

8 Suva

Bruno R. Waser

Als grösster Unfallversicherer der Schweiz übernimmt die Suva auch im Bereich der Unfallprävention bzw. der Arbeits- und Freizeitsicherheit eine wichtige Rolle. Resultierend aus einer Kundenumfrage im Herbst 1996 hat die Suva 1999 den ersten virtuellen Sicherheitsprodukte-Fachmarkt der Schweiz als Pilotprojekt im Internet eingerichtet. Nach der erfolgreichen Versuchsphase wurde dieses Angebot ein Jahr später unter der Marke SaproS® (**S**afety **P**roduct **S**ervices) definitiv lanciert und wird seither kontinuierlich ausgebaut.

SaproS bietet den Besuchern eine umfassende Marktübersicht und Bestellmöglichkeit für Sicherheitsprodukte und Gesundheitsschutz sowie den rund 25 Produktanbietern (inkl. Suva) eine entsprechende Angebotsplattform.

Tab. 8.1: Mitarbeiter der Fallstudie

Ansprechpartner	Funktion	Unternehmen	Rolle
Jules Kaufmann	Bereichsleiter	Suva, Bereich Sicherheitsprodukte, Luzern	Lösungsbetreiber
Roland Wolleb	Projektleiter	yellowworld AG, Bern	Fulfillment-Partner
Roger Gomol	Projektleiter	FirmNET AG, Luzern	E-Business-Dienstleister
Bruno R. Waser	Geschäftsführer, Projektleiter	Innovations-Transfer Zentralschweiz, Horw	Autor/ Ecademy-Experte

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

8.1 Das Unternehmen

Die Schweizerische Unfallversicherungsanstalt Suva ist ein selbständiges Unternehmen des öffentlichen Rechts mit Hauptsitz in Luzern und 20 Agenturen in der ganzen Schweiz. Als wichtigste Trägerin der obligatorischen Unfallversicherung versichert die Suva rund 1.8 Millionen Berufstätige in 108'220 Unternehmen gegen Berufs- und Nichtberufsunfälle sowie gegen Berufskrankheiten. Die Suva arbeitet nicht gewinnorientiert und erhält keinerlei Subventionen. Der vom Bundesrat gewählte Verwaltungsrat der Suva zeichnet sich durch eine sozialpartnerschaftliche Zusammensetzung aus. Er besteht aus je 16 Arbeitnehmer- und Arbeitgebervertretern sowie acht Vertretern des Bundes.

Agenturen und Hauptsitz verfügen über einen ärztlichen Dienst mit besonderen Kenntnissen und reicher Erfahrung in der Arbeits- und Unfallmedizin. Zum Gesamtunternehmen gehören auch die beiden Rehabilitationskliniken in Bellikon und Sion. Ende 2000 beschäftigte die Suva 2'444 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon 468 in den Rehabilitationskliniken.

8.1.1 Hintergrund

Die Dienstleistungen der Suva beinhalten Prävention, Versicherung und Rehabilitation. Die Suva unterstützt die bei ihr versicherten Unternehmen nicht nur durch persönliche Beratung, sondern auch mit einem breiten Informations- und Ausbildungsangebot.

Dabei stellt die Information über persönliche Schutzausrüstungen für die Arbeit und die Freizeit sowie deren schnelle Verfügbarkeit einen wichtigen Teil in der Prävention dar.

8.1.2 Branche

Neben der Suva sind zahlreiche weitere Anbieter von persönlichen und technischen Schutzausrüstungen für die Arbeit und Freizeit auf dem Schweizer Markt tätig. Diese sind teilweise im Verband der Schweizerischen Unfallverhütungsfirmen (VSU) organisiert. Es war der Suva wichtig, SaproS als gemeinsames Kooperationsprojekt mit allen interessierten Sicherheitsprodukte-Anbietern zu realisieren, um dadurch sowohl einen grösseren Kundennutzen als auch eine grösstmögliche Marktverträglichkeit zu gewährleisten.

8.1.3 Produkt

Die E-Business-Applikation SaproS ist eine markenrechtlich geschützte Dienstleistung des Bereiches Sicherheitsprodukte aus dem Departement Gesundheitsschutz der Suva. Zwei Ziele werden mit SaproS verfolgt:

1. Für Interessenten und Kunden im Internet eine tagesaktuelle Angebotsübersicht der auf dem Schweizer Markt verfügbaren Sicherheitsprodukte schaffen und eine direkte Bestellmöglichkeit aller angebotenen Produkte gewährleisten (= grösstmöglichen Kundennutzen stiften).
2. Allen qualifizierten Anbietern von normengerechten Sicherheitsprodukten in der Schweiz die Möglichkeit einräumen, ihre Produkte darzustellen und zum Kauf anzubieten (= grösstmögliche Marktgerechtigkeit gewährleisten).

Die Erreichung beider Ziele liegt im Interesse einer Erhöhung der Arbeits- und Freizeitsicherheit in der Schweiz.

In einem ersten Schritt wurden vorab persönliche Schutzausrüstungen für die Arbeit sowie technische Maschinenschutz-Einrichtungen auf der SaproS-Plattform dargestellt. Eine Erweiterung folgte dann mit den Freizeit-Sicherheitsprodukten und Produkten für die „Erste Hilfe“. Sie wird nun mit Produkten aus dem Bereich der Ergonomie und Rehabilitation fortgesetzt. Ziel des geplanten Endausbaus ist es, das umfassendste Schweizer-Angebot an Produkten für Sicherheit und Gesundheitsschutz im Internet bieten zu können.

8.1.4 Zielgruppe

Primär ist SaproS eine B2B-Lösung. Sie richtet sich an Betriebsinhaber, Sicherheitsfachleute und Produkteinkäufer in den rund 100'000 Suva-Kundenbetrieben, namentlich an die KMU-Kunden. Sekundär wird SaproS aber auch von Sportlern, Haushaltführenden und weiteren Privatpersonen genutzt, die für die Arbeit und die Freizeit optimale Sicherheitsprodukte suchen.

8.1.5 Vision der E-Business-Lösung

Die E-Business-Vision der Suva für die E-Business-Lösung SaproS lautete knapp aber anspruchsvoll:

Die Online-Plattform SaproS soll der führende virtuelle Sicherheitsprodukte-Fachmarkt der Schweiz sein.

Dieses Ziel soll durch die Nutzung der Potenziale seitens Suva, aber vor allem auch durch die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den weiteren Sicherheitsprodukte-Anbietern, erreicht werden.

8.2 Strategie

Abgeleitet aus der Vision wurde durch die Suva ein detailliertes Konzept ausgearbeitet, welches die Ziele und Rahmenbedingungen für die Realisierung bildete.

8.2.1 E-Business-Konzept des Anbieters

Zusammenfassend kann das E-Business-Konzept wie folgt beschrieben werden:

Mit SaproS soll eine Informations-Plattform mit Angebotsübersicht („virtuelles Schaufenster“) und Bestellmöglichkeit für normenkonforme Sicherheitsprodukte für Arbeit, Technik, Erste Hilfe, Freizeit, Ergonomie und Rehabilitation verschiedenster Schweizer Anbieter zu Gunsten von Firmen und Privaten geschaffen werden.

8.2.2 Leistungsumfang

Entsprechend dem E-Business-Konzept ist SaproS primär ein Präventionstool für die Kundenbetriebe der Suva, die sich damit auf einfache, zeitsparende und kostengünstige Weise einen Überblick über das aktuelle Sicherheitsprodukteangebot auf dem Schweizer Markt verschaffen können. Sekundär ist SaproS eine vollumfängliche E-Business Lösung, über die Sicherheitsprodukte vertrieben werden.

Es soll ein virtueller Fachmarkt erstellt werden, in dem der Besucher (Interessent/Kunde) sich einerseits informieren kann, sowie aufgrund der vollständigen Angebotsübersicht das entsprechende Sicherheitsprodukt auswählen und unabhängig vom Anbieter an einer einzigen Kasse bezahlen kann. Anschliessend sollen die gewählten Sicherheitsprodukte an die Empfängeradresse geliefert werden.

Im folgenden Prinzipschema werden die einzelnen Dienstleistungsbereiche und deren Zuständigkeiten im virtuellen Fachmarkt SaproS dargestellt:

Sicherheitsprodukte für Arbeit / Technik / Erste Hilfe / Freizeit / Ergonomie / Rehabilitation von rd. 25 Anbietern	
Interessenten / Kunden	Rechnungsstellung & Inkasso, Logistik-DL durch Fulfillment-Partner oder Produkthanbieter
Information / Diskussions-Forum / Produktübersicht / Anbieterübersicht plus Kunden- und Anbieter-Support durch Fachmarkt-Betreiber	technischer Betrieb durch EB-Dienstleister

Abb. 8.1: Übersicht „virtueller Fachmarkt für Sicherheitsprodukte“

8.2.3 Partner

Für die Realisierung wurde ein Fulfillment-Partner und eine Internet Agentur evaluiert und in die Lösungsentwicklung miteinbezogen.

Fulfillment-Partner

Abhängig von der spezifischen Strategie und den verfügbaren Ressourcen der einzelnen Produkthanbieter bestehen zwei Varianten zur Erbringung der Fulfillment-Dienstleistungen in Zusammenhang mit der Online-Plattform SaproS.

Entweder durch

- die Produkthanbieter selbst, das heisst firmenspezifische Rechnungsstellung und Inkasso sowie Organisation der Logistik-Dienstleistungen,

oder durch

- yellowworld als Fulfillment-Partner, mit den Dienstleistungen Call Center, Warehousing und Lieferung, sowie Payment (inkl. Verwaltung der offenen Posten und Mahnungen).

ERP-Anbieter/bestehender Informatikpartner

IPEC, die „Informatikplattform E-Commerce“ von yellowworld beinhaltet Teile von Simultan Business Solutions (SBS) und übernimmt die erforderlichen ERP-Funktionen der E-Business-Lösung. Allfällig benötigte Informationen seitens yellowworld-Kunden für Marketing, Einkauf, Finanzen usw. werden in IPEC aufbereitet und dem ERP-System des Kunden, wie z.B. dem Suva-internen SAP-System, im gewünschten Format zur weiteren Auswertung zur Verfügung gestellt.

Internet Agentur

Die Programmierung der SaproS-Website inkl. Shoppinglösung sowie das Housing des Webservers wurde der E-Business Agentur FirmNET in Luzern übergeben. FirmNET, gegründet 1994, gehört zu den ersten Internetfirmen der Schweiz und hat seither für über 150 Unternehmen Web-Sites und E-Commerce Plattformen realisiert.

8.3 Fulfillment-Lösung

Die Fulfillment-Lösung umfasst als Ergänzung zum Online-Shop die Leistungserfüllung im Zahlungsverkehr und in der Logistik.

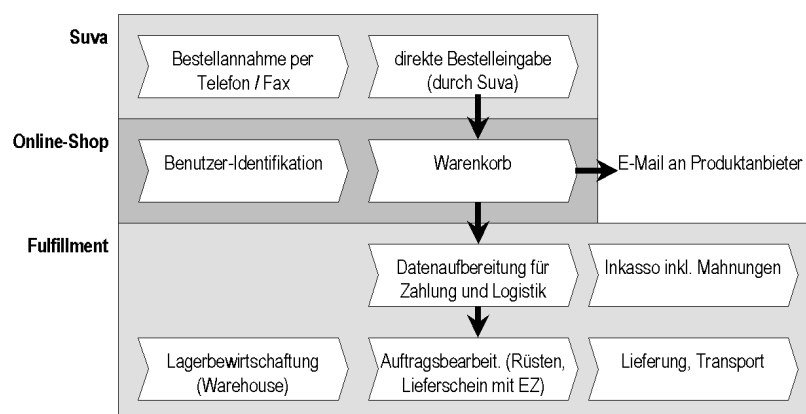


Abb. 8.2: Abgrenzung Online-Shop – Fulfillment-Leistungen

Die Konzeption des Online-Shop ermöglicht zwei Fulfillment-Lösungsvarianten. Einerseits die direkte Anbindung an die Fulfillment-Plattform IPEC von yellowworld, andererseits durch die Generierung eines E-Mails als Anstoss zur „traditionellen“ Auftragsabwicklung durch den entsprechenden Produkthanbieter.

Die Suva – mit dem Produktangebot von Velohelmen – diente der yellowworld als Pilotpartner bei der Entwicklung ihres Fulfillment-Angebots. Diese yellowworld-Dienstleistungen stehen heute auch anderen Produkthanbietern zur Verfügung.

8.3.1 Art der Fulfillment-Leistung

Die einzelnen Teilprozesse der Fulfillment Lösung von yellowworld umfassen folgende Tätigkeiten:

Bestellannahme

Die im Online-Shop erfolgten Bestellungen (Warenkorb) werden direkt an die Fulfillment-Lösung übermittelt. Traditionelle Bestellmöglichkeiten wie Telefon, Fax oder Karte können ebenfalls im Namen des entsprechenden Produkthanbieters entgegengenommen und direkt in der Fulfillment-Applikation IPEC erfasst werden.

Logistik

Die Bestellungen werden an das Warehouse bei der Firma Serlog (Logistik-Partner von yellowworld) weitergeleitet. Diese übernimmt die Informationen und bereitet sie für ihre Zwecke (z.B. Rüstscheine) auf. Parallel wird aus IPEC beim Logistik-Dienstleister ein Lieferschein mit integriertem Einzahlungsschein ausgedruckt und dem entsprechenden Paket beigelegt. Anschliessend werden die Lieferungen mindestens einmal täglich dem entsprechenden Transport-Unternehmen (z.B. Post) übergeben.

Die Warenbestände werden in IPEC und im Warehouse parallel geführt und täglich abgeglichen. Dadurch ist es möglich via IPEC im Shop die effektiven Warenbestände aktuell anzuzeigen.

Payment

Die überwiesenen Zahlungen werden direkt dem entsprechenden Konto des jeweiligen Anbieters gutgeschrieben. Die Informationen über den Eingang der Zahlungen werden an IPEC übermittelt und dort mit den offenen Posten verbucht. Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, werden nach Vorgabe der Anbieter bis zu drei Mahnungen ausgelöst. Wird die Forderung trotzdem nicht beglichen, entscheidet der Produkthanbieter individuell über das weitere Vorgehen.

Die Fulfillment Lösung von yellowworld (IPEC) ermöglicht neben dem geschilderten Funktionsumfang v.a. im Bereich E-Payment einen weiteren Ausbau Richtung Online-Bezahlung (SET) durch Postcard und Kreditkarten. Dies wird jedoch in der aktuellen Sapro-Version noch nicht genutzt.

8.3.2 Kosten

Die Entwicklungskosten der Sapro-Plattform betragen 800'000.- CHF. Die jährlichen Betriebskosten inkl. Weiterentwicklung betragen 600'000.- CHF jährlich. Das heisst die Plattform wird, den aktuellen Anbieter- und Kundenbedürfnissen entsprechend, mit grossem Engagement kontinuierlich weiterentwickelt.

Durch das Outsourcing konnten die Auftragsabwicklungskosten weitgehend variabilisiert werden. Dies betrifft vor allem die Fulfillment-Dienstleistungen im Rahmen der Auftragsabwicklung durch das Zurückgreifen auf die verschiedenen Anbieter sowie IPEC als Fulfillment-Lösung der yellowworld.

8.4 Implementierung

Resultierend aus den konzeptionellen Anforderungen wurden für die Aktualisierung des Angebots sowie die Auftragsabwicklung folgende Teilprozesse definiert.

8.4.1 Prozesse/Redesign

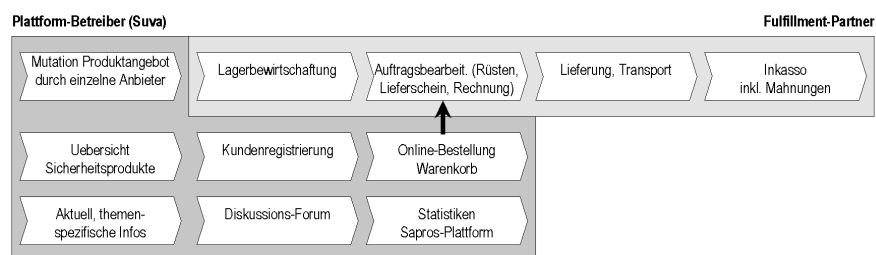


Abb. 8.3: Wichtigste Teilprozesse der Sapro-Plattform

Die einzelnen Teilprozesse der E-Business Lösung wurden in alle betroffenen Geschäftsprozesse des Fachmarkt-Betreibers Suva integriert und nach ISO 9001 dokumentiert.

8.4.2 Software-Lösung/Programmierung

Der virtuelle Fachmarkt in Form der Online-Plattform SaproS wurde durch den E-Business-Dienstleister FirmNET in drei Phasen entwickelt.

Phase 1 beinhaltete die Erstellung eines Funktionsmusters (nur GUI), welche als Diskussionsgrundlage für die Gestaltung der SaproS-Plattform wie auch zur Gewinnung weiterer Produkthanbieter verwendet werden konnte.

In Phase 2 wurde ein funktionsfähiger Prototyp (SaproS Light) ohne Anbindung an eine Fulfillment-Lösung in der MS-Scripting Sprache IDC entwickelt.

Basierend auf den Erfahrungen aus den beiden Projektphasen wurde im Rahmen der Phase 3 die produktive SaproS-Version konzipiert und programmiert.

8.4.3 Technische Plattform

Die Infrastruktur für die Entwicklung und den Betrieb von SaproS basiert im Wesentlichen auf Microsoft-Produkten. Die Programmierung der einzelnen Server-Funktionen (IIS Webserver mit Active Server Pages) wurde mit Visual InterDev vorgenommen.

Die Active Server Pages des Webservers greifen auf den Mail-Server (SMTP) und auf das zentrale relationale Datenbanksystem (SQL-Server) zu, welches die Website und den Online-Shop mittels aktuellen Sicherheits- und Produktinformationen versorgt. Via Mietleitung erfolgt der Zugriff auf den IPEC-Server (Auftragsabwicklung und Payment), welcher wiederum mit dem Warehouse-Server (Logistik) verbunden ist.

8.4.4 Architektur

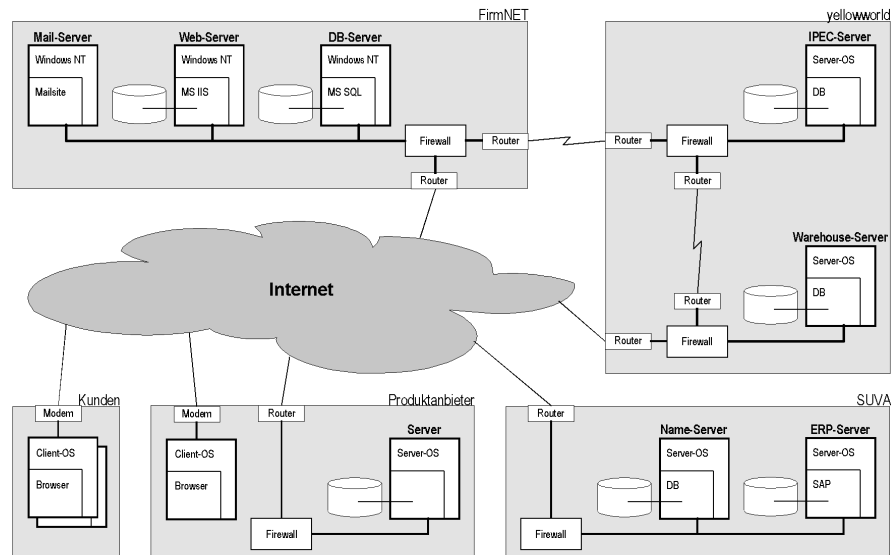


Abb. 8.4: Topologie E-Business-Lösung Sapros

Die Komponenten der E-Business-Plattform Sapros befinden sich in den Räumlichkeiten der FirmNET, während die Fulfillment-Komponenten bei yellowworld untergebracht sind.

8.5 Betrieb

Neben der technischen Betreuung und Gewährleistung eines reibungslosen Betriebs durch den Internet-Dienstleister FirmNET, ist vor allem die zielgruppenorientierte Aktualisierung und Weiterentwicklung ein wichtiger Erfolgsfaktor für den Besuch des virtuellen Fachmarkts durch Interessenten/Kunden.

8.5.1 Unterhalt

Die redaktionelle Betreuung der Online-Plattform Sapros erfolgt durch die Suva. Die einzelnen Anbieter bewirtschaften ihre Sicherheitsprodukte, im Rahmen von strukturellen Vorgaben und mit möglicher Unterstützung durch die Suva Hotline, selber.

Einmal pro Jahr organisiert die Suva eine Anbietertagung zum Erfahrungsaustausch und Diskussion möglicher Optimierungs- und Weiterentwicklungspotenziale.

8.5.2 Rentabilität

Finanzierung

Die Finanzierung der Plattform erfolgt - als Vor-Investition mit dem Ziel der Eigenfinanzierung - zu 100 % durch die Suva. Der Break-Even soll nach fünf Jahren erreicht werden, wobei der Aufwand primär durch Verkaufsprovisionen aus den im Online-Shop verkauften Sicherheitsprodukten finanziert werden soll.

Umsatz/Nutzen

Aufgrund der vorliegenden Zahlen erreicht der virtuelle Fachmarkt durch den Verkauf von Sicherheitsprodukten im Jahre 2001 erstmals einen Umsatz von 1 Mio. CHF. Das Ziel ist, zumindest bis zur Erreichung des Break-Even im Jahr 2006, eine jährliche Umsatz-Verdoppelung.

Für die einzelnen Sicherheitsprodukte-Anbieter resultiert neben dem Zusatzumsatz durch neue Kunden vor allem ein Nutzen durch eine Aufwandreduktion für Kundenanfragen und -bestellungen. Für die einzelnen Kunden resultiert ein Präventionsnutzen durch die schnelle Verfügbarkeit von aktuellen Informationen zu Sicherheitsprodukten sowie deren Online-Bestellmöglichkeit. Bei zur Zeit rund 7'000 Besuchern und 600 Bestellungen pro Monat ergibt dies insgesamt einen Zusatznutzen, welcher den direkt quantifizierbaren Ertrag aus dem Produktverkauf mindestens verdoppelt.

8.6 Erfolgsfaktoren

8.6.1 Spezialitäten der Lösung

Die Online-Plattform für Sicherheitsprodukte und Gesundheitsschutz überzeugt durch folgende speziellen Merkmale:

- Umfassende Informations-Plattform mit Diskussions-Forum und virtuellem Fachmarkt mit Schutzausrüstungen für Arbeit und Freizeit mit dem primären Ziel der Prävention bei den Kundenbetrieben der Suva.
- Durch die Einbindung weiterer Produkteanbieter wird ein schneller und vor allem umfassender Überblick über das aktuelle Sicherheitsprodukte-Angebot ermöglicht. Das heisst durch den gemeinsamen Auftritt (Coopetition = Kooperation von Mitbewerber) im virtuellen Fachmarkt Sapros erhöht sich der Kundennutzen und als Folge davon auch der Nutzen der einzelnen Anbieter durch den Zugang zu neuen Kunden und zusätzlichem Absatz ihrer Produkte.
- Individualisierung auch auf Anbieterseite. Das heisst die einzelnen Anbieter können zwischen eigener und externer Auftragsabwicklung (durch den Fulfillment-Partner yellowworld) wählen. Zudem sind die einzelnen Anbieter im virtuellen Fachmarkt ohne Risiko präsent, da die „Miete“ ausschliesslich aus den Verkaufsprovisionen ihrer Produkte besteht.
- Die Shopping-Lösung wurde so konzipiert, dass unabhängig vom Produkthanbieter und der Fulfillment-Lösung für den Kunden nur ein Warenkorb existiert.
- In der Konzeptphase wurde eine detaillierte Risikoanalyse mit Sicherheitskonzept erstellt, welche entsprechende Konsequenzen auf die Zusammenarbeit mit den externen E-Business Partnern hatte.
So gehört zum Beispiel das Copyright der gesamten E-Business-Lösung, inkl. Quellcode und einer detaillierten technischen Dokumentation, der Plattform-Betreiberin Suva. Dadurch besteht die Option, bei Bedarf die Sapros-Plattform auf einem eigenen Webserver zu betreiben.

8.6.2 Unique Selling Proposition

Die für die Schweiz umfassendste Übersicht dieser Branche bietet dem Besucher alle wesentlichen Informationen an, inkl. Angebots- und Preisvergleiche sowie Online-Bestellmöglichkeit von persönlichen und technischen Sicherheitsprodukten sowie weiterer Produkte die der Gesundheit des Menschen dienen.

8.6.3 Veränderungen

Durch die stetige und schnelle Verfügbarkeit von umfassenden und aktuellen Informationen zu Sicherheitsprodukten und Gesundheitsschutz können wesentliche Aufwandreduktionen bei Kunden und Anbietern plus ein Präventionsnutzen durch bessere Information und vermehrten Kauf/Einsatz von Sicherheitsprodukten erzielt werden.

8.6.4 Lessons Learned

Dank einem professionellen Projekt-Management und Verfügbarkeit der notwendigen finanziellen und personellen Ressourcen konnten wesentliche Fehler vermieden sowie kleinere Fehler laufend korrigiert werden. Das kleine, hochmotivierte Projektteam wurde mit klaren Zielvorgaben und genügend gestalterischem Freiraum geführt. Ein pragmatisches Vorgehen mit integriertem kontinuierlichem Verbesserungsprozess (KAIZEN), wenig Papier und Sitzungen, ausgeprägtem Networking mit internen und externen Partnern bildete die Grundlage für den Projekterfolg.

Weitere wesentliche Erfolgsfaktoren waren/sind:

- Konsequente Ausrichtung der Projektaktivitäten bzw. Plattform-Konzeption auf einen optimalen Kundennutzen.
- Die Abklärung der Copyright-Rechte vor Auftragsvergabe sowie die Definition der Programm-Dokumentation, Quellcode und Daten-Hinterlegung im Auftrag.
- Das Erstellen einer detaillierten Risikoanalyse als Pflichtteil der Konzeptphase, woraus ein Risikokatalog mit entsprechenden Sicherheitsmassnahmen für den Daten- und Betriebsschutz sowie entsprechende Anforderungen an die E-Business Partner resultierten.
- Die Möglichkeit der Wahl zwischen externer und interner Fulfillment-Lösung sowie entsprechender Anbindung an die Auftragsabwicklung der einzelnen Produkthanbieter.
- Die Unterstützung und der partnerschaftliche Einbezug der Produkthanbieter, welche teilweise auch Mitbewerber der Suva sind.