

6 Ecomedia

Martina Dalla Vecchia

Die E-Business-Lösung der Ecomedia AG ist eine mehrschichtige B2B-Applikation für EDV- und Bürozubehör. Basierend auf einer ausgefeilten und topgepflegten Datenbank wird den Kunden via CD-ROM und Website die Möglichkeit zum Einkauf geboten. Als Ergänzung für die B2B-Kunden bietet die Ecomedia einen Webshop an, den die B2B-Kunden auf deren Website – wiederum für ihre B2C-Kunden - einbauen können.

Weitere Schritte für eine noch bessere Kundenbindung und Kundenzufriedenheit sind der Pocket EcoGuide und EcoMail. Der Pocket EcoGuide ist ein mobiler Point of Information (POI). Bei EcoMail handelt es sich um die Möglichkeit zur Bestellung via Mail, die dann automatisch ins ERP-System übernommen wird. Diese Schnittstelle kann später auch für andere Übertragungsformate (XML, FTP etc.) genutzt werden.

Tab. 6.1: Mitarbeiter der Fallstudie

Ansprechpartner	Funktion	Unternehmen	Rolle
Peter Bühler	Geschäftsleitung	Ecomedia AG	Lösungsbetreiber
Harald Baron	Consultant	Polynorm Software AG	Informatikpartner
Martina Dalla Vecchia	Dozentin und Beraterin	Fachhochschule beider Basel (FHBB)	Autorin/ Ecademy-Expertin

Die beschriebene Lösung ist unter www.ecomedia.ch zugänglich.

6.1 Das Unternehmen

6.1.1 Hintergrund

Die Ecomedia AG wurde 1986 in Ebmatingen ZH gegründet; seit 1994 hat sie ihren Sitz in Volketswil ZH.

Von Beginn an hat sich Ecomedia als Partnerin des Fachhandels verstanden und ein breites Sortiment an Druckerzubehör angeboten. Die 1987 erfolgte Übernahme der KEYMAX-Generalvertretung mit einer vollständigen Palette an kompatiblen Farbbändern, Tonern und Tinten bildete einen ersten Meilenstein.

Ein weiterer wichtiger Schritt erfolgte 1993 mit dem ersten Distributionsvertrag für Originalzubehör. Seither hat Ecomedia ein starkes Wachstum erfahren. Das Sortiment wurde konsequent ausgebaut; mit neuen Marken im Druckerzubehör, aber auch mit neuen Produktgruppen wie Datenträgern, P-Touch, PC-Zubehör und Bürobedarf.

Heute bietet Ecomedia in der Schweiz das weitaus breiteste Sortiment an Drucker-Verbrauchsmaterial aus einer Hand an. Mit mehr als 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erzielte sie 2000 einen Jahresumsatz von über 120 Mio. CHF. Das Aktienkapital in der Höhe von 500'000.- CHF ist vollständig in privater Hand.

6.1.2 Branche

Das Verbrauchsmaterial für Drucker ist ein stetig wachsender Markt mit einem sehr schnelllebigem Sortiment. Für die Zulieferer – wie Ecomedia – bedeutet das eine Herausforderung an die Aktualität und die permanente Sortimentsübersicht. Auf dem Schweizer Markt hat Ecomedia die Position des Marktleaders für Tinten, Toner und Farbbänder.

Zentrales Wettbewerbselement ist das Wissen über die Drucker und das dafür benötigte Verbrauchsmaterial. Hierbei spielt vor allem auch das Wissen um alte Modelle eine wichtige Rolle.

Das Marktvolumen für Druckerzubehör in der Schweiz wird von Experten derzeit auf 400 bis 500 Mio. CHF geschätzt. Konkurrenten mit einem vergleichbaren Angebot und Service im Internet gibt es nicht.

6.1.3 Produkt

Das Sortiment der Ecomedia umfasst Verbrauchsmaterialien für Drucker, Faxgeräte und Schreibmaschinen. Im Mittelpunkt stehen Tinte, Toner und Farbbänder aller namhaften Marken. Derzeit umfasst die Datenbank über 30'000 Datensätze für Druckermodelle und über 6'000 Zubehörartikel. Hier können Informationen zu modernsten Geräten, aber auch zu bald 100-jährigen Schreibmaschinen abgerufen werden. Dies stellt für den Fachhandel eine wichtige Informationsquelle dar.

6.1.4 Zielgruppe

Die Zielgruppe der Ecomedia sind ausschliesslich Wiederverkäufer. Die Produkte werden nur an Büro- und IT-Fachhändler, an Papeterien und Fachmärkte geliefert, mit ganz wenigen Ausnahmen im Bereich der öffentlichen Verwaltung.

6.1.5 Vision der E-Business-Lösung

Die E-Business-Vision der Ecomedia ist es, das ganze Potential der neuen Medien auszuschöpfen, um die Kundenbindung weiter zu erhöhen und durch pragmatische Lösungen die Verkaufsabläufe zu optimieren. Der Blick wird hierbei sehr stark auf die Bedürfnisse der Kunden gerichtet. Alles, was es dem Kunden erleichtert, das Ecomedia-Sortiment zu verkaufen, wird gezielt unterstützt. Kernelement ist hierbei die Datenbank, die nicht nur Produktinformationen enthält, sondern es ermöglicht, dass jeder Kunde seine eigenen Artikelnummern eingeben und die für ihn aktuell gültigen Preise angezeigt bekommen kann.

Ecomedia will mit ihren innovativen Lösungen die Kundenbindung stetig verbessern und die Marktleader-Position weiter ausbauen.

Prozessbezogen ist die Vision, dem Kunden alle Möglichkeiten zu bieten, die Bestelldaten automatisch in das ERP-System eingeben zu können. Auf diese Weise könnte für den Fachhandel die Vision vom Supply Chain Management Wirklichkeit werden.

Schritte in diese Richtung, die im Sommer 2001 umgesetzt werden:

1. Der Pocket EcoGuide (POI)
2. EcoMail (Formatunabhängige Schnittstelle)

6.2 Strategie

6.2.1 E-Business-Konzept des Anbieters

Zentraler Wettbewerbsvorteil für Ecomedia ist der EcoGuide, eine CD-ROM mit einer Anwendungssoftware und einer umfassenden Datenbank über alle gängigen Tinten, Toner und Farbbänder. Dieses Tool wurde 1997 eingeführt. Die Kunden haben die Software lokal bei sich gespeichert und können so jeder Zeit auf die gesamthaften Daten zugreifen. Die Aktualisierung erfolgt über den Versand aktueller CDs.

Der Einsatz des Internets sollte im nächsten Schritt die Aktualisierung dieser Daten vereinfachen und einen zusätzlichen Vertriebskanal bilden. Da Ecomedia sich auf ihr Kerngeschäft konzentriert, war klar, dass die Entwicklung dieser Applikation nicht inhouse erfolgt, sondern bei der Polynorm AG liegen würde, der Firma, die bereits das ERP-System erfolgreich entwickelt und eingeführt hatte. Die für die E-Business-Applikationen nötigen Mittel wurden auf Geschäftsleitungsbeschluss zur Verfügung gestellt.

6.2.2 Leistungsumfang

Die vielschichtigen E-Business-Applikationen der Ecomedia werden unter dem Namen E-Supplies (E-Business by Ecomedia) zusammengefasst. Dieser Name spiegelt das strategische Ziel wieder. Konkret handelt es sich hierbei um die in Abb. 6.1 dargestellten Anwendungen.

Der *EcoGuide 3.0* ist das Offline-Programm, welches die Kompatibilitäten von über 30'000 Drucker- und Maschinenmodellen sowie ca. 6'000 Zubehörartikel der Ecomedia darstellt. Er bietet viele Abfragemöglichkeiten, sodass man mit wenigen Mausklicks Zugriff auf das gesamte Sortiment der Ecomedia hat. Kunden können sich für den Update und die Auftragsübermittlung online über die Web-Schnittstelle verbinden.

EcoWeb ist das Passwort-geschützte Fachhandels-Frontend auf der Ecomedia WebSite. Neben Informationen über neue Drucker, neue Preise und viele andere Zubehör-News ist vor allem der Direktzugriff auf die Datenbanken wichtig. Bestellungen können online abgesetzt werden. Der Status der offenen Aufträge ist jederzeit abrufbar.

Auf dem frei zugänglichen Part der Website werden grundlegende Informationen für den Enduser bereit gehalten. Auch hier steht die Überlegung zum B2B-

Kundennutzen im Vordergrund. So bietet die Rubrik "Wo kaufen" dem Internet-Benutzer Zugriff auf die Fachhandelsadressen (B2B-Kunden von Ecomedia).

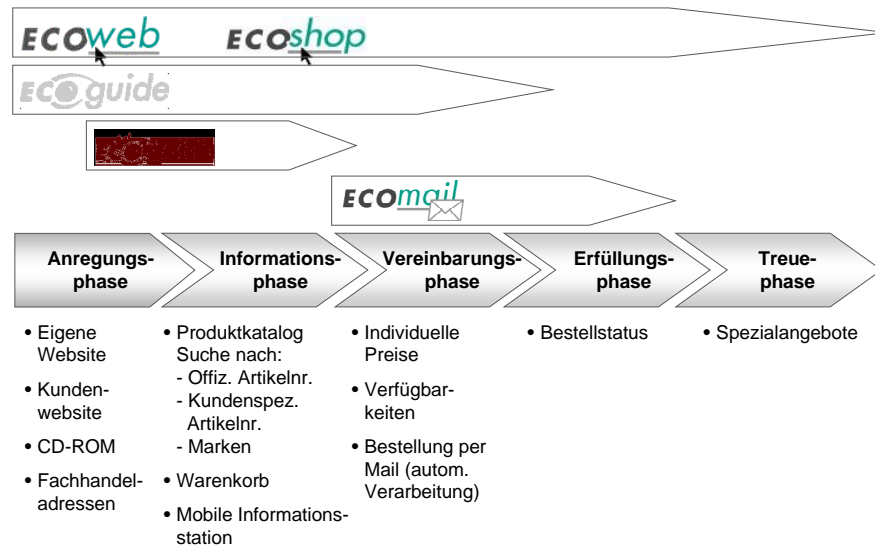


Abb. 6.1: E-Supplies der Ecomedia AG

Seit dem Frühjahr 2001 bietet Ecomedia den *EcoShop* an. Dieses Tool beinhaltet das Gesamtortiment der Ecomedia in Wort und Bild, sowie die vom EcoWeb bekannten Zugriffsmöglichkeiten. Integriert in den Web-Auftritt des Business-Kunden macht er deren Website zum perfekten Zubehör-Shop. Eingehende Bestellungen werden vom Businesskunden verifiziert und – wenn gewünscht – elektronisch zur Ausführung an das Ecomediasystem übermittelt.

Der *Pocket EcoGuide* ist eine Applikation, die für ein Handheldgerät (HP Jornada 720) konzipiert wurde. Der Pocket EcoGuide soll dem Fachhändler eine grössere Mobilität im Zugriff auf Artikeldaten ermöglichen. Eine Bestellung ist über dieses Tool nicht möglich. Es handelt sich somit um ein reines POI-Tool.

Konzipiert wurde die Applikation für den Gebrauch mit einem HP Jornada 720, in der Annahme, sie dann auch auf anderen Handheldgeräten einzusetzen.

Technisch gesehen werden die Informationen aus der Applikation EcoGuide in eine spezielle Pocket-Datenbank exportiert. Auf diese greift dann die Pocket-Applikation direkt zu.

Das *EcoMail* bietet eine flexible Dienste-Schnittstelle zum ERP-System *i/2*[®] für einen elektronischen Gegenpart an. Es setzt auf dem Java-basierten Messagingsystem „SonicMQ“ der Firma Progress auf. Im ersten Schritt wird die Applikation für das Verarbeiten von E-Mail-Bestellungen eingesetzt, die Kunden-Systemen erlaubt, den Bestellprozess auf rein elektronischer Basis abzuarbeiten. Geplant sind die Verarbeitung von anderen Formaten und die Aufschaltung weiterer Dienste wie Katalog-Downloads. Zentral für den Fulfillmentprozess ist die Erkennung der kundenspezifischen Parameter (Workflow) für die Ausführung einer Bestellung. Hierbei kann es sich zum Beispiel um eine besondere Form der Rechnungslegung oder Lieferscheininhalte handeln.

6.2.3 Partner

Fulfillment-Partner

Der Logistik-Partner der Ecomedia ist die Post. Bereits vor der Lancierung des Ecomedia WebGuides wurden alle Bestellungen per Post ausgeliefert. Nur bei einem geringen Prozentsatz (kleiner als 10 %) der Auslieferungen wird auf einen Spediteur zugegriffen. Als dritte Variante besteht für die Kunden die Möglichkeit, die Ware direkt bei Ecomedia abzuholen. Dies wird von ca. 1 % der Kunden in Anspruch genommen.

Insgesamt brachte der Schritt ins Internet für die Ausführung in der Logistik keine Neuerungen, da es sich bei Online-Bestellungen nur um einen - weiteren, automatisierten - Weg handelt, wie Daten ins Enterprise Resource Planning (ERP)-System gelangen. Sind die Daten im System werden sie dann genauso weiterverarbeitet wie die Daten, die auf die herkömmliche, manuelle Weise erfasst werden.

Die Zahlungsabwicklung läuft ausschliesslich über Rechnungsstellung. Dies ist möglich, da es sich um langfristige Kundenbeziehungen mit Geschäftskunden handelt. Bei Neukunden erfolgt die Kontrolle des Handelsregistereintrags.

Das Inkasso wird auch mit Einführung des Internets rein firmenintern durchgeführt.

Polynorm AG (ERP- und E-Business-Applikation-Anbieter)

Polynorm ist eine seit über 15 Jahren tätige Schweizer Informatikunternehmung mit ca. 50 Spezialisten aus den verschiedensten Fachbereichen. Basis ihrer Geschäftstätigkeit ist die vollständig von ihnen entwickelte Standardsoftware *i/2*[®], eine ERP-Lösung, welche die Geschäftsprozesse der Ecomedia informatikseitig unterstützt.

Die Abkürzung des ERP Systems *i/2*[®] steht für „Innovation und Integration“. Beides bezieht sich auf den Kundennutzen von *i/2*[®]:

- *Innovation* zur Förderung des Unternehmen und
- *Integration* der gesamten Unternehmensinformatik.

Das Motto: „Integration statt Isolation“ stand im Zentrum der Internet-Lösung der Ecomedia. Im Gegensatz zu vielen E-Commerce-Lösungen, die heute isoliert von den bestehenden Informatiksystemen betrieben werden, ist die Lösung der Ecomedia ein vollintegriertes System. Sämtliche geschäftsrelevanten Daten sind nur an einer Stelle gespeichert. Auf sie wird von allen Endsystemen (*i/2*[®]-eigenes-Frontend, EcoGuide, EcoWeb etc.) dynamisch zugegriffen.

Dieses Verfahren hat einen grossen Vorteil: Das Branchen Know-how, das seit 10 Jahren in der *i/2*[®]-Lösung implementiert ist und weiterentwickelt wird, hat eine stabile und bewährte Informatik-Lösung hervorgebracht. Die E-Commerce-Applikation benötigt keine neue Logik, sondern dockt integrierend auf das bestehende System auf. Die Applikationslogik wird somit 1:1 wiedergenutzt.

Den Kunden der Ecomedia steht jederzeit das gesamte Produktsortiment zum Bestellen zur Verfügung. Dabei wurde das ERP-System *i/2*[®] von Polynorm vollständig und online integriert; zu keinem Zeitpunkt werden Daten repliziert oder redundant gehalten. Somit werden im Bestellvorgang die Warenverfügbarkeit, individuelle Kundenkonditionen, diverse Produktbesonderheiten und aktuelle Aktionen dynamisch berücksichtigt.

Nur durch diese vollständige Integration wird auch das bereits erläuterte, kundenindividuelle EcoWeb möglich. Es handelt sich um eine Kombination des originären EcoGuides (Telefon-/Faxbestellung) und der neuen internetbasierten Applikationen (Internet-Bestellung).

Polynorm lieferte das zugrundeliegende ERP-System *i/2*[®], programmierte den Online-Zugriff auf die Datenbank sowie die Online-Aktualisierungsmöglichkeit derjenigen Kunden, die es vorziehen, lokal zu arbeiten. Darüber hinaus entwickelten sie alle weiteren Tools zur multifunktionalen Nutzung der Datenbank.

Das Design der Website wurde durch die Werbeagentur Walder in Uster, einem langjährigen Partner der Ecomedia, erstellt. Die Umsetzung in HTML sowie die Erstellung aller statischen HTML-Webbpagevorlagen erfolgte durch die Agentur STIMMT. Die Transformation der statischen Seiten in dynamische Seiten wurde durch die Polynorm AG realisiert.

Internet Agentur

Die STIMMT AG ist ein Beratungsunternehmen, welches aus einem kleinen Webdienstleister gewachsen ist. 1998 als Einzelfirma gegründet und auf ein Vier-Mann-Unternehmen herangewachsen, bot die STIMMT zuerst Web-Design und Web-Programming an. Die Idee damals war, ein wenig Geld neben dem Studium zu verdienen. Zu den Kunden gehören redsafe.com, Aargauische Kantonalbank und Compaq Computer (Schweiz) GmbH.

Partnerwahl

Im Bereich Logistik hat sich von Anfang an die Post als Partner angeboten. Hieran hat sich auch seit der Einführung der webbasierten Lösung nichts geändert, da die Bestellgrößen im Wesentlichen gleich geblieben sind.

Aufgrund der guten Zusammenarbeit bei der Einführung des ERP-Systems i/2[®] stand für Ecomedia fest, dass eine Erweiterung in Richtung Internet nur mit dem selben Partner erfolgen kann. Dies besonders mit dem Blick auf die zentrale Datenverwaltung.

Bei der Wahl der Webagentur hat man sich auf die Referenz eines Geschäftspartners bezogen und so die STIMMT AG ausgewählt.

6.3 Fulfillment-Lösung

6.3.1 Art der Fulfillment-Leistung

Bei der Ecomedia sind zwei Online-Fulfillment-Lösungen möglich.

B2B

Grundsätzlich können nur Fachhändler, also Businesskunden, bei Ecomedia bestellen. Diese loggen sich mit ihrem Benutzernamen und Passwort ein. An Benutzernamen und Passwort ist die Zugriffsberechtigung auf die Datenbank geknüpft. Das heisst, mit dem Einloggen kann der Kunde direkt auf alle Produktdaten, kombiniert mit den kundenspezifischen Preisen und – wenn vorhanden – auf die eigenen Artikelnummern zugreifen.

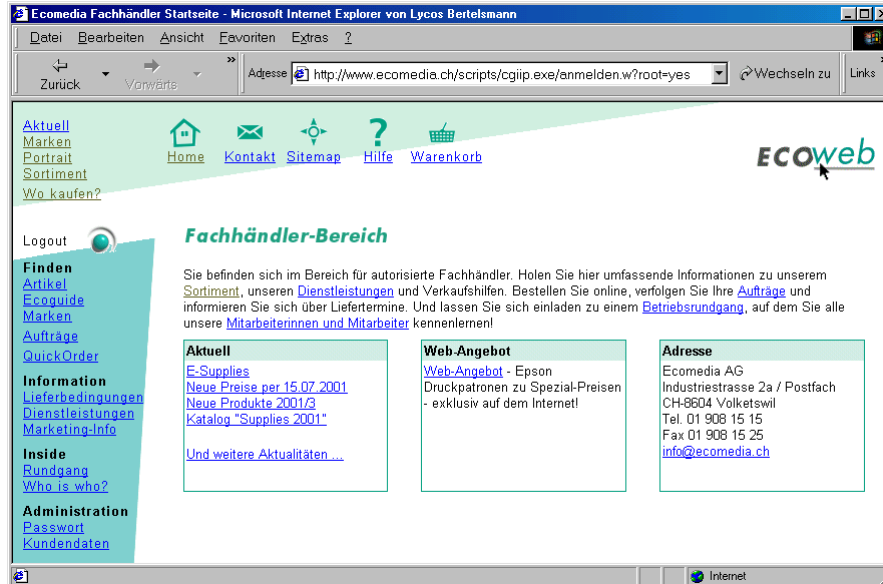


Abb. 6.2: Website Ecomedia AG

Allen Kunden stehen folgende Suchfunktionen („Finden“) zur Verfügung: Suche nach Artikel, nach offiziellen/eigenen Artikelnummern sowie nach Marken.

Per Paket oder Briefsendung werden die bestellten Artikel inklusive Rechnung an die Businesskunden verschickt.

Indirekt B2C

Als zweite Variante kann der Business-Kunde die Sendung direkt an seinen Endkunden liefern lassen und zwar mit einem eigenen Beleg. Auf diese Weise kann die Ware schneller und ohne zusätzlichen Aufwand für den Businesskunden geliefert werden. Die Rechnungsstellung an den Endkunden läuft über den Businesskunden (Fachhandel).

Abb. 6.3: Online-Bestellformular der Ecomedia mit Zusatzfunktionalität

6.3.2 Kosten

Die Kosten für den Versand werden teilweise an die Kunden überwält. Die Lieferkostenstruktur:

- Portofreie Lieferung per Economy-Paket oder Camion ab 500.- CHF Warenwert pro Bestellung
- Kostenbeitrag von 9.50 CHF für Lieferungen unter 500.- CHF
- Zuschlag von 2.- CHF für ein Priority-Paket
- Zuschlag von 18.50 CHF für Swiss-Express Folgetag

- Zuschlag von 26.- CHF für Swiss-Express Gleichtags
- Zuschlag von 15.- CHF für eine Nachnahme

6.4 Implementierung

6.4.1 Prozesse/Redesign

Die Prozesse innerhalb der Ecomedia haben sich mit der Einführung der neuen E-Business-Applikationen nur unwesentlich verändert. Wenn eine Online-Bestellung eingeht, wird sie an einem Schnittstellenmodul aufgenommen. Bis zu diesem Zeitpunkt wurden bereits verschiedene Plausibilitätsprüfungen und Checks durch die EcoWeb oder EcoGuide-Applikation vorgenommen. Im Rahmen der Bestellschnittstelle wird jetzt von einem Mitarbeiter noch die logische Richtigkeit der Bestellung geprüft, also z.B. ob die Höhe der Bestellung Sinn macht.

Durch einfaches Bestätigen des Auftrages am Bildschirm durch den Mitarbeiter der Ecomedia wird der Auftrag dann in das ERP-System eingeleitet.

6.4.2 Software-Lösung/Programmierung

Während der Entwicklung wurden nach der Festlegung des Designs die Webseiten auf HTML-Basis durch STIMMT erstellt. Diese Templates wurden in der Web-speed-Laufzeitumgebung durch Polynorm eingebunden, so dass die dynamischen Daten bereits aus dem ERP-System i/2[®] aufgerufen werden konnten. Ecomedia konnte so bereits zu einem frühen Zeitpunkt die Applikation live ausführen und ihr Feedback zur weiteren Entwicklung geben.

Die Entwicklung der Applikation wurde teils an unterschiedlichen Standorten gemacht, teils trafen sich die Programmierer zur gemeinsamen Arbeit an einem Standort. Dies erlaubte eine optimale Integration der verschiedenen Systemteile auch auf technischer Seite.

6.4.3 Technische Plattform

Insgesamt sind drei Server für die E-Business-Lösungen mit dem Betriebssystem Windows NT und ein Server für das ERP-System im Einsatz. Die drei E-Business-Server stehen hinter einer Firewall. Für den Zugriff auf den ERP-Server muss wieder die Firewall überwunden werden. So wird eine grösstmögliche Sicherheit gewährleistet.

6.4.4 Architektur

Abb. 6.4 zeigt die grundlegende Struktur.

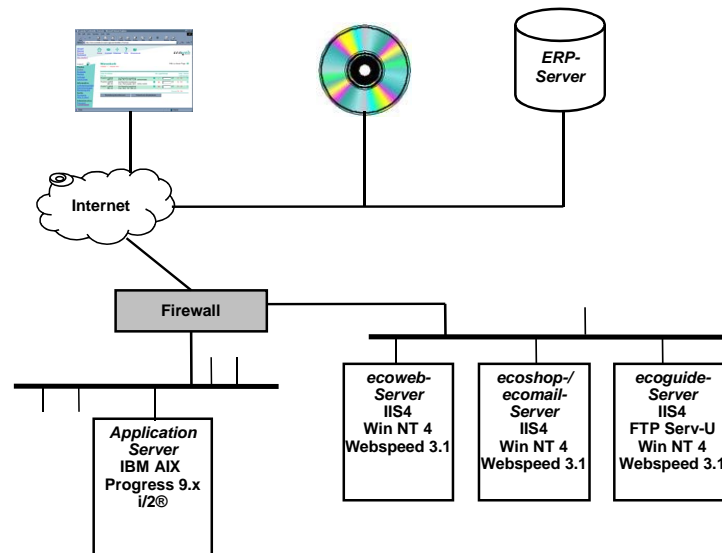


Abb. 6.4: Technische Architektur

6.5 Betrieb

6.5.1 Unterhalt

Die gesamte E-Business-Lösung wird inhouse gepflegt. Dank der einfachen Struktur und eindeutigen Masken können Produkte oder Neukunden in kürzester Zeit von versierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfasst werden. Die Pflege der kundenseitigen Artikelnummern erfolgt ebenfalls durch Ecomedia.

Sollten Aufträge nicht automatisch durch das ERP-System bearbeitet werden, weil z.B. ein Produkt nicht am Lager ist oder eine Störung auftritt, kann dies jederzeit online verfolgt werden.

6.5.2 Rentabilität

Grundlage für den Betrieb der E-Business-Lösung ist das ERP-System. Auf diesem wurden die folgenden Tools schrittweise aufgebaut. Die Investitionen hierfür sehen folgendermassen aus:

EcoGuide	ca. 250'000.- CHF
EcoWeb	ca. 250'000.- CHF
EcoShop	ca. 100'000.- CHF
Pocket EcoGuide	ca. 60'000.- CHF
EcoMail	ca. 70'000.- CHF

Der Betrieb der Ecomedia E-Business-Lösung verursacht zusätzliche laufende Kosten in bescheidenem Umfang. Der Serverbetrieb kostet im Jahr durchschnittlich 50'000.- CHF (ohne eigenes Personal). Weitere Kosten für die Systeme entstehen nur bei Modifikationswünschen.

Eine genaue Quantifizierung des erzielten Mehrumsatzes durch den Online-Auftritt ist nicht direkt möglich. Klar ist, es konnten mehr Neukunden gewonnen werden und der Umsatz ist von 1999 auf 2000 um über 40 % angestiegen.

Im Sommer 2001 betrug der Online-Anteil am Gesamtumsatz mehr als 20 %. Das Zukunftsszenario von Ecomedia geht davon aus, diesen Anteil in zwei bis drei Jahren auf mehr als 50 % ausbauen zu können.

Das integrierte Handling der online erfassten Daten wirkt sich intern auf den Mitarbeiterbedarf aus, da alle Bestellungen, die per Telefon, Brief oder Fax eintreffen manuell in das System eingespeist werden müssen. Der Umsatz pro Mitarbeitende konnte deutlich gesteigert werden.

6.6 Erfolgsfaktoren

Als zentralen Faktor für den Erfolg sehen sowohl Ecomedia als auch Polynorm die Datenqualität und die Tatsache, dass die Daten nur an einem Ort gespeichert werden. Dieser konsequente Ansatz ermöglicht ein genaues und stimmiges Arbeiten.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Konzentration auf den effektiven Kundennutzen, denn nur wenn der Kunde einen klaren Vorteil/Nutzen in der Anwendung der Applikationen sieht, wird sie auch genutzt. In diesem Fall zeigen die bereits realisierten Umsätze, das EcoWeb und EcoShop E-Business-Lösungen sind, die von den Kunden geschätzt und genutzt werden und somit einen klaren Mehrwert darstellen.

6.6.1 Spezialitäten der Lösung

Die Spezialität der Lösung besteht in der Weiterentwicklung der Bestellmöglichkeiten in Richtung direkter Datentransfer vom Kunden zur Ecomedia.

Die Schaffung einer formatunabhängigen Schnittstelle mit der ecomail Applikation stellt die Weichen einer Supply Chain Management-Lösung für den Fachhandel dar.

6.6.2 Unique Selling Proposition

Der Grund, der Kunden dazu bringt, die Plattform der Ecomedia zu nutzen, besteht hauptsächlich in der Praktikabilität. Kommt zum Beispiel ein Endverbraucher zum Fachhändler und verlangt ein Farbband für eine Olympiaschreibmaschine von 1985 kann der Händler einfach und schnell im EcoGuide oder im EcoWeb danach suchen. Sobald das richtige Modell gefunden ist, kann der Händler direkt die Bestellung auslösen. Möchte der Kunde das Farbband nicht beim Händler abholen, kann der Händler im gleichen Arbeitsgang veranlassen, die Ware an den Kunden zu senden, und dies sogar mit einem Lieferschein des Händlers. Das heisst, der Kunde fühlt sich komplett vom Händler betreut. Die Rechnungsstellung an den Endkunden erfolgt durch den Händler.

6.6.3 Veränderungen

Die Internet-Lösung hat für alle online kommenden Bestellungen eine klare Vereinfachung gebracht. Die Bestellungen müssen nicht manuell nacherfasst werden und gehen über die Bestellschnittstelle direkt in das ERP-System.

6.6.4 Lessons Learned

Insgesamt ist die Implementierung der E-Business-Lösungen nach Projektplan verlaufen. Die Gründe für die erfolgreiche Umsetzung sehen beide Partner in der klaren Aufgabenteilung und der Tatsache, alle Lösungsmodule aus einer Hand

erhalten zu haben. Dies hat die Abstimmung und die Kommunikation stark vereinfacht. Zu jedem Zeitpunkt des Projekts stand fest, wer für was verantwortlich ist.

Ein weiterer Punkt ist sicher auch das energetische, aber sympatische Arbeitsumfeld, zu dem beide Partner (Ecomedia und Polynorm) ihren Teil beitragen.

Kernelement bleibt die Konzentration auf eine Anwendungslogik, die vorsieht, dass Daten nur einmal und an einem Ort vorhanden sind. Dies bedingt die vollständige Integration aller Systeme innerhalb des Unternehmens.