

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

15 Schlussbetrachtung: B2B-Integration

Petra Schubert

Der einleitende Fachbeitrag von Thomas Myrach stellt die Automatisierung der Datenübertragung zwischen Applikationen ins Zentrum der Betrachtung. Die drei Fallstudien zur B2B-Integration zeigen, dass der heute vorherrschende Einsatz konkurrierender Standards zu einer Integrationskomplexität führt, die teuer ist und die erst über Netzwerkeffekte (ausreichende Anzahl an Teilnehmern) einen angemessenen Nutzen erzielen lässt (vgl. auch Metcalf's Gesetz zur exponentiellen Nutzensteigerung bei steigender Anzahl der Netzwerkteilnehmer). Unterzieht man die Fallstudien einem Quervergleich, so lassen sich die folgenden Erkenntnisse ziehen:

Die Initiative für eine B2B-Integration geht in den meisten Fällen von einem dominanten Kunden oder Lieferanten aus. Diese Thematik ist uns vertraut aus dem Bereich EDI und wird unter dem Stichwort „*Governance Structures*“ (die vorherrschenden Machtverhältnisse) in der Literatur diskutiert. Die Stadtmühle Schenk musste z.B. auf die Anforderungen ihres wichtigsten Kunden bezüglich EDI-Anbindung eingehen, um ihre Existenz zu sichern.

Es gibt verschiedene Ansätze, wie Geschäftspartner ihre elektronischen *Anbindungen* vollziehen. Varianten reichen von (1) direkten *1:1-Verbindungen* zwischen zwei Partnern über (2) *1:n-Beziehungen*, die von einem „treibenden“ Partner initiiert werden (wie zum Beispiel Brüttsch/Rüegger mit ihrer Messaging-Plattform) bis zu (3) *n:m-Anbindungen* über Plattformen, die von einem Intermediär betrieben werden und für viele Teilnehmer offen stehen. INFICON hat den Weg über die Plattform eines Intermediärs gewählt. Mit beschränktem finanziellem Aufwand wurde eine volle E-Procurement-Lösung realisiert, die pro Teilnehmer nur eine Schnittstelle erfordert. Mit dem Anschluss an das io-network-Portal von io-market erhält jeder Teilnehmer indirekt auch Zugang zu den bereits angeschlossenen Kunden und Lieferanten – ohne weitere Investitionen.

Das Ziel der Senkung der *Prozesskosten* bei der elektronischen Bestellabwicklung ist bei den meisten Unternehmen erfüllt worden. Die Kosten für die Kunden liegen bei Brütsch/Rüegger heute um rund 30 % unter den Kosten einer konventionellen Bestellung. Durch den Einsatz der neuen E-Procurement-Lösung konnte bei INFICON die Durchlaufzeit für eine Bestellung um ca. 50 % reduziert werden. Daneben ist die Datenqualität in der Wahrnehmung der Benutzer deutlich höher als früher. Indirekt ist damit auch die Qualität der Bestellabwicklung gestiegen was wiederum die Rückfragen und Fehler bei den Lieferanten vermindert. Die gesamten Beschaffungskosten (Einkauf und Materialmanagement) konnten bei INFICON seit Ende 2000 um über 20 % reduziert werden. Die UBS möchte durch die elektronische Unterstützung der Rechnungseingänge ihre Abwicklungskosten ebenfalls senken.

Ein zentraler Aspekt der beschriebenen Integrationsprojekte ist die *Motivation der integrierten Parteien* (beschrieben in der Fallstudie INFICON) und das *Projektmanagement*. Wie die Fallstudie Brütsch/Rüegger zeigt, lässt der Integrationsaufwand für neue Kunden mit der Zeit nach („beträgt pro Transaktionsart nur noch 1-3 Tage“). Bei der Anbindung neuer Kunden ist es nahezu unabdingbar, dass auch der Kunde über ein gewisses Know-how verfügt und in die Projektführung eingebunden wird.

In einigen Fallstudien zeigt sich, dass die vollzogene B2B-Integration als Nebeneffekt eine Erhöhung der *Switching Cost* mit sich bringt.

Im Bereich der *Projektkosten* werden Angaben zwischen 50'000 und 100'000 CHF für die beschriebenen E-Business-Integrationen gemacht. Demgegenüber sind die Kosten für ein EDI-Projekt in Höhe von 250'000 CHF bei der Stadtmühle Schenk recht hoch. In diesen Kosten ist aber auch die umfangreiche neue Infrastruktur enthalten.

Die Fallstudien zeigen, dass *XML* heute der *de-facto-Standard* für den Datenaustausch in Integrationsprojekten ist, bei denen Internettechnologie eingesetzt wird. Doch auch das bewährte *EDI* mit dem Standard *UN/EDIFACT* hat nach wie vor seine Daseinsberechtigung bei hohen Transaktionsvolumen und einer engen Anbindung der Partner.

Das Wunschscenario für die Zukunft wäre eine Angebotssituation, in der sich IT-Verantwortliche bei der Evaluation einer Business Software nicht mehr darum kümmern müssen, ob und welche Austauschchnittstellen vorhanden sind, weil die nahtlose Kommunikation von Softwaresystemen selbstverständlich geworden ist. Bis dahin wird aber noch einige Zeit vergehen.