

Ralf Wölfl/Petra Schubert (Hrsg.)

Prozessexzellenz mit Business Software

Praxislösungen im Detail

Fallstudien

Konzepte

Modellierung

***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 Event 2006 in Basel erstellt. Sie wurden wissenschaftlich aufbereitet durch E-Business-Experten der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, der Universität St. Gallen, der Fachhochschule Zentralschweiz, der Berner Fachhochschule, der Universität Fribourg, der Technischen Universität München, der Universität Bern sowie von Experten aus der Praxis. Die Ecademy (www.ecademy.ch), das Schweizer Kompetenznetzwerk 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.

© 2006 Carl Hanser Verlag München Wien
Redaktionsleitung: Lisa Hoffmann-Bäumli
Herstellung: Ursula Barche
Umschlaggestaltung: Büro plan.it, München
Datenbelichtung, Druck und Bindung: Kösel, Krugzell
Printed in Germany

ISBN-10: 3-446-40722-7
ISBN-13: 978-3-446-40722-0

Vorwort

Geschäftsprozesse verbinden die unzähligen Handlungen der Mitarbeitenden eines Unternehmens zu einer Gesamtleistung, die sich am Markt bewähren muss. In mindestens einem Merkmal muss diese Gesamtleistung exzellent, also im Vergleich zu Leistungen von Wettbewerbern hervorragend sein, sonst würde sie von den Kunden nicht ausgewählt werden. Die Aufgabe von Business Software ist es, durch ihre Funktionen zu einer effizienten Wertschöpfung und einer handlungsorientierten Messung der Geschäftstätigkeit beizutragen. 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 haben diesen Rahmen erweitert und machen es möglich, die jeweilige Organisation innerhalb einer Unternehmensgruppe oder unternehmensübergreifenden Wertschöpfungskette zu integrieren.

Die Möglichkeiten dieser organisationsübergreifenden Vernetzung und Integration hat für Geschäftsprozesse ein Gestaltungspotenzial erschlossen, das über Effizienzsteigerungen hinausgeht. Das Ausmass der Rückkoppelung des Werkzeugs IT auf die Geschäftsmodelle können wir im Jahr 2006 erst erahnen, da der Transformationsprozess in vollem Gange ist. Informationssysteme entfalten ihren Wert dabei indirekt über die Ermöglichung von Geschäftsprozessen, die eine hervorragende Marktleistung bewirken.

Die in diesem Buch dokumentierten Fallbeispiele zeigen, wie die beschriebenen Unternehmen ihre Kompetenzen in Prozesse überführt haben und welchen Stellenwert dabei Business Software einnimmt. Darüber hinaus wird in allen Fallstudien beschrieben, wie die Unternehmen zu den Lösungskonzepten gekommen sind und wie diese realisiert wurden. Die exemplarischen Fälle können allerdings nicht das gesamte Spektrum an Potenzialfeldern abdecken. Mit den vier Themen „B2B-Integration“, „Kundenbindung“, „Auftragsabwicklung“ und „Logistikketten für Lebensmittel“ wurden Bereiche ausgewählt, in denen Business Software einen grossen Stellenwert für die Prozessgestaltung einnimmt.

In ihren einleitenden Artikeln stellen die Herausgeber die übergeordnete Thematik und die Methodik des Buchs vor. Fachartikel von ausgewiesenen Experten behandeln die vier Fokusthemen. 14 Fallstudien zeigen auf, wie Unternehmen in verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Ansätzen Business-Software-Projekte realisiert haben. Die in den Fallstudien dokumentierten Erfahrungen sollen Entscheidungsträgern Anregungen geben, wie Prozesse im Zusammenspiel mit Anwendungssoftware exzellente Leistungen bewirken können. Die Kapitel werden

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

Die porträtierten Organisationen stammen aus der Schweiz 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 Competence Center E-Business der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW unter der Leitung der beiden Herausgeber Ralf Wölflé und Prof. Dr. Petra Schubert.

Die Autoren der Fallstudien sind Experten für Business Software aus schweizerischen und deutschen Hochschulen. Einige Experten sind Dozierende in Mitgliedschulen der Ecademy, dem Schweizer Kompetenznetzwerk für E-Business und E-Government. Acht der dokumentierten 14 Fallstudien wurden im September 2006 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. Der Hasler Stiftung sei für ihre Förderung des Wissenstransfers zwischen Lehre, Forschung und Wirtschaft gedankt, die sich in diesem Jahr auf die Erweiterung der eXperience-Systematik in der Technischen Sicht konzentrierte. 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 Nordwestschweiz 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 Dr. Nele Hackländer, die mit kritischem Auge alle Beiträge Korrektur gelesen haben.

Basel, im September 2006

Ralf Wölflé und Petra Schubert

Inhalt

Ralf Wölfe

Prozessexzellenz mit Business Software 5

Petra Schubert und Ralf Wölfe

eXperience-Methodik zur Dokumentation von Fallstudien..... 19

B2B-Integration: Geschäftsprozesse unternehmens- übergreifend verbinden

Fachbeitrag

Peter Herzog

B2B-Integration: Motivation, Herausforderungen und Nutzen 31

Fallstudien

Michael Pülz

Wyser AG: Geschäftsübergreifende Prozessintegration
(ABACUS Research AG/Zehnder Informatik GmbH) 39

Daniel Risch

MTF Micomp: Integration mittels Sell-Side-Lösung (io-market AG)..... 53

Kristin Wende und Philipp Osl

e + h Services AG: E-Business-Integration mit zentralem ERP-System
(APOS Informatik AG)..... 67

Schlussbetrachtung

Petra Schubert und Patrick Rauber

Schlussbetrachtung: B2B-Integration 81

Kundenbindung: Prozessexzellenz als Wettbewerbsvorteil

Fachbeitrag

Ralf Wölflle und Thomas Rogler

Kundenbindung durch Prozessexzellenz 83

Fallstudien

Ute Klotz und André J. Rogger

Serto AG: Kanban-Lösung als Wettbewerbsvorteil (SAP Schweiz AG) 89

Rolf Gasenzer

Aebi & Co. AG: Webbasiertes CRM (Actricity AG) 101

Raphael Hügli und Petra Schubert

Lyreco: Convenience durch 1:1-Anbindung von Business Software 115

Schlussbetrachtung

Ralf Wölflle

Schlussbetrachtung: Kundenbindung 129

Auftragsabwicklung: Prozessoptimierung und niedrige Kosten

Fachbeitrag

Herbert Ruile

Prozessoptimierung in der Auftragsabwicklung 131

Fallstudien

Uwe Leimstoll

Neoperl-Gruppe: Internationale Auftrags- und Logistikprozesse
(Opacc Software AG) 139

Raphael Hügli

Otto Fischer AG: Papierloser Warenfluss durch mobile Geräte
(Polynorm AG) 155

Raoul Schneider

felix martin Hi-Fi und Videostudios: SAP im Kleinunternehmen
(atlantis it solutions GmbH)..... 169

Henrik Stormer

MIFA AG: Eindeutige Identifizierung von Materialien (SAP Schweiz AG) 183

Anke Gericke

Trisa AG: Logistik mit Kanban und mobiler Datenerfassung (KCS.net AG) 195

Schlussbetrachtung

Petra Schubert

Schlussbetrachtung: Auftragsabwicklung..... 209

**Logistikketten für Lebensmittel: Nachweisbare Qualität
ohne Verlust**

Fachbeitrag

Ralf Wölfe und Philippe Matter

Logistikketten für Lebensmittel 211

Fallstudien

Michael Quade

Hero AG: Inter Company Supply Chain Hub (Ramco Systems)..... 219

Michael Koch

Lagerhäuser Aarau: Kontraktlogistik mit Chargenrückverfolgung
(GUS Schweiz) 233

Thomas Myrach

MGM Group Corporation: ERP aus der Steckdose (atlantis it solutions) 247

Schlussbetrachtung

Ralf Wölfe

Schlussbetrachtung: Logistikketten für Lebensmittel..... 261

Zusammenfassung*Petra Schubert*

Prozessexzellenz mit Business Software: Fazit aus den Fallstudien..... 263

Literaturverzeichnis 275

Kurzprofile der Herausgeber und Autoren 279

4 Wyser AG: Geschäftsübergreifende Prozessintegration

Michael Pülz

Die Wyser AG in Bern liefert und repariert Haushaltgeräte für Küche und Waschküche. Im Rahmen des im Folgenden beschriebenen Projekts erfolgte die unternehmensübergreifende Integration mit der Immobilienverwaltung graf.riedi AG, einem wichtigen Kunden der Wyser AG. Die Abwicklung des Auftragsprozesses zwischen der Wyser AG und der graf.riedi AG läuft über das E-Business-Netzwerk VIAM ab. Dies umfasst den Prozess von der Übertragung der Störungsmeldung bis hin zur Übermittlung der Rechnung durch die Wyser AG.

Folgende Personen waren an der Bearbeitung dieser Fallstudie beteiligt:

Tab. 4.1: Mitarbeitende der Fallstudie

Ansprechpartner	Funktion	Unternehmen	Rolle
Michael Wyser	Geschäftsleitung	Wyser AG	Lösungsbetreiber
Beat Zehnder	Geschäftsführer	Zehnder Informatik GmbH	IT Partner
Nicolas Guillet	Projektleiter E-Business	ABACUS Research AG	Business Software Anbieter
Michael Pülz	Dozent, Fachbetreuer Wirtschaftsinformatik	FHNW	Autor

4.1 Das Unternehmen

4.1.1 Hintergrund, Branche, Produkt und Zielgruppe

Die Wyser AG wurde im Jahr 1962 vom Vater zweier der heutigen drei Geschäftsleiter gegründet. Sie erwirtschaftet mit 18 Mitarbeitenden einen Umsatz von circa 11.5 Mio. CHF. Die Kultur des Unternehmens ist die eines Familienbetriebs mit persönlichem Umgang und flachen Hierarchien.

Die Wyser AG liefert und repariert Grosshaushaltsgeräte (Kühlschränke, Geschirrspülmaschinen, Waschmaschinen, Wäschetrockner etc.). Seit den Sechzigerjahren vertreibt sie das gesamte Miele-Sortiment. Die Kunden gliedern sich in die folgenden vier Bereiche:

- Fachhandel (Sanitärinstallateure, Elektroinstallateure, Küchenbauer, Grossisten im Sanitärbereich etc.): Hier fungiert die Wyser AG als Zwischenhändler für Miele Haushaltgeräte.
- Endverbraucher (Besitzer von Eigentumswohnungen, Häusern etc.): Die Wyser AG beliefert diese Kunden direkt und übernimmt den Unterhalt der Geräte.
- Immobilienverwaltungen: Auch hier werden die Geräte geliefert bzw. unterhalten (Reparaturen, Ersatzteile), wobei nicht nur das Miele-Sortiment angeboten wird, sondern sämtliche Geräte von A wie AEG bis Z wie Zug. Es wird ein Komplettservice unabhängig vom Hersteller angeboten.
- Objektbereich: Architekten, Investoren, Bauherren und andere Entscheidungsträger werden speziell im Neubau- und Sanierungsbereich durch die Wyser AG in Form von Beratung, Planung und Verkauf betreut.

Durch die konsequente Ausrichtung auf die Marke Miele (die Wyser AG ist nach der Firma Fust AG der zweitgrösste Miele-Kunde in der Schweiz) besteht für die Wyser AG eine Abhängigkeit von diesem Lieferanten. Die gesamte Branche befindet sich in einem ausgeprägten Verdrängungswettbewerb. Andere Hersteller, aber auch der Fachhandel, der für die Wyser AG sowohl Kunde als auch Mitbewerber ist, prägen diese Konkurrenzsituation. Der Markt ist weitestgehend gesättigt, da der grösste Teil der Haushalte bereits über die angebotenen Haushaltsgeräte verfügt. Sowohl Wachstum als auch Konsolidierung werden in erster Linie über Verdrängung erreicht. Insbesondere um Wachstum zu generieren ist Wyser auf neue, innovative Produkte der Hersteller angewiesen.

Zu den grössten Mitbewerbern zählen die Firma Fust AG sowie die namhaften Produzenten von Haushaltgeräten, die gesamtschweizerisch tätig sind (AEG, Bauknecht, Electrolux, Siemens, V-Zug). Media Markt ist bei den Grosshaushaltsgeräten („Weisswaren“) wenig erfolgreich und auch die Migros und Coop konnten in diesem Markt bis heute nicht richtig Fuss fassen.

Die Wyser AG bearbeitet und beliefert in erster Linie den Grossraum Bern. Vor allem während der jährlichen Publikumsmesse BEA in Bern werden auch Kontakte über die Kantonsgrenzen hinweg geknüpft und daraufhin Geräte dorthin ausgeliefert.

Das Sortiment der Wyser AG umfasst circa 2'000 verschiedene Modelltypen aller Hersteller sowie sehr viele Ersatzteile (allein bei Miele Geräten existieren circa 50'000 Ersatzteile). Der Kunde erwartet eine Vorort-Reparatur spätestens innerhalb von 48 Stunden.

Die im Folgenden beschriebene Prozessintegration bezieht sich auf den oben beschriebenen Bereich der Immobilienverwaltungen. Es handelt sich also um eine B2B-Integration.

4.1.2 Unternehmensvision

Die Firma bietet insbesondere im Bereich der Immobilienverwaltungen einen professionellen Gesamtservice rund um die Haushaltsgeräte, unabhängig vom Hersteller, an. Im Grossraum Bern ist die Firma bei ihren Kunden etabliert und für den professionellen Service geschätzt.

4.1.3 Stellenwert von Informatik und E-Business

Die Informatik hat für die Wyser AG einen hohen Stellenwert. Insgesamt hat die Wyser AG circa 1.5 Mio. CHF in die ICT investiert. Sämtliche Prozesse werden ICT-unterstützt abgewickelt. Hierdurch ergibt sich eine grosse Abhängigkeit von Hard- und Software, insbesondere vom Anbieter der ERP-Software (ABACUS Research AG). Die Entscheidung für ABACUS fiel im Jahre 1996.

4.2 Der Auslöser des Projekts

4.2.1 Ausgangslage und Anstoss für das Projekt

Auslöser des in dieser Fallstudie beschriebenen Projekts im Jahr 2004 war die Präsentation des Systems VIAM (Verfahren für integriertes Auftragsmanagement) durch die pragmaBau Treuhand AG (Entwickler) und die Immobilienverwaltung graf.riedi AG (VIAM-Anwender und ein wichtiger Kunde der Wyser AG). Zu diesem Zeitpunkt gab es noch keine Schnittstelle, um den Auftragsprozess zwischen der ABACUS ERP-Software und dem E-Business-Netzwerk VIAM abzuwickeln. An VIAM waren vor allem Branchenlösungen angeschlossen. Für die Wyser AG war es entscheidend, dass die Anbindung von ABACUS möglich wurde. Wyser setzte sich daher dafür ein, dass die Firmen ABACUS und pragmaBAU

über eine entsprechende Schnittstelle sprachen. Die Anbindung von ABACUS und VIAM wurde Ende Mai 2006 in Betrieb genommen. Die Koordination des Entwicklungs- und Einführungsprojekts übernahm die Zehnder Informatik GmbH.

4.2.2 Vorstellung der Geschäftspartner

Anbieter von Business Software

Die bei der Wyser AG eingesetzte Business Software stammt von der ABACUS Research AG (Kronbühl/St.Gallen), die seit 1985 auf dem Schweizer Markt betriebswirtschaftliche Standardsoftware anbietet. ABACUS hat circa 150 Mitarbeitende. Die Business Software umfasst verschiedene Module, u.a.: Auftragsabwicklung, Fakturierung, Buchhaltung und Produktionsplanung und -steuerung. Die Wyser AG setzt seit 1996 ABACUS-Software ein.

Service Portal Betreiber

Das E-Business-Netzwerk VIAM (Service Portal) wird von der Firma pragma-BAU Treuhand AG (Basel) betrieben. VIAM hat zum Ziel, die Lieferanten der Immobilienunternehmungen (Handwerker, Versorger, Versicherungen und Energie) auf einer virtuellen Plattform zusammenzubringen. Dabei sollen Informationswege verkürzt und die Auftragsabwicklung vereinfacht werden. Die Abwicklung von Reparaturaufträgen und die Rechnungsstellung waren bislang durch einen unverhältnismässig hohen Verwaltungs- und Korrespondenzaufwand gekennzeichnet. Durch VIAM werden diese Prozesse automatisiert und durch die Verbindung der ERP-Systeme des Immobilienunternehmens und der Rechnungsteller erheblich vereinfacht. Weitere Informationen finden Sie unter www.viam.ch.

Implementierungspartner

Als Projektkoordinator fungierte die vor zehn Jahren gegründete Zehnder Informatik GmbH, ein ABACUS-Vertriebspartner in Matzingen, Kanton Thurgau. Die Firma besteht aus drei Mitarbeitenden und ist spezialisiert auf ABACUS-Beratung und -Programmierung in den Bereichen Auftragsbearbeitung, PPS und Logistik. Zehnder Informatik arbeitet mit einem Partner zusammen (Stefani & Partner AG), der auf den Bereich Rechnungswesen spezialisiert ist. Zusammen bilden sie den sechstgrössten ABACUS-Logo-Partner. Die Zusammenarbeit zwischen Wyser und Zehnder Informatik besteht seit 1996.

Geschäftspartner

Die graf.riedi AG ist eine grosse Immobilienverwaltung im Raum Bern und ein wichtiger Kunde der Wyser AG. Ziel der beiderseitigen VIAM-Integration war die

Vereinfachung bei der Abwicklung von Kleinaufträgen (Serviceaufträge) zwischen der graf.riedi AG und der Wyser AG.

4.3 B2B-Integration zwischen Immobilienverwaltung und Wyser

4.3.1 Geschäftssicht und Ziele

Für die vorliegende Fallstudie wird die B2B-Integration zwischen der Wyser AG und der Immobilienverwaltung graf.riedi AG dargestellt. Auf der Ebene der Geschäftssicht werden durch die graf.riedi AG in erster Linie Störungsmeldungen defekter Haushaltgeräte an die Wyser AG gesandt (diese machen circa 95 % aus, der Rest sind vorwiegend Offertanfragen). Auf Grund dieser Störungsmeldungen begibt sich ein Kundendiensttechniker in die entsprechende Liegenschaft (Wohnung oder Gemeinschaftswaschküche) und repariert das Gerät. Bei Reparaturen von über 300.- CHF wird in der Regel die Immobilienverwaltung informiert. Häufig wünscht die Verwaltung in einem solchen Fall einen schriftlichen Kostenvoranschlag für die Reparatur bzw. eine Austauschofferte für ein neues Gerät.

Basierend auf den ausgeführten Arbeiten ergänzt der Kundendiensttechniker nach erfolgter Reparatur einen vorerstellten Arbeitsrapport. Dieser wird bei der Wyser AG intern durch Sachbearbeiter weiter verarbeitet. Die Rechnungsstellung erfolgt zurzeit zum einen elektronisch über VIAM an die graf.riedi AG; gleichzeitig wird aber aus rechtlichen Gründen noch eine Rechnung in Papierform verschickt. pragmaBAU ist daran, eine gesetzeskonforme rein elektronische Lösung mit VIAM zu entwickeln, so dass Wyser zukünftig entweder diese Variante oder diejenige von PayNet benutzen kann. PayNet (www.paynet.ch) unterstützt Firmen bei der mehrwertsteuerkonformen Abwicklung elektronischer Rechnungen über das PayNet-Netzwerk, wobei digitale Signaturen verwendet werden. Mehr Informationen unter.

Da es sich bei den Serviceaufträgen um kleinere Auftragsvolumina handelt, lohnt sich hier die elektronische Abwicklung für die Wyser AG. Bei grösseren Volumina (Aufträge für Neugeräte) ist es auf Grund der auftragsvolumenabhängigen Gebührenstruktur von VIAM günstiger, dies auf herkömmlichem Weg abzuwickeln.

Das folgende Business Szenario zeigt die Beteiligten in ihren Rollen (Abb. 4.1):

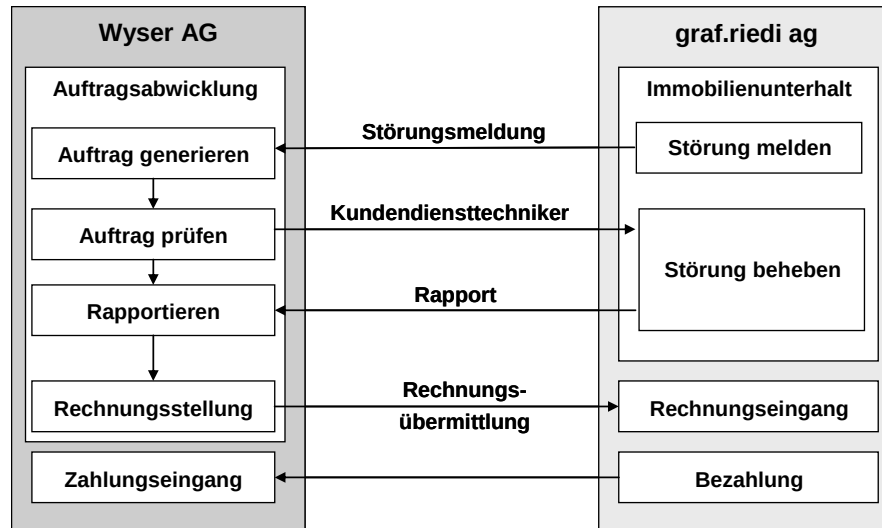


Abb. 4.1: Business Szenario mit den beteiligten Partnern und den wichtigsten Prozessen

4.3.2 Prozesssicht

In der Prozesssicht wird der ausgewählte betriebliche Ablauf genauer dargestellt. Im Allgemeinen wird der Prozess durch eine Störungsmeldung durch die graf.riedi AG angestoßen. Die Übermittlung der Störungsmeldung erfolgt elektronisch über VIAM und das AbaNet-E-Business-Netzwerk. Auf Seite der Wyser AG wird die Störungsmeldung über den ABACUS E-Business-Kommunikator in die ABACUS Auftragsbearbeitung heruntergeladen. Hierdurch wird ein Auftrag generiert, der vom Sachbearbeiter geprüft wird. Sind Ergänzungen nötig, so werden diese vom Sachbearbeiter durchgeführt. Der Disponent erstellt aus dem Auftrag einen Servicerapport und druckt diesen aus. Der Kundendiensttechniker führt nun die Arbeiten aus und hält diese handschriftlich auf dem Servicerapport fest. Zurück bei der Wyser AG ergänzt der Sachbearbeiter den Auftrag mit den Informationen auf dem Servicerapport. In einem Batchlauf wird die entsprechende Rechnung generiert, via AbaNet/VIAM an die graf.riedi AG geschickt und dort direkt in das ERP-System (RIMO R4) übernommen. Der Status der Rechnung kann jederzeit eingesehen werden. Aus rechtlichen Gründen wird zurzeit noch eine Papierversion der Rechnung verschickt.

Wie bereits erwähnt, wird im Falle von Reparaturen über 300.- CHF vorgängig die Immobilienverwaltung informiert. Bei Bedarf wird eine Offerte für ein Neugerät

bzw. ein Kostenvoranschlag für die Reparatur erstellt und per E-Mail als PDF-Dokument an die graf.riedi AG geschickt.

Abb. 4.2 illustriert diesen Prozess:

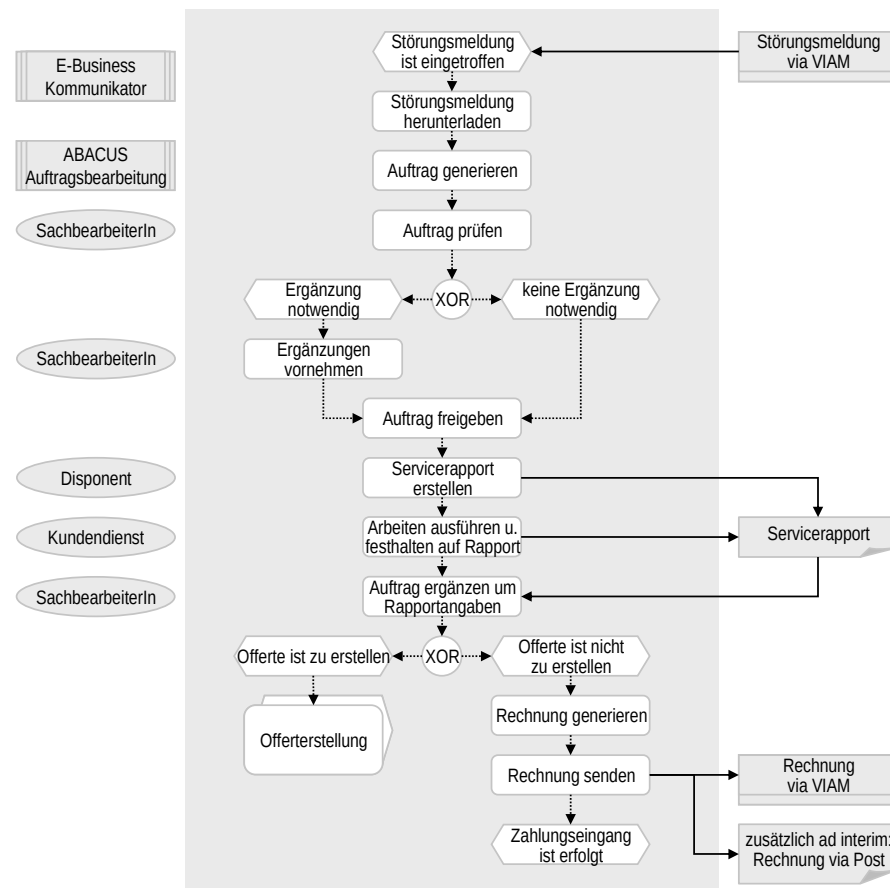


Abb. 4.2: Prozess der integrierten Abwicklung von Serviceaufträgen

4.3.3 Anwendungssicht

Die Anwendungssicht (vgl. Abb. 4.3) betrachtet die Informationssysteme der beteiligten Partner. Dabei werden die drei Schichten Datenhaltung, Geschäftslogik und Benutzerinterface unterschieden.

Die Wyser AG setzt mehrere Module der ERP-Software ABACUS ein. Für den beschriebenen Fall ist insbesondere das Modul Auftragsbearbeitung von Bedeutung, das zur Auftragsabwicklung und zur Erzeugung elektronischer Dokumente eingesetzt wird. Die Übertragung der elektronischen Dokumente erfolgt über das von der Firma pragmaBAU Treuhand AG bereitgestellte E-Business-Netzwerk VIAM und die von ABACUS gehostete und gewartete E-Business-Plattform AbaNet.

Die Kommunikation zwischen der ABACUS Business Software und AbaNet erfolgt hinter den Kulissen, d.h. sie ist vollständig in die Software implementiert. Als Format wird das offene AbaDoc verwendet. Dabei handelt sich um ein XML-Format, mit dem alle wichtigen Geschäftsdokumente wie Offerten, Bestellungen, Lieferscheine, Rechnungen usw. abgebildet werden können. Ausserdem ist – falls nicht aktiv unterdrückt – jedem dieser Dokumente ein PDF zugeordnet, das aber im Normalfall nicht beachtet wird. Bei Fehlern oder Unklarheiten ist diese PDF-Datei hilfreich. Die Kommunikation wird über SOAP (Simple Object Access Protocol) abgewickelt, das heute das am meisten verbreitete Protokoll für Web Services ist.

Die Störungsmeldung wird bei graf.riedi in der Immobilienverwaltungssoftware Rimo R4 der Firma Aareon Schweiz AG erzeugt und an das VIAM gesandt. Im VIAM erfolgt die Umwandlung in ein AbaDoc, einem offenen ABACUS-Format auf XML-Basis. Via AbaNet wird das AbaDoc an den ABACUS E-Business-Kommunikator der Wyser AG weitergeleitet und in die ABACUS Auftragsbearbeitung geladen. Beim Senden der elektronischen Dokumente von der Wyser AG zur graf.riedi AG verhält es sich gerade umgekehrt.

Wie erwähnt, setzt die graf.riedi AG das Rimo R4 ERP-System ein. Dabei handelt es sich um eine integrierte, modular aufgebaute Gesamtlösung für das kaufmännische und technische Management von Wohn- und Gewerbeimmobilien.

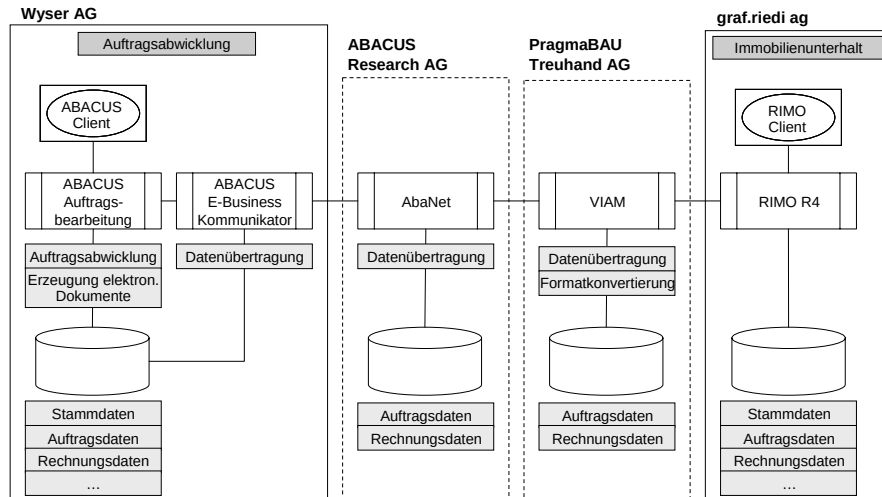


Abb. 4.3: Anwendungsübersicht und Integrationsschema

4.3.4 Technische Sicht

Bei der Wyser AG sind drei Server im Einsatz, wobei auf einem davon die ABACUS E-Business Software inkl. E-Business-Kommunikator läuft. Die folgende Tabelle stellt die Spezifikation des Servers dar:

Tab. 4.2: Spezifikationen und Merkmale

Server	Hardware	Software
Anwendungsserver	CPU: 2 Intel Xeon 2.4 GHz RAM: 4 GB HD: 3x70 GB mit RAID5	BS: Windows 2000 Server AW: Abacus 2005.12 DB: PervasiveSQL

CPU: Prozessor, RAM: Arbeitsspeicher, HD: Festplattenspeicher

BS: Betriebssystem, AW: Anwendungssoftware, DB: Datenbanksoftware

Das AbaNet ist ein von ABACUS gehosteter und gewarteter Service zur Anbindung an verschiedene E-Business-Netzwerke. Es ermöglicht Anwendern der ABACUS ERP-Software unabhängig von der eingesetzten Version die einfache Anbindung ihrer ERP-Software an E-Business-Netzwerke, ohne sich um die technische Konvertierung und das Mapping der Daten und Felder kümmern zu müssen.

Da die technische Anbindung an das VIAM über das von ABACUS betriebene AbaNet läuft, ist die technische Ausgestaltung bei den Partnern für die Fallstudie nicht von Bedeutung.

4.4 Projektabwicklung und Betrieb

4.4.1 Projektmanagement und Changemanagement

Das Projekt wurde im Jahr 2004 initiiert, als die Immobilienverwaltung graf.riedi AG ihre wichtigen Lieferanten darüber informierte, dass der Auftragsprozess zukünftig über das E-Business-Netzwerk VIAM abgewickelt werden soll. Daraufhin übernahm Michael Wyser (Geschäftsleitungsmitglied der Wyser AG) die Initiative und brachte die notwendigen Partner zusammen. Dabei handelte es sich um die pragmaBAU als Betreiber von VIAM, die ABACUS als Anbieter der Business Software sowie um die Zehnder Informatik als Projektkoordinator und Implementierungspartner.

Im Jahr 2005 wurde dann hinter den Kulissen gearbeitet. Erst im Jahr 2006 war die Anbindung von ABACUS via AbaNet an VIAM realisiert. Seit Mai 2006 ist die elektronische Integration zwischen der Wyser AG und graf.riedi produktiv im Einsatz.

Die Mitarbeitenden der Wyser AG wurden einerseits durch die pragmaBAU im Vorfeld der definitiven Realisierung geschult. Nach den Testläufen und vor dem Produktivstart wurden die Anwender durch Beat Zehnder im Bereich ABACUS Auftragsbearbeitung instruiert. Der Aufwand beschränkte sich dabei auf ein bis zwei Stunden Vorort-Training.

Die Wyser AG ist seit 1996 äusserst konsequent auf den Einsatz verschiedenster Informatiklösungen in allen Ebenen (Betriebswirtschaft, Marketing, Kommunikation) ausgerichtet und daher entsprechend organisiert und strukturiert. Dieses hohe Mass an Informatikanwendungen fordert von allen Mitarbeitenden seit Jahren viel Engagement und geistige Flexibilität, so dass es gegen die Einführung dieser prozessübergreifenden Geschäftsintegration keine Widerstände seitens der Mitarbeitenden gegeben hat.

Partnerwahl

Im Rahmen des Projekts wurde mit den bestehenden, langjährigen Partnern zusammen gearbeitet. Neu kam die Zusammenarbeit mit der pragmaBAU hinzu, die allerdings während der Realisierungsphase vorwiegend die Zehnder Informatik und ABACUS betraf.

4.4.2 Entstehung und Roll-out der Softwarelösung

Das E-Business-Netzwerk AbaNet existierte bereits und musste daher nicht erst von ABACUS realisiert werden. Auch der ABACUS E-Business-Kommunikator zur Anbindung der ABACUS ERP-Software war bereits in der Angebotspalette vorhanden und musste lediglich auf dem Server der Wyser AG installiert werden.

Im Herbst 2005 wurde die Schnittstelle zwischen AbaNet und VIAM entwickelt. Viel Aufwand lag hier bei der pragmaBAU, da ABACUS lediglich AbaDocs an das VIAM weiterleitet bzw. von dort empfängt. Es mussten Felder definiert, Logik programmiert sowie Formulare und Masken angepasst werden.

Wyser wurde während der Entwicklungsphase nur gelegentlich kontaktiert. Für das Unternehmen war vor allem die automatische Übernahme in die Auftragsbearbeitung wichtig.

Anfang 2006 konnte das System zum ersten Mal getestet werden. Die Tests erfolgten direkt auf dem Produktivsystem mittels Testkunden. Hierdurch wurde der produktive Betrieb nicht tangiert. Es mussten noch Feinanpassungen (z.B. bzgl. des Detaillierungsgrads der versendeten Informationen) vorgenommen werden, damit der Datenaustausch zwischen den Systemen funktionierte. Hierzu stand der IT-Partner in engem Kontakt mit dem Programmierer der pragmaBAU.

4.4.3 Laufender Unterhalt

Der Betrieb der ABACUS Software wird durch die Zehnder Informatik gewährleistet. Den Betrieb der Office und Exchange-Software, des Netzes und der Server-Hardware inklusive Betriebssystem leistet die Firma Comtech in Münsingen.

Das AbaNet wird von der ABACUS Research AG in Kronbühl (St. Gallen) unterhalten. Das E-Business-Netzwerk VIAM betreibt die pragmaBAU Treuhand AG.

4.5 Erfahrungen

4.5.1 Nutzerakzeptanz

Durch die beschriebene Lösung gab es nur wenige Änderungen bei der Wyser AG. Entsprechend hoch ist die Akzeptanz bei den circa vier bis fünf SachbearbeiterInnen, die das System benutzen. Bislang kann nur ein kleiner Teil der eingehenden Servicemeldungen über VIAM abgewickelt werden, da zurzeit auf Kundenseite (Auftraggeber) nur die Firma graf.riedi AG im Grossraum Bern damit arbeitet.

4.5.2 Zielerreichung und bewirkte Veränderungen

Das System läuft seit der Inbetriebnahme wie geplant. Die Übermittlung der elektronischen Dokumente zwischen der Wyser AG und der graf.riedi AG erfolgt vollständig über das VIAM E-Business-Netzwerk. Dies umfasst den Prozess von der Übertragung der Störungsmeldung bis hin zur Übermittlung der Rechnung durch die Wyser AG. Ausstehend ist noch die vollständige und gesetzeskonforme elektronische Abwicklung der Rechnungsstellung und Bezahlung.

Veränderungen

Die erzielte Vereinfachung besteht darin, dass die Servicemeldungen der graf.riedi AG nicht mehr per E-Mail, Fax oder Telefon eingehen und von Hand im ERP-System erfasst werden müssen, sondern automatisch durch den ABACUS E-Business-Kommunikator heruntergeladen und in der Datenbank des ERP-Systems gespeichert werden. Die Nachbearbeitung durch die SachbearbeiterInnen beschränkt sich somit auf Ergänzungen und ist weniger aufwändig als das normale Bearbeitungsprozedere.

Das Ziel der Wyser AG und pragmaBAU besteht nun darin, weitere Kunden (Immobilienverwaltungen) zur Zusammenarbeit via VIAM zu bewegen.

4.5.3 Investitionen, Rentabilität und Kennzahlen

Da das System erst seit Ende Mai 2006 produktiv läuft, gehen zurzeit nur circa 2 % der Serviceaufträge über diesen elektronischen Kanal ein. Interessant wird die Lösung, wenn sich weitere Kunden der Wyser AG (hier: Immobilienverwaltungen) an VIAM anschliessen und damit der Prozentsatz der vollständig elektronisch übermittelten Dokumente steigt.

Durch den Versand der elektronischen Rechnungen werden bereits heute Porto- und Papierkosten gespart. Elektronische Rechnungen können schneller versendet werden, was schnellere Zahlungseingänge zur Folge hat. Da das System jedoch erst seit wenigen Monaten produktiv läuft und bisher nur die Firma graf.riedi partizipiert, sind die Einsparungen noch nicht quantifizierbar.

Mittelfristig sollen aufwändige Bearbeitungsprozesse für Kleinaufträge im Bereich Immobilienverwaltungen rationalisiert werden. Voraussetzung ist, dass sich diese Kundengruppe zukünftig ebenfalls an VIAM anschliesst.

Für die Wyser AG ergibt sich eine gestiegene Wettbewerbsfähigkeit und ein Imagegewinn, da die Integration der Prozesse zwischen den Kunden und den Lieferanten wichtiger wird. Als Pilotanwender nimmt die Wyser AG hier eine Vorreiterposition ein.

Die externen Investitionskosten (geleistet durch Zehnder Informatik) betrugen circa 15'000.- CHF. Die internen Investitionskosten hielten sich in Grenzen, da nur wenige Sitzungen erforderlich waren. Die Betriebskosten sind volumenabhängig und betragen momentan 2.8 % der über VIAM abgewickelten Aufträge. Dieser Betrag wird an die pragmaBau Treuhand AG bezahlt. Für die Wyser AG ist diese Gebührenregelung nicht zufrieden stellend, da die Lieferanten (Handwerker) wesentlich höhere Nutzungsabgaben entrichten müssen als die Immobilienverwaltungen, die jedoch im gleichen Mass von dieser Automatisierung profitieren.

Der ABACUS E-Business-Kommunikator ist Teil der Auftragsbearbeitung, so dass hierfür keine weiteren Lizenzgebühren bezahlt werden mussten. Die Aufwendungen für den Betrieb des AbaNet werden für alle VIAM-Zulieferer zwischen pragmaBAU und ABACUS geregelt, so dass Wyser keine Rechnung von ABACUS erhält.

Im Geschäft mit den Immobilienverwaltungen machen die Serviceaufträge circa 10 % des Umsatzes aus. Durch die kleinen Fakturierungsvolumen pro Serviceauftrag lohnt sich hier aus Sicht der Wyser AG die elektronische Abwicklung. Der Bearbeitungsaufwand für Kleinaufträge kann damit reduziert werden.

90 % und damit der weit wichtigere Teil des Umsatzes betrifft den Austausch von Geräten. Dieser wird bewusst nicht über VIAM abgewickelt – nicht zuletzt auf Grund der volumenabhängigen Kostenstruktur.

4.6 Erfolgsfaktoren

4.6.1 Spezialitäten der Lösung und Reflexion der „Prozessexzellenz“

Das Spezielle an der beschriebenen Lösung ist die unternehmensübergreifende Abwicklung von Prozessen mit Standardsoftware über E-Business-Netzwerke. Hierdurch war es möglich, die unterschiedlichen ERP-Systeme der beteiligten Partner zu integrieren, ohne dass hierfür eine individuelle Punkt-zu-Punkt-Schnittstelle geschaffen werden musste.

Für Wyser liegt der Nutzen darin, dass durch die Anbindung von Lieferanten und Kunden ein B2B-Netzwerk entsteht, welches einerseits eine effizientere Auftragsbearbeitung zulässt und andererseits die Kundenbindung fördert, wodurch die Wettbewerbsfähigkeit gesteigert wird. Die Vorteile ergeben sich für die bisherigen Beteiligten vor allem dann, wenn sich weitere Lieferanten und Kunden an dieses Netzwerk anschliessen und sich damit der Aufwand für die einmalige Anbindung an VIAM gegenüber individuellen Schnittstellen auszahlt.

Aus Sicht der Wyser AG war in erster Linie die Anbindung ihres ERP-Systems ABACUS an das AbaNet nötig. Beim AbaNet handelte es sich um ein vorhandenes Standardangebot des Softwareanbieters. Wyser muss sich weder um die Wartung noch die Konvertierung der Daten kümmern. Die Anbindung weiterer Partner ist mit wenig Aufwand machbar.

4.6.2 Lessons Learned

Es braucht einen gewissen Mut braucht, ein first-mover im Bereich der ICT-gestützten B2B-Integration zu sein, d.h. zu einem frühen Zeitpunkt bei einer solchen unternehmensübergreifenden Integration über E-Business-Netzwerke aktiv mitzuwirken. Aus Sicht der Wyser AG rechnet sich die Anbindung insbesondere im Laufe der Zeit, wenn weitere Kunden über das E-Business-Netzwerk angebunden werden. Für die Kunden (in dieser Fallstudie die graf.riedi AG) auf der anderen Seite lohnt es sich erst dann, wenn viele Lieferanten über diese Kanäle integriert werden. Es besteht sozusagen das „Henne-Ei Problem“.

Anzumerken ist noch, dass es, wenn die Anbindung schnell erfolgen soll und Verzögerungen minimiert werden sollen, eine straffe Projektorganisation braucht. Hierzu gehören klare Verantwortlichkeiten, Meilensteine und Projektphasen.

Das persönliche Fazit von Wyser lautet: Es braucht den Mut, etwas anzustossen und zu sagen, „da machen wir mit“. Die Firma Wyser hat diesen Mut bewiesen und damit erfolgreich einen wichtigen Schritt in Richtung Prozessintegration getan.