

Integration von E-Business- Applikationen:

Erfahrungen aus Praxisprojekten

Petra Schubert und Walter Dettling

Institute for Business Economics

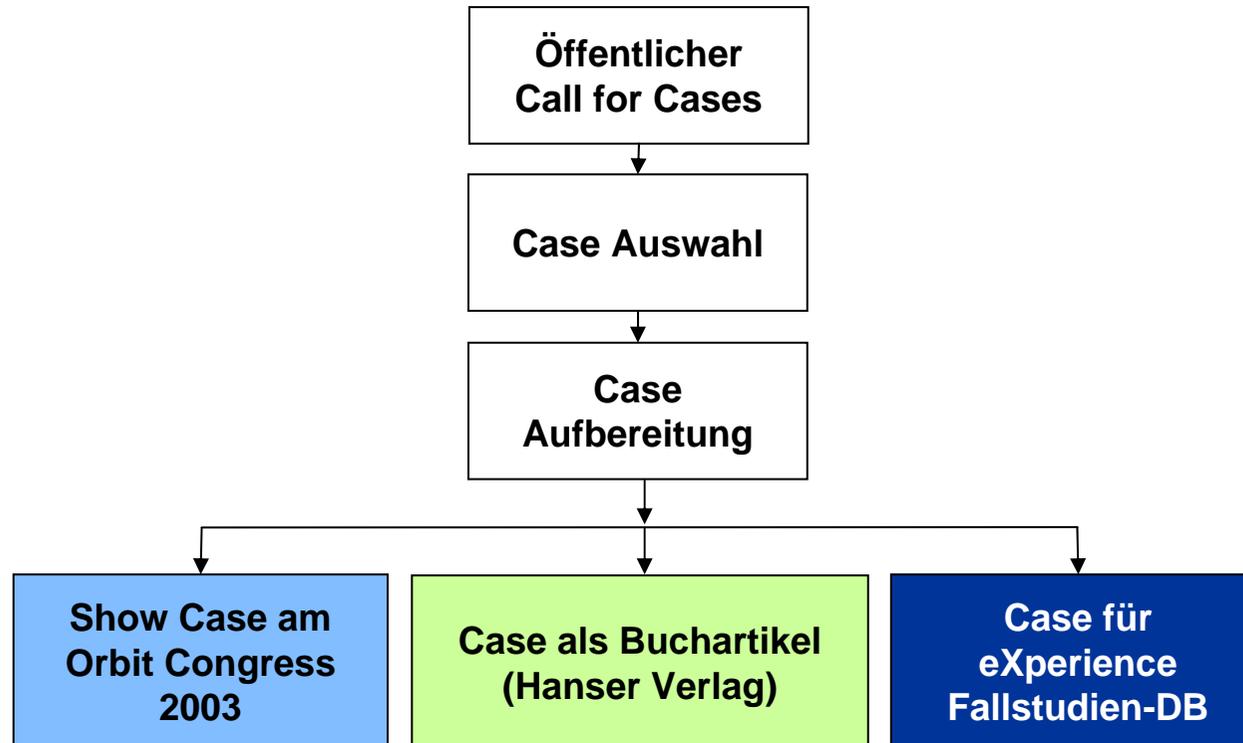
University of Applied Sciences Basel, Switzerland

name.vorname@fhbb.ch

<http://www.e-business.fhbb.ch>

Leading House **E**cademy^{CH}

Ablauf des Forschungsprojekts

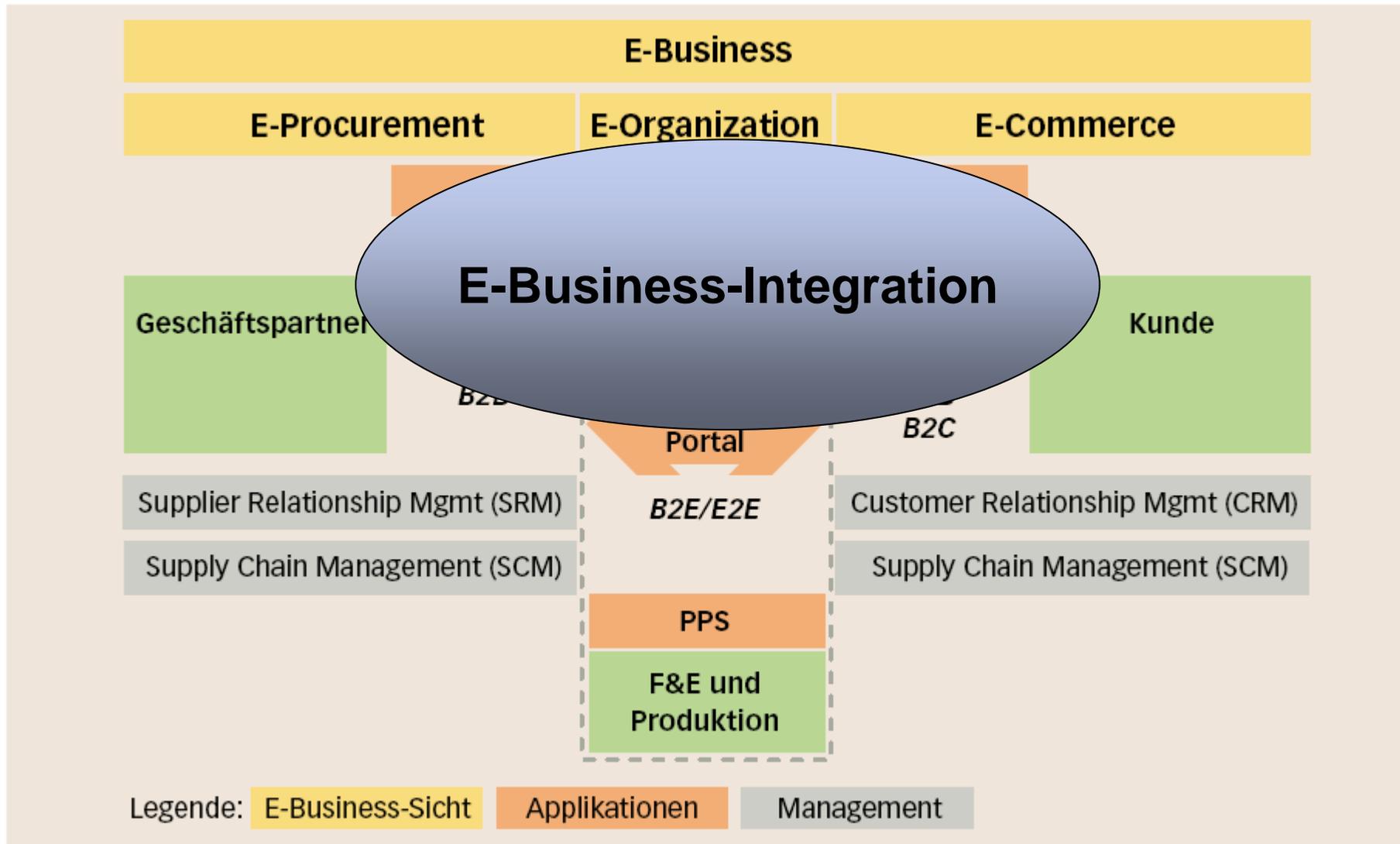


Links:

Orbit Congress 2003: <http://www.orbit.ch>

Buch: www.e-business.fhbb.ch/eb/publications.nsf/id/222

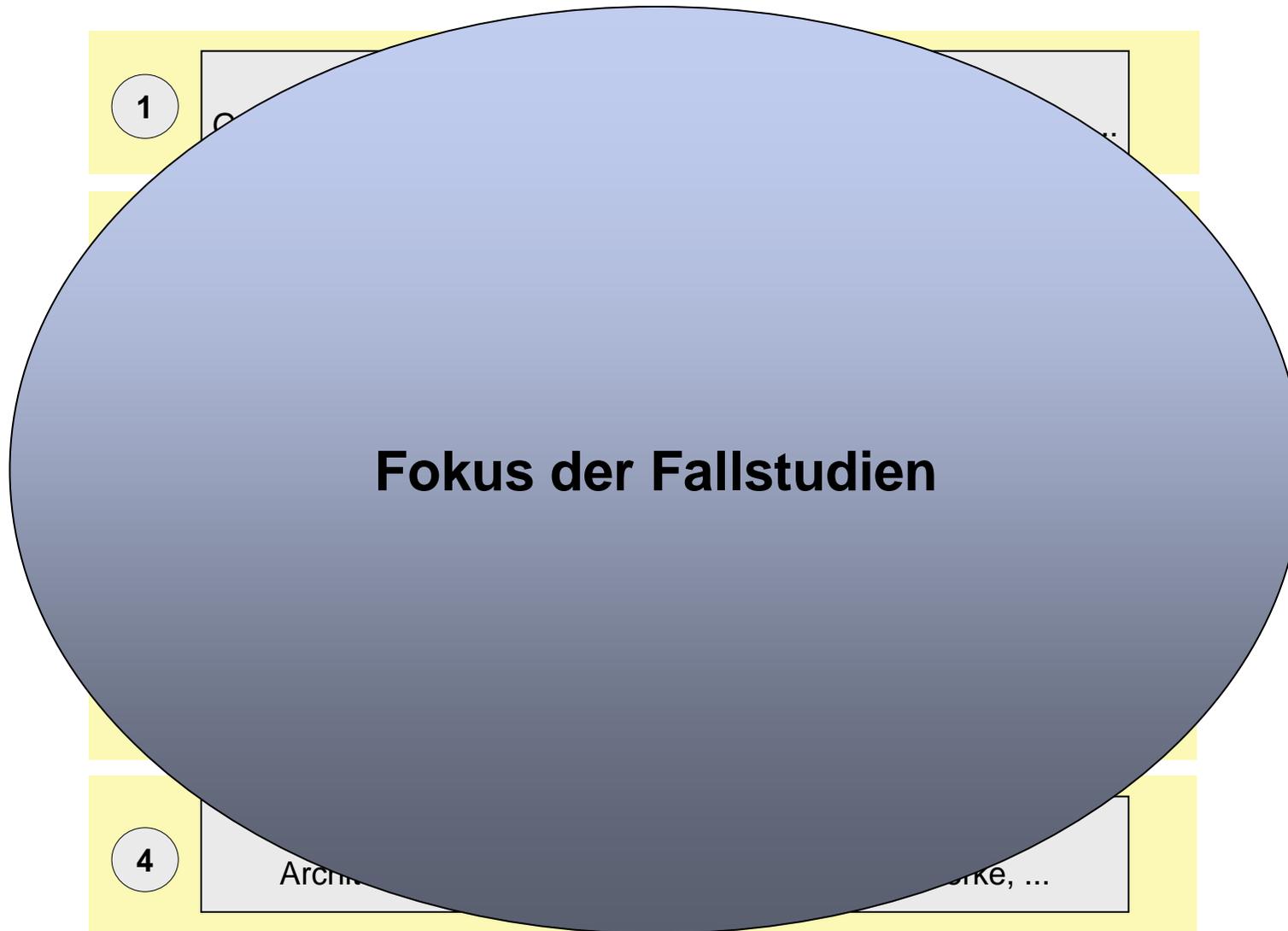
eXperience Fallstudienbank: <http://www.kmuinfo.ch/pl/experience>



Definition E-Business-Integration

- **Definition:** „E-Business-Integration ist die Verbindung von Geschäftsprozessen und Informationssystemen mit dem Ziel, in einer verteilten Wertschöpfungskette eine zusammenhängende Leistung (für den Kunden) zu erzeugen.“
- **Wir unterscheiden zwischen „interner“ und „externer“ Integration.**
 - Die Applikationssicht der *internen* Integration wird in der Literatur unter dem Stichwort „Enterprise Application Integration (EAI)“ behandelt und betrachtet die Integration von Informationssystemen innerhalb eines Unternehmens.
 - Das entsprechende Pendant dazu, die Applikationsaspekte der *externen* Integration, wird unter dem Begriff „B2B Application Integration“ diskutiert. Ihr Ziel ist es, durch den Einsatz von definierten Formaten und Protokollen Unternehmensgrenzen zu überbrücken.

Verschiedene Sichtweisen der Integration



- **Die Integrationen der Unternehmen, die in diesem Beitrag beschrieben werden, ist charakterisiert durch die folgenden Kriterien:**
 - ***Geschäftssicht:*** Eine Leistung wird in einer verteilten Wertschöpfung mit Hilfe von E-Business-Technologie effizienter erzeugt.
 - ***Prozesssicht:*** Mindestens ein Prozess ist entweder zwischen zwei oder mehr Abteilungen/Filialen oder mit einem oder mehr Geschäftspartnern integriert.
 - ***Anwendungssicht:*** Funktionen oder Daten eines Informationssystems werden von einem anderen Informationssystem oder Benutzer aufgerufen bzw. benutzt.
 - ***Technische Sicht:*** Es hat eine Integration zwischen zwei oder mehr Systemen (intern oder mit Partnern) stattgefunden. Die Verbindung kann dabei sowohl synchron (Real-Time-Zugriffe) als auch asynchron (Batch-Prozess) erfolgen.

Haupterkenntnisse aus den Fallstudien

Aus den Fallstudien konnten die folgenden vier Haupterkenntnisse gewonnen werden. Jede Aussage beruht auf einer Analyse der 16 Fallstudien und erhebt nicht den Anspruch auf Allgemeingültigkeit.

- 1. Mit zunehmender Fokussierung auf die Kernkompetenzen steigen die Ansprüche an die Integration von Geschäftsprozessen.**
- 2. Der wichtigste Erfolgsfaktor ist die Reduktion von Integrationsprojekten auf das Wesentliche.**
- 3. Erfolgreiche Integrationsprojekte achten auf eine ausgewogene Kosten- und Nutzenverteilung unter den Integrationspartnern.**
- 4. ERP-Systeme gewinnen an Bedeutung im E-Business.**

Fokussierung auf Kernkompetenzen

→ Ansprüche an die Integration steigen

- Der Antrieb für die Integrationsbestrebungen in den Fallstudien ist sehr unterschiedlich. Anhand der Branchen lassen sich allerdings gewisse Muster erkennen.
- Es ist nahe liegend, dass in stark spezialisierten Branchen zwischen den verschiedenen Spezialisten ein hoher Informations- und Abstimmungsbedarf besteht, um die Arbeiten an gemeinsamen Projekten oder Aufträgen effizient abzuwickeln.
- Baubranche (Koordinationsaufwendungen bei der Angebotserstellung, Planung und Durchführung von Bauvorhaben hoch)
- Fallstudie IGH (Interessengemeinschaft Datenverbund für die Haustechnik) und DataExpert
 - offene Infrastruktur für den zwischenbetrieblichen Datenaustausch in der schweizerischen Haustechnikbranche
 - Werkzeug zum standardisierten Datenaustausch zwischen Herstellern (ca. 20), Händlern (60) und Installateuren (6'000) in der Schweiz an.
 - Datenstandards für Kataloge und Geschäftsnachrichten
 - erforderliche Clientkomponente ist in verschiedenen Branchenlösungen integriert
- Die Produkteanbieter, Hersteller und Händler, investieren in diese standardisierte Serverkomponente
- Integration auf der Anwendungsebene
- effizientere Geschäftsprozesse, aber: aus Geschäftssicht Verhinderung einseitiger Veränderungen unter den Wettbewerbern

Fokussierung auf Kernkompetenzen

→ Ansprüche an die Integration steigen

- Fallstudie Obermeyer
- Grossauftrages für den Neubau des BMW Werkes in Leipzig internetbasierte Projektmanagementplattform als ASP-Service
- Projektmanagement für die Realisierung von Bauwerken per se eine grosse Integrationsaufgabe
- Standardisierung, Beschleunigung und Kostenreduktion bei den zahlreichen Prozessen zur Koordination einer sehr grossen Anzahl an Beteiligten.
- Auf der Plattform wurden die standardisierten Kernprozesse der 700 am Bau beteiligten Firmen abgebildet
- Ausschreibung und Vergabe von Aufträgen über das Protokollwesen bis hin zum Kostenmanagement

Fokussierung auf Kernkompetenzen

→ Ansprüche an die Integration steigen

- **Fallstudie OPO Oeschger**
- **Setzt seit vielen Jahren auf elektronische Instrumente zur möglichst engen Verzahnung mit den Geschäftsprozessen der Kunden.**
- **So können die Kunden bei der Planung bereitgestellte CAD-Bausteine nutzen, elektronische Produktdaten in ihre Schreiner-Software übernehmen, Beschaffungstüchlisten aus der Schreiner-Software übernehmen oder manuell Bestellungen aufgeben.**
- **Anwendungsseitig stellt OPO Oeschger den Kunden die Spezialsoftware OPOBPlus zur lokalen Installation zur Verfügung.**
- **Diese übernimmt Bestellübermittlung per Dateitransfer in das selbst entwickelte Warenwirtschaftssystem des Anbieters.**
- **Intern hat OPO Oeschger einen hohen Automatisierungsgrad in der Auftragsabwicklung realisiert, wobei auch Lager und Transportsysteme integriert sind.**
- **Auf diese Weise wird eine schnelle Lieferzeit erreicht.**
- **Für die Kunden schafft dies eine Möglichkeit zur Reduktion kapitalintensiver Teilelager.**

Fokussierung auf Kernkompetenzen

→ Ansprüche an die Integration steigen

- Fallstudie Kaved
- Kaved ist strategischer Partner der Firma Schindler
- Komplette Herstellung von Verkabelungssystemen
- Industrielle Just-in-time-Produktion von komplexen Kabelbäumen in der Losgrösse 1
- Integrationsanforderungen bei der Fokussierung auf die Kernkompetenzen hoch
- Trotz Aufbrechen der Wertschöpfungskette darf die Qualität und Durchlaufzeit bei der Produktion nicht verschlechtert werden
- Komponentenfertiger Kaved benutzt eine weitgehend integrierte CIM-Fertigung für individuell konfektionierte Kabelsysteme.
- Vom Kunden erzeugte Konfigurationsdateien werden elektronisch empfangen, in einer Kombination aus manuellen und automatischen Arbeitsschritten weiterverarbeitet und schliesslich in Maschineneinstellungen, Versandsteuerung und Qualitätssicherungsmassnahmen genutzt

Wichtigster Erfolgsfaktor ist die Reduktion von Integrationsprojekten auf das Wesentliche

- Grundsätzlich stellen alle Fallstudien nur Teilintegrationslösungen vor
- Z.B. Bestellmöglichkeit über einen E-Shop mit Integration der Produktdaten in ein ERP-System mit anschliessender Rechnungsstellung auf dem traditionellen Postweg
- Eine solche Teillösung kann das Optimum bezüglich Aufwand- und Nutzenabwägung darstellen
- Eine allgemein gültige Regel, welche Prozesse die wichtigsten für eine Integrationslösung sind und an welcher Stelle die Abgrenzung des Wesentlichen vorzunehmen ist, gibt es nicht.
- Die häufigsten Einflussgrössen sind Kosten-Nutzenüberlegungen und die technische Machbarkeit.
- Kosten-Nutzenanalyse hat allerdings ihre Tücken, da bei Integrationsprojekten die Kosten nicht immer bei demselben Partner anfallen wie der Nutzen.
- Häufig wird der erzielte Nutzen fast vollständig an die Kunden weitergegeben.
- Ebenso kann der Nutzen innerhalb einer Prozesskette sehr unterschiedlich verteilt sein und damit solche Berechnungen sehr erschweren.
- Im Weiteren ist es wichtig, eine ganzheitliche Betrachtung vorzunehmen und neben den messbaren Effekten (wie z.B. Durchlaufzeit oder Aufwandsreduktion) weniger offensichtliche Auswirkungen (wie beispielsweise Mitarbeiterzufriedenheit oder Kundengewohnheiten) mit einzubeziehen.

Wichtigster Erfolgsfaktor ist die Reduktion von Integrationsprojekten auf das Wesentliche

- Die Lösung von IGH übernimmt keine Aufgaben, wie z.B. Auftragsabwicklung, die von den Branchenlösungen bzw. ERP-Systemen der angeschlossenen Handelspartner vorgenommen werden können, sondern beschränkt sich auf den Transport der Daten zwischen diesen Partnern.
- Damit vermeidet IGH zahlreiche Konflikte mit Lösungsanbietern und schafft mit dem „neutralen“ Datenstandard eine Basis zur ERP-übergreifenden Integration innerhalb der Branche.
- Opo Oeschger verzichtet trotz einer sehr weitgehenden Integration bei der Beschaffungslösung auf die elektronische Rechnungs- und Zahlungsabwicklung. Die Kunden können online ihr Konto abfragen, die Rechnungen werden aber vorzugsweise direkt mit den Waren verschickt.
- Damit trägt Opo Oeschger dem Umstand Rechnung, dass viele Kunden trotz hohem technologischen Standard in der Produktion für die Administration noch manuelle Abläufe bevorzugen.

Wichtigster Erfolgsfaktor ist die Reduktion von Integrationsprojekten auf das Wesentliche

- Die Kundenbedürfnisse können auch dazu führen, dass technisch und administrativ sinnvolle Lösungen nicht genutzt werden.
- Beim Reiseportal von Carlson Wagonlit besteht die Möglichkeit, Geschäftsreisen vollständig online zu buchen.
- Cegelec ist ein Unternehmen der Anlagen- und Automatisierungstechnik, das CWT Connect (eine Plattform für die Planung und Buchung von Geschäftsreisen) als individualisierte Portallösung einsetzt.
- Betreiberin dieses Portals ist die Firma Carlson Wagonlit, einer der weltweit führenden Dienstleister im Travel Management.
- Die Integration erfolgt auf der Präsentationsebene durch den Zugriff auf das Portal für die Cegelec Benutzer. Für einige Funktionen des Portals kommen Web Services zum Einsatz.
- CWT Connect ist direkt an die im Reisevertrieb üblichen weltweiten Reservierungssysteme wie SABRE, Galileo und Amadeus angeschlossen.
- Trotz unternehmensspezifischer Konfiguration nutzen bei Cegelec auch die regelmässigen Kunden dieses Portal primär zur Informationsbeschaffung, um abschliessend die Buchung per Telefon vorzunehmen.

Wichtigster Erfolgsfaktor ist die Reduktion von Integrationsprojekten auf das Wesentliche

- Das technisch Machbare ist nicht unbedingt die optimale Lösung. Oft ergeben sich bei der Nutzung neuester Technologien Probleme, die einer an sich gut konzipierten Lösung in der Praxis Schwierigkeiten bereiten.
- Bei der Ablösung einer alten DOS-basierten Apothekerlösung durch eine Softwarelösung der Triamun AG wurde eine vollständige ASP-Architektur mit einem Thin Client gewählt.
- Bei der Praxiseinführung hat sich dieses technisch zukunftsweisende Konzept zunächst nicht bewährt. Das Programm war für die Benutzer zu kompliziert.
- Die Benutzer begeben sich bei einer ASP-Lösung in eine starke Abhängigkeit von einer leistungsfähigen, ständig verfügbaren Internetverbindung.
- Den umgekehrten Weg hat Feldschlösschen eingeschlagen. Bei der Entwicklung eines elektronischen Erfassungssystems für die Leerguterfassung durch die Getränkeauslieferer wurde absichtlich die einfachste und robusteste Lösung angestrebt.
- Trotz Machbarkeit wurde auf eine GSM Funkübertragung der Daten verzichtet und ein einfacher Datenaustausch per Transfer-Cradle nach Abschluss einer Auslieferungstour einmal pro Tag vorgesehen.
- Eine einfache Wartung, eine Paybackzeit von 10 Monaten und sehr wenige Probleme bei der Anwendung durch das Lieferpersonal haben dieses Vorgehen bestätigt.

Erfolgreiche Integrationsprojekte achten auf eine ausgewogene Kosten- und Nutzenverteilung

- Es kann in der Regel davon ausgegangen werden, dass der Initiator einer Integrationslösung Vorteile sieht, die ihn dazu bewegen, eine solche Lösung voranzutreiben.
- Projektkosten werden mit dem zu erwartenden Nutzen in einer Investitionsrechnung legitimiert.
- Der Nutzen kann sich durch Umsatzsteigerung oder Kostenreduktion ergeben.
- Nun liegt es bei der Integration von Geschäftsprozessen in der Natur der Sache, dass die übrigen Integrationspartner die Auswirkungen einer Integrationslösung anders wahrnehmen.
- Auch bei ihnen werden sich Veränderungen bei den Kosten und dem Nutzen einstellen.
- Ist es bei Vertriebslösungen nahe liegend dem Kunden einen Nutzen zu vermitteln und diesen auch so zu kommunizieren, scheint diese Überlegung bei der Lieferantenanbindung nicht mehr so offensichtlich zu sein.
- Man erwartet von den Lieferanten eher die Bereitschaft, sich den Veränderungen des Auftraggebers anzupassen, auch wenn diese nicht unbedingt zum Vorteil für den Lieferanten ausfallen.
- Bei der Bestellung von Waren in einem E-Shop entsteht dem Kunden ein Mehraufwand, da er die Auftragsdaten selber erfassen muss. Umgekehrt reduziert sich der Aufwand beim Lieferanten, der diese Auftragserfassung an den Kunden delegiert hat. Es ist nicht immer offensichtlich, welcher Nutzen dieser Aufwand dem Kunden bringt, vor allem wenn er den Vorgang einfacher und schneller per Telefon erledigen kann.

Erfolgreiche Integrationsprojekte achten auf eine ausgewogene Kosten- und Nutzenverteilung

- **Opo Oeschger hat diesen Sachverhalt erkannt und entschädigt seine Kunden mit einem Bonus von 2 % des über E-Business getätigten Umsatzes.**
- **Bei der Kooperationsplattform für den Bau des BMW Werkes in Leipzig hat sich für alle beteiligten Unternehmen ebenfalls ein Mehraufwand ergeben.**
- **Während das Planungsunternehmen Obermeyer seinen Nutzen mit rund 3 bis 5 % Kosteneinsparung einschätzte, war der Nutzen für die übrigen beteiligten Unternehmen nicht auf Anhieb ersichtlich.**
- **Da der Erfolg der Plattform aber nur bei einer nahezu lückenlosen Beteiligung gewährleistet war, wurden sämtliche 700 Lieferanten des Bauvorhabens vertraglich zur Anwendung dieser Plattform verpflichtet.**

Erfolgreiche Integrationsprojekte achten auf eine ausgewogene Kosten- und Nutzenverteilung

- Die Schwierigkeiten bei der Einschätzung von Kosten- und Nutzenverteilung vor dem Start einer Integrationslösung werden in der Fallstudie Lindt & Sprüngli offensichtlich.
- Hier erfolgte die Erschliessung eines neuen Absatzkanals (Detailhandel) durch das Outsourcing des Fulfillments an einen spezialisierten Dienstleister (yellowworld).
- Die Integration erfolgte vor allem auf den beiden oberen Ebenen (Geschäfts- und Prozessebene) unterstützt von dem von yellowworld betriebenen IPEC und dem Webshop von Lindt & Sprüngli.
- Die Bestellungen werden über den Webshop entgegengenommen, an yellowworld weitergeleitet und dort über IPEC verarbeitet (Logistik, Rechnungserzeugung).
- Bei der vertraglichen Ausgestaltung wurde ein Umsatzziel von 1 Mio. CHF als Grundlage für einen rentablen Betrieb der Lösung vorgesehen.
- Bei Nichterreichen dieser Schwelle trägt der Integrationspartner yellowworld einen wesentlichen Teil der anfallenden Kosten, ohne dafür entsprechend entschädigt zu werden.

- Die Integrationslösung der santésuisse besteht im Wesentlichen aus dem neu entwickelten Extranet, das mit einem Content Management System (CMS) betrieben wird.
- An dieses CMS sind verschiedenen Intranets von Krankenversicherern als Informationsquellen angeschlossen.
- Die Datenbanken der Versicherer werden via ODBC mit den Datenbanken der santésuisse synchronisiert (z.B. Vertragsdaten).
- Im Gegenzug ist ein dynamischer Zugriff der Versicherer auf den Applikationsserver der santésuisse möglich.
- Das zurückgelieferte Suchergebnis wird im Intranet des Versicherers dargestellt.

- Die Comparis stellt interaktive Online-Vergleiche aus dem Finanz-, Versicherungs- und Telekommunikationsbereich für Konsumenten zur Verfügung und agiert damit als Intermediärin zwischen Anbietern und Nachfragern.
- Als Basis für das Analysetool dient eine Datenbank, die aktuelle Tarif-, Prämien- und Leistungsinformationen der Anbieter enthält.
- Diese Datenbank wird entweder von den Anbietern kooperativ über eine XML-Schnittstelle mit Daten beliefert oder es werden Daten mittels Webcrawling von Websites oder durch Recherchen und manuelles Erfassen gesammelt.
- Offertanfragen werden per Mail über die SMTP-Schnittstelle oder unter Nutzung von SOAP-Services an die jeweiligen Anbieter weitergeleitet.

Erfolgreiche Integrationsprojekte achten auf eine ausgewogene Kosten- und Nutzenverteilung

- Wahrnehmungen sind nicht immer objektiv, trotzdem spielen sie eine wichtige Rolle bei der Akzeptanz und dem Erfolg einer angestrebten Lösung.
- Es ist deshalb nahe liegend, dass die Kommunikation über den Nutzen einer Lösung von Bedeutung ist.
- Die Kantonale Drucksachen- und Materialzentrale Zürich (kdmz) bündelt als zentrale Beschaffungsstelle die Nachfrage der öffentlichen Verwaltung nach indirekten Gütern (Geschäftssicht).
- Die kdmz bietet dafür einen E-Shop an, auf den die Kunden manuell über den Internetbrowser zugreifen können.
- Kunden mit einer Buy-Side-Anwendung können über einen Round-Trip an diese Webapplikation angebunden werden.
- Der E-Shop ist ein vollintegriertes Front-Office-Modul, das auf der modular aufgebauten ERP-Lösung aufsetzt.
- Ein zusätzlicher Service ist das E-Formular: Die Gemeinden des Kantons Zürich können auf ihren Websites individuelle Formulare (z.B. mit ihren Signets ausgestattet) anbieten, die von der kdmz über eine personalisierbare Webapplikation dynamisch erzeugt werden (Integration auf der Präsentationsebene).
- Bei der Einführung dieser Lösung wurde viel Aufwand für die gezielte Information der Kunden und Lieferanten betrieben. Dieser Aufwand wurde aus nachgelagerter Sicht als wesentlicher Beitrag zum Gelingen und zur Akzeptanz der Lösung identifiziert.

ERP-Systeme gewinnen an Bedeutung im E-Business

- **E-Business-Architektur**
- **In den Anfängen des E-Business wurden viele Insellösungen entwickelt, die sich nur auf die Abwicklung von E-Commerce-Transaktionen verstanden.**
- **Diese Systeme stellten eine Verbindung des Unternehmens mit dem Internet dar: Zum Beispiel ein E-Shop, der Bestellungen entgegennehmen konnte, deren Verarbeitung aber manuell erfolgen musste.**
- **In einer zweiten Phase wurde erkannt, dass es notwendig war, diese Systeme mit den internen Systemen zu verbinden, damit die Informationen der nachgelagerten Leistungserbringung zur Verfügung gestellt werden konnten.**
- **Der E-Shop wurde dann in der Regel mit dem ERP-System verbunden.**
- **In der nächsten Entwicklungsphase des E-Business sollen neben den E-Shop-Transaktionen noch weitere Informationen wie z.B. Verfügbarkeit von Produkten, Kontoständen, Auftragsbestand, etc. mit dem Partnerunternehmen ausgetauscht werden können.**
- **D.h. der Zugriff auf die ERP-Systeme erfolgt nicht nur durch den intern angebundenen E-Shop, sondern soll auch von aussen ermöglicht werden.**
- **Damit wird das ERP-Systeme zum Dreh- und Angelpunkt einer erfolgreichen E-Business-Integration.**
- **Es erstaunt deshalb nicht, dass bei den 16 Fallstudien zur E-Business-Integration die Mehrzahl in irgendeiner Form mit einem ERP-System zu tun haben.**

ERP-Systeme gewinnen an Bedeutung im E-Business

- Stellvertretend für viele andere Lösungen zeigt der Fall von Kaved die Mächtigkeit eines umfassenden ERP-Systems.
- Der gesamte Geschäftsprozess von der Auftragserteilung, Abwicklung, Beschaffung, Produktionsplanung- und Steuerung (PPS), Warenwirtschaft, Produktdatenmanagement, Betriebsdatenerfassung und Abrechnung wird zentral über das ERP-System von Kaved abgewickelt.
- Intern wird das System über einen CIM-Connector mit der Fabrikation verbunden.
- Der Zugang von und nach aussen erfolgt über ERP-basierte Web Services, EDI und XML.

ERP-Systeme gewinnen an Bedeutung im E-Business

- Die Fallstudie railtour suisse sa beschreibt die Einführung eines integrierten Informations- und Buchungssystems mit Back-End-Integration.
- Bei railtour ist zwischen der internen und der externen Integration zu unterscheiden.
- Die interne Integration fokussiert auf die Verbindung zwischen dem ERP-System und dem eigenen Buchungsportal www.budgethotel.com. Zusätzlich erfolgte eine externe Integration zwischen Reisebüros und ERP-System.

ERP-Systeme gewinnen an Bedeutung im E-Business

- Anders gelagert ist die Situation bei der Osram AG in Winterthur, der Schweizer Vertriebstochter der deutschen Osram-Gruppe.
- Das Unternehmen hat die Erstellung ihrer Kataloge auf verschiedenen Medien neu gelöst.
- Eine zu diesem Zweck neu erstellte Produktdatenbank bildet auch die Grundlage für den E-Shop.
- Die Daten für diese Datenbank wurden einmalig aus dem ERP-System übernommen und müssen manuell gepflegt werden.
- Ihr Einsatz bewirkt auf der Prozessebene Qualitätsverbesserungen sowie Einsparungen intern und in der Zusammenarbeit mit der Druckerei.
- Gleichzeitig werden Serviceverbesserungen für die Kunden bewirkt, die den ursprünglich nur als Nebeneffekt adressierten E-Shop inzwischen bevorzugt nutzen.
- Auf eine Integration mit dem ERP-System wurde aus Kostengründen verzichtet.
- Das auf der Anwendungsebene auf keiner Seite integrierte System zeichnet sich dafür durch einen schnellen ROI aus.

ERP-Systeme gewinnen an Bedeutung im E-Business

- Der Einsatz eines E-Shops, der vom ERP-Hersteller angeboten wird, wäre für viele Unternehmen eine nahe liegende Lösung der Schnittstellenproblematik.
- ERP-Anbieter sind aber vielfach noch nicht in der Lage, eine ausgereifte E-Shop-Lösung anzubieten, da ihnen in diesem Bereich noch die Erfahrung fehlt.
- Das führt viele Kunden in das Dilemma, dass sie zwischen zwei unterschiedlichen Problemen eine Auswahl treffen müssen.
- Das kann dazu führen, dass man erst beim zweiten Versuch weiss, welches das kleinere Übel ist. Die beiden folgenden Fälle geben Zeugnis davon.
- Bei Strack, einem jungen Unternehmen in der Medizinal- und Rehabilitationstechnikbranche, fiel die Entscheidung für die nicht integrierte E-Shop-Lösung auf Grund der als optimal eingeschätzten Leistungsfähigkeit und individuellen Anpassbarkeit.
- Es war vorgesehen, diesen Shop an das ERP-System anzubinden. Nachdem zunächst zwei getrennte Systeme von unterschiedlichen Herstellern ausgewählt worden waren, wurde im laufenden Projekt die eigenständige Shoplösung verworfen und durch eine proprietäre Lösung „aus einer Hand“ ersetzt.
- Es zeigte sich erst nachträglich, dass die Kosten für die Schnittstelle zwischen zwei fremden Systemen und die in der Folge anfallenden Kosten für die Wartung der Integration höher ausgefallen wären als die integrierte Lösung.

ERP-Systeme gewinnen an Bedeutung im E-Business

- **Einen ähnlichen Verlauf hatte die Entwicklung des E-Shops bei der Firma Agro.**
- **Da der ERP-Anbieter die speziellen Anforderungen von Agro an die E-Shop-Lösung nicht erfüllen konnte, wurde eine Individualentwicklung mit Anbindung an das ERP-System in Auftrag gegeben.**
- **Dieser Versuch wurde nach sechs Monaten erfolglos abgebrochen.**
- **Danach erfolgte die Erweiterung der Funktionalität eines bestehenden ERP-Systems durch die Nutzung eines speziellen Hostingangebots (AbacusCity), das auf einem Server der Firma Abacus läuft.**
- **AbacusCity erlaubt die Nutzung des im ERP vorhandenen Artikelstamms für das einfache Einrichten und Betreiben eines vollintegrierten E-Shops.**
- **ERP-System und E-Shop tauschen sowohl Artikelstammdaten als auch Bestelldaten miteinander aus.**

Fazit: Integration wird zum Schlüssel erfolgreicher Fokussierung

- **Integration an sich kann kein Ziel eines Unternehmens oder einer Organisation sein.**
- **Im Gegenteil findet im Rahmen der Fokussierung auf die Kernkompetenzen oft eine Auslagerung von Tätigkeiten aus den Unternehmen statt.**
- **Es gibt also durchaus viele Bemühungen, eine Desintegration anzustreben.**
- **Unabhängig davon, ob eine Integration oder eine Desintegration angestrebt wurde – alle Veränderungsprozesse hatten in der Regel eine oder mehrere der folgenden, übergeordneten Zielsetzungen:**
 - **Kostenreduktion**
 - **Erhöhung der Flexibilität**
 - **Steigerung des Kundennutzens**
 - **Erhöhung der Kundenbindung oder Gewinnung von Marktanteilen**

Fazit: Integration wird zum Schlüssel erfolgreicher Fokussierung

- **Gemeinsam ist allen Zielen die zentrale Bedeutung des Informationsflusses.**
- **Wenn man sich bewusst wird, dass bei einer Desintegration der Zugang zu den relevanten Informationen nach wie vor wichtig ist, ergibt sich daraus eine interessante Konsequenz:**
 - **Je mehr Prozesse innerhalb oder ausserhalb einer Organisation aus der ursprünglichen Prozesskette ausgelagert werden, umso wichtiger werden Integrationswerkzeuge auf der Informationsebene.**
 - **Wer Prozesse auslagert, ohne sich weiterhin den Zugang zu den relevanten Daten zu sichern, verliert den unmittelbaren Zugang zu diesen Prozessen.**
 - **Damit werden die angepeilten Ziele der ursprünglichen Fokussierungsmassnahme nicht nur in Frage gestellt, es kann sich sogar eine Schwächung des Unternehmens ergeben, wenn die Kontrolle über gewisse Teilprozesse verloren geht.**
- **Daraus wird ersichtlich, warum E-Business, das die Unterstützung von Geschäftsprozessen über elektronische Medien zum Ziel hat, eine zentrale Bedeutung für die Unternehmensentwicklung in einem dynamischen Umfeld hat.**

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

Petra Schubert und Walter Dettling

Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB) an der
Fachhochschule beider Basel (FHBB)
Peter Merian-Strasse 86
4002 Basel

Telefon 061 / 279 17 90
Telefax 061 / 279 17 98
E-Mail vorname.name@fhbb.ch
Internet <http://e-business.fhbb.ch>



E-Business-Integration: Fallstudien zur Optimierung elektronischer Geschäftsprozesse

Schubert, Petra; Wölflé, Ralf; Dettling, Walter (Hrsg.):
E-Business-Integration: Fallstudien zur Optimierung
elektronischer Geschäftsprozesse, München, Wien: Hanser
Verlag, 2003.

www.e-business.fhbb.ch/eb/publications.nsf/id/222

Unsere Know-how-Partner



Arbeiten im Umfeld der Fallstudien

- Vier Jahre Präsentation und Dokumentation von Fallstudien für den Kongress der Orbit/Comdex (2000 bis 2003)
- Vier E-Business-Bücher mit Fallstudien (Hanser Verlag)
- eXperience Fallstudien Datenbank (mehr als 160 dokumentierte Lösungen)
- Plattform ProZoom zur Dokumentation und Visualisierung von Geschäftsprozessen



- **eXperience ist eine Initiative des seco und der FHBB zur Vermittlung von Praxiswissen anhand von Fallstudien**
- **eXperience ist kategorisiert und verschlagwortet, es bietet Wissensnachfragern gezielte Recherchemöglichkeiten**
- **eXperience nennt Ross und Reiter: es zeigt, wer was kann**
- **Lösungen, die am eXperience 2004 Event vorgestellt werden, werden automatisch in die eXperience-Fallstudiendatenbank aufgenommen**



<http://experience.fhbb.ch>

- ProZoom ist eine Initiative der FHBB zur Vermittlung von Praxiswissen anhand von Prozessen
- ProZoom ist eine Methode* zur Dokumentation und Visualisierung von Prozessen mit einfachen Mitteln
- ProZoom dokumentiert die Querverbindungen zwischen Prozess und Informatik
- Lösungen, die am Event eXperience 2004 vorgestellt werden, werden in die ProZoom-Prozesslandkarte eingeordnet und von dort aus auffindbar gemacht



www.prozoom.ch

* Die Methode ist eine Variante der Erweiterten Ereignisgesteuerten Prozesskette