Durchbruch“ auch deutlich mehr Lieferanten anzubinden. Die Zahl von zunächst 70 angebundenen Lieferanten statt dem angestrebten Vielfachen steht dafür, dass auch hier die Anbindung jedes Rechnungsstellers mit einem individuellen Aufwand zur Motivation und Integration einhergeht.

Die Zahl 35'000 ist offensichtlich mit individueller Ansprache nicht mehr zu bewältigen. So viele Kunden wollte Swisscom-Fixnet binnen einem halben Jahr für

yellowbill von PostFinance gewinnen. Tatsächlich konnten 15'000 im ersten Jahr gewonnen werden – für ein Internet-Projekt eigentlich keine schlechte Zahl.

Die drei genannten Fallstudien zeigen, welche Bedürfnisse und Potenziale die Betreiber mit ihren Lösungen verfolgen. Es wird weiterhin gezeigt, wie die Billing Service Provider ihre Lösungen auf diese Bedürfnisse zugeschnitten haben. Ob und wie die jeweils andere Seite des Rechnungsprozesses für die Teilnahme an der elektronischen Rechnungsabwicklung gewonnen werden kann bleibt dagegen noch unscharf.

Die Fallstudie SBB ist auf einer etwas anderen Ebene angesiedelt, dennoch sollen hier zwei besonders interessante Aspekte herausgehoben werden. Zum einen ist es gerade die Einführung eines neuen Bezahlverfahrens, das für SBB eine Marktinovation ausmacht und dem Angebot Generalabonnement neuen Schub gegeben hat. Zum anderen bringt Peter Lehmann, Leiter Kundenbeziehungen und Services SBB, die Anforderungen an die Dienstleister deutlich zum Ausdruck: hohe Prozessqualität und Sicherheit, Komplexitäts- und Kostenreduktion durch Auslagern des Billing-Prozesses, durch Verzicht auf Infrastruktur und lange Entwicklung.

Gut, sicher, einfach und günstig müssen die Lösungen sein, die den elektronischen Rechnungsaustausch bewerkstelligen. Und das für beide Seiten. Das „gut“ ist eine Frage des Handwerks, gute Lösungen sind bereits heute verfügbar. Auch das Attribut „sicher“ kann für viele Aspekte angenommen werden. Sicherheit muss allerdings auch für die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister beansprucht werden. Begibt man sich möglicherweise in eine Abhängigkeit? „Einfach“ sind die Lösungen heute noch nicht. Sowohl das Versenden als auch das Empfangen einer elektronischen Rechnung ist heute weit von einer Selbstverständlichkeit entfernt. Es sind v.a. Verfahrensfragen, die individuelle Abstimmungen und Anpassungen bei den Beteiligten erfordern und dem massenhaften Durchbruch im Wege stehen. Das kann man gleich auf den letzten Aspekt, den „günstigen“ Preis, übertragen. Gute und sichere Lösungen kosten etwas und EBPP kann nur gedeihen, wenn die Dienstleister angemessen vergütet werden. Ein grosser Teil der Kosten entsteht heute aber aus dem Mangel an Interoperabilität und dem Fehlen allgemein akzeptierter Verfahrensweisen – an diesen Kosten muss angesetzt werden. Die Dienstleister haben es zu einem grossen Teil selbst in der Hand, wie sich der Markt rund um EBPP entwickeln wird. Sind sie bereit, den Markt gemeinsam aufzubauen, indem sie Interoperabilität für die Basisfunktionalitäten zulassen und dadurch auch das Partnerrisiko reduzieren? Versuchen sie, aus der Kompliziertheit der Anfänge kurzfristigen Profit zu ziehen? Oder rücken sie zusammen, um die kostentreibenden Faktoren v.a. beim Einstieg in den elektronischen Rechnungsaustausch als gemeinsame Widersacher zu bekämpfen?

Wenn Professor Brinkmann in einer der nächsten Sendungen der Schwarzwaldklinik seine Rechnungen mit einem Mausklick bezahlt, dann dürfte der Durchbruch geschafft sein.