

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

23 Schlussbetrachtung: Integrierte Serviceprozesse im Maschinenbau

Ralf Wölfle

In der Vergangenheit hielt ich Putzjobs für eine einfache Sache. Heute weiss ich: Fällt die Reinigungsmaschine in einer Lebensmittelfiliale einmal aus, kann die Reinigungskraft nicht alles mit Eimer und Putzlappen aufnehmen. Da könnte aus dem Laden schnell ein Saustall werden. Damit das nicht passiert, darf eine Reinigungsmaschine eben nicht ausfallen.

7x24 Stunden Servicebereitschaft heisst die Antwort – und nicht nur bei Wetrok, einem international tätigen Systemanbieter für professionelle Reinigung. Der Service hat sich in den letzten Jahren von einer Last zum Erfolgsfaktor entwickelt, aus Produzenten wurden produzierende Dienstleister [vgl. Kapitel 18]. Gerade im Maschinen- und Anlagenbau hat die Serviceleistung mit zunehmendem Wettbewerb mit Anbietern aus Billiglohnländern an Bedeutung gewonnen:

Wertschöpfung durch Service

Die Wertschöpfung aus dem Service resultiert daraus, dass aus einer Maschine eine funktionierende Maschine wird. 98 %-Maschinenverfügbarkeit im Dreischichtbetrieb erwarten die Kunden von Bystronic Glas im Automobilbau. In anderen Branchen, etwa der Informatik, werden ähnlich kritische Ressourcen doppelt ausgelegt. Das geht bei einer Fertigungsanlage nicht, zeigt aber aus finanzieller Sicht die Alternativen: ist jemand auf eine Anlage zwingend angewiesen, ist Service die günstigere Alternative, solange die Kosten unter dem doppelten Preis der Anlage liegen.

Kundenbindung und Lernen durch Service

Der Kundenkontakt im Service ist in beiden Richtungen von Bedeutung. Es entstehen Kundenkontakte, für die Andere teure Marketingmassnahmen ergreifen

müssten. Allerdings ist jeder Kontakt auch eine Bewährungsprobe – können die Erwartungen tatsächlich erfüllt werden, objektiv und subjektiv? Der Servicetechniker ist nicht mehr nur ein technischer Spezialist, er ist Botschafter und Marktforscher. Die Eindrücke, die er hinterlässt, und die Kundeninformationen, die er in die Firma zurückbringt, haben grossen Einfluss auf den künftigen Geschäftserfolg.

Stabilisierung und Liquiditätsgewinn durch Service

Der Anlagenbau ist ein stark zyklisches Geschäft – der Service nicht. Sein Kennzeichen ist die Regelmässigkeit und Planbarkeit, für Kunden wie für Anbieter. Und Planbarkeit ist etwas wert: viele Kunden investieren bei kalkulierbaren Kosten in die Betriebssicherheit und sind bereit, Wartungsverträge abzuschliessen. Da kann man von bezahlter Kundenbindung sprechen, nicht selten sogar prepaid. Um Service professionell erbringen zu können, ist eine Integration der Serviceprozesse erforderlich. Diese hat eine interne und eine externe Facette. Die vier Lösungen in diesem Buch zeigen drei unterschiedliche Reichweiten:

Integrierte Datenbasis, vollständiger Produktlebenszyklus, Controlling

Bystronic Glas schafft mit einem neuen ERP-System die internen Voraussetzungen für integrierte Geschäftsprozesse im Service. Die Integration erfolgt weitgehend über das ERP-Branchentemplate it.engine von itelligence auf Basis von SAP R/3: die Integration der Wertschöpfung von der kundenneutralen Entwicklung bis zum Servicevertrag, der Produktstückliste über ihren Lebenszyklus, der Controlling-Objekte im Projektgeschäft und im Service. Externe Prozesse sind nicht integriert.

Periodischer elektronischer Datenaustausch in den Mobilprozessen

Lösungen für einen elektronischen Datenaustausch mit den Servicetechnikern haben die Firmen Wetrok und Hoval aufgebaut. Einerseits soll den Mitarbeitenden in den Mobilprozessen die Informationsbasis der Zentrale so weit wie möglich zugänglich gemacht werden, u.a. in Form einer Wissensdatenbank. Andererseits sollen die vor Ort erfassten Daten ohne Medienbruch in die Zentralapplikationen übernommen werden. Kundendokumente wie Arbeitsrapporte oder Verkaufsbelege werden gleich beim Kunden erzeugt und ausgedruckt.

Quasi-Echtzeitintegration in den Mobilprozessen

Sixmadun, die Serviceorganisation für Heizungen in der Tobler-Gruppe, hat die Integration der Servicetechniker am weitesten vorangetrieben. Durch ausgeklügelte Replikationsmechanismen, die mit dem Spezialist für Mobillösungen syfex entwickelt wurden, wird eine Quasi-Echtzeitintegration in den Mobilprozessen erreicht. Dadurch kann die Zentrale die Mitarbeiterereinsätze äusserst flexibel steuern.