

Ralf Wölfle/Petra Schubert (Hrsg.)

**Wettbewerbsvorteile  
in der Kundenbeziehung  
durch Business Software**

*Praxislösungen im Detail*

*Fallstudien*

*Konzepte*

*Modellierung*

***E*cademy<sup>CH</sup>**

Das Kompetenzwerk der  
Schweizer Fachhochschulen  
für E-Business und E-Government

**HANSER**

Die in diesem Buch enthaltenen Fallstudien wurden im Rahmen der Initiative eXperience im Jahr 2008 erstellt und an zwei Veranstaltungen, dem eXperience Event in Basel ([www.experience-event.ch](http://www.experience-event.ch)) und dem Koblenzer Forum für Business Software ([www.kofobis.de](http://www.kofobis.de)) präsentiert. Sie wurden wissenschaftlich aufbereitet durch Business-Software-Experten der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, der Universität Koblenz-Landau, der Universität Bern, der Berner Fachhochschule, der Fachhochschule St. Gallen, der Universität zu Köln, der Universität der Bundeswehr München sowie von Experten aus der Praxis. Die Ecademy ([www.ecademy.ch](http://www.ecademy.ch)), das Schweizer Kompetenznetzwerk für E-Business und E-Government, unterstützt die eXperience-Initiative ([www.experience-online.ch](http://www.experience-online.ch)) ideell und finanziell.

[www.hanser.de](http://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.

© 2008 Carl Hanser Verlag München  
Redaktionsleitung: Lisa Hoffmann-Bäumli  
Herstellung: Ursula Barche  
Umschlaggestaltung: Büro plan.it, München  
Datenbelichtung, Druck und Bindung: Kösel, Krugzell  
Printed in Germany

ISBN: 978-3-446-41614-7

## 11 John Handels GmbH & Co. KG: Automatisierte Auftragserfassung

*Alexander Richter*

Die Firma John Handels-GmbH & Co. KG beliefert mit ihrem Produktsortiment, das hauptsächlich aus Bällen besteht, nahezu alle grossen deutschen Handelsketten. Täglich gehen Aufträge zahlreicher Filialen ein und müssen nach der Überprüfung der einzelnen Bestellposten schnellstmöglich in das ERP-System Semiramis übernommen werden, um den Liefervorgang anzustossen. Für diese Herausforderung wurde ein semi-automatischer Prozess entwickelt, mit dem es möglich ist, die Auftragsdaten über eine EDI-Schnittstelle schnell und einfach in Semiramis zu übernehmen.

Folgende Personen waren an der Bearbeitung dieser Fallstudie beteiligt:

Tab. 11.1: Mitarbeitende der Fallstudie

<b>Ansprechpartner</b>	<b>Funktion</b>	<b>Unternehmen</b>	<b>Rolle</b>
Markus Hirth	Leiter IT/ Controlling	John Handels GmbH & Co. KG	Lösungs- betreiber
Michael Wockenfuß	Beratung und Ver- kauf Unternehmens- lösungen	SoftM Software und Beratung AG	IT-Partner
Andreas Eder	Projektleiter	SoftM Software und Beratung AG	IT-Partner
Alexander Richter	Wissenschaftlicher Mitarbeiter	UniBW München	Autor

## 11.1 Das Unternehmen

Die John Handels-GmbH & Co. KG mit Sitz in Freilassing im Berchtesgadener Land wurde im Jahr 1926 von Albin John gegründet und hat sich zu einem international agierenden, mittelständischen Unternehmen entwickelt, das nun bereits seit drei Generationen von der Familie John geführt wird.

Im folgenden Kapitel wird das Unternehmen John Handels-GmbH & Co. KG näher vorgestellt, um aus dem Unternehmenskontext heraus ein Verständnis für die vorgestellte Softwarelösung zu entwickeln.

### 11.1.1 Hintergrund, Branche, Produkt und Zielgruppe

Im Mittelpunkt des Produktprogramms der Firma John steht die Welt der Bälle. Verkaufsschlager sind vor allem Artikel aus dem Programm „balls&more“, die aufgrund ihrer farbenfrohen Motive v.a. Kinder als Zielgruppe haben und mit denen nahezu alle grossen Handelsketten wie Metro, Tengelmann oder Aldi beliefert werden.

Daneben findet sich auch eine „Premium Collection“ mit hochwertigen Fussbällen, Toren und vielen Accessoires, eine „Sport Champ Collection“ mit Sportartikeln für Basketball, Volleyball und Badminton und eine „Trainings Collection“ mit Gymnastikbällen und Springseilen.

Originelle Werbemittel vervollständigen das Produktportfolio des Unternehmens: Mit Logo bedruckte Bälle unterschiedlichster Art und Gestaltung stellen sich als ideale Werbeträger dar, um „spielend zu werben“.

Unter dem Dach der Firma John arbeiten saisonabhängig zwischen 120 und 150 Mitarbeitende. Neben dem Hauptstandort der Unternehmensgruppe in Freilassing befinden sich ein Produktionsstandort in China und drei Tochtergesellschaften in Grossbritannien, Griechenland und Russland.

Da die IT-Abteilung in Freilassing sitzt und von dort auch alle wichtigen Entscheidungen getroffen werden, findet nur dieser Standort im Folgenden nähere Betrachtung.

### 11.1.2 Unternehmensvision

Die Firma John versteht sich als gesundes, auf dem Boden gebliebenes Familienunternehmen. In den Überlegungen der Unternehmensleitung steht stets der Mensch im Vordergrund – sowohl das Wohlergehen der Mitarbeitenden als auch die Zufriedenheit der Endkunden – also aller, die „an den Ball kommen“. Dies hält man jedoch für ohnehin selbstverständlich und sieht keinen Grund, es aktiv zu kommunizieren.

Folglich ist der einzige Slogan der Firma John ebenso auf dem Boden geblieben:

---

John – Die Welt der Bälle – denn Spielen verbindet.

---

### 11.1.3 Stellenwert von Informatik und E-Business

Mehr als drei Viertel der EDV-gestützten Arbeit innerhalb der Firma John erfolgt durch Nutzung der ERP-Software Semiramis. Zählt man zudem, die eingesetzten Softwaresysteme, die mit Semiramis interagieren oder deren Nutzung darin integriert sind wie Projektmanagement, Wartung und Instandhaltung, Planung und Controlling hinzu, werden heute 90 % aller Aufgaben durch diese Softwareumgebung unterstützt. Der restliche Anteil von IT-gestützter Arbeit im Unternehmen entfällt auf Microsoft Office Anwendungen und auf Programme zur technischen Datenverarbeitung, auf die noch konkreter eingegangen wird.

Bzgl. des Einsatzes von IT vertritt die Firma John die Meinung, dass Software stets dem Unternehmen und seinen Mitarbeitenden dienen soll und sich die Mitarbeitenden nicht an komplizierte Softwareabläufe anpassen müssen. Dies – also der Wunsch nach benutzerfreundlicher Software – war auch der ausschlaggebende Grund im Jahr 2002 ein neues ERP-System zu planen und zu implementieren.

## 11.2 Der Auslöser des Projekts

### 11.2.1 Ausgangslage und Anstoss für das Projekt

Bis Ende der 1990er Jahre kam bei der Firma John das von der Firma KTW entwickelte ERP-System AMS4U zum Einsatz. Mit AMS4U war damals nur die *manuelle* Erfassung von Kundenaufträgen möglich. Dies bedeutete nicht nur einen erheblichen Eingabeaufwand, sondern es waren auch leicht Eingabefehler und Zeitverzögerungen möglich. Zudem war AMS4U nur auf IBM AS 400-Servern lauffähig. So begann man sich ca. zehn Jahre nach der erstmaligen Nutzung von AMS4U nach einer neuen, plattformunabhängigen Nachfolgelösung umzusehen, die Aufträge elektronisch einlesen kann.

Der bisherige IT-Partner KTW machte der Firma John zu diesem Zeitpunkt das Angebot, als Pilotkunde bei der Weiterentwicklung ihres neuen Systems „Semiramis“ mitzuwirken. Diese Chance nahm man nicht nur aufgrund des Pilotkundenstatus und der daraus resultierenden, günstigen Lizenzpreises an. Für die Verantwortlichen der Firma John war vor allem die Flexibilität des neuen ERP-Systems ein ausschlaggebender Grund. So sollte es – als Beispiel aus Kundensicht – möglich sein, flexibler auf Kundenwünsche eingehen zu können: Wenn vom Kunden

gewünscht, sollten diesem ohne Aufwand tagesgenaue Auswertungen zu individuellen Lagerbeständen oder Bestellsummen per E-Mail versendet werden können. Ebenso sollte es möglich werden, Bilddaten aus dem System zu extrahieren und dem Kunden zuzustellen. Schliesslich sollte das unternehmensweite Dokumentenmanagement an das neue System angeschlossen und so ein integriertes, firmenweites Informationsmanagement möglich werden.

### 11.2.2 Vorstellung der Geschäftspartner

#### *Anbieter von Business Software, Implementierungspartner*

Die Einführung der ERP-Software Semiramis wurde von der Firma KTW begleitet. Die Firma KTW ging später zu 100 % in die Firma SoftM Software und Beratung AG auf. Der Schwerpunkt der Tätigkeit von SoftM liegt in Entwicklung, Vertrieb, Implementierung und Support von Lösungen im Bereich Rechnungswesen sowie der ERP-Systeme SoftM Suite und Semiramis.

Die 450 Mitarbeitenden der Firma SoftM betreuen ca. 4'000 mittelständische Kunden, überwiegend aus den Branchen Lebensmittel, Kosmetik, Metall und Elektro, Innovation und Handel. Dabei erwirtschaftete SoftM im Jahr 2007 60 Mio. EUR Umsatz.

### 11.3 Tägliche niederlassungsindividuelle Aufträge dank EDI

Die Neueinführung des ERP-Systems Semiramis erforderte nicht nur die unternehmensinterne Analyse und Anpassung der Softwarelandschaft und der internen Prozesse, sondern ebenso die Anbindung an unternehmensübergreifende Prozesse, was ein wichtiger Faktor im Rahmen dieser Implementierung war.

Nachfolgend wird die Lösung aus der Geschäftssicht, der Prozesssicht, der Anwendungssicht und der technischen Sicht betrachtet. Im Fokus liegt dabei der eigentliche Kernprozess der Auftragsabwicklung, d.h. die semi-automatische Überprüfung des Auftrags und der anschliessende Import in Semiramis, um den Versand anzustossen.

#### 11.3.1 Geschäftssicht und Ziele

Dem tatsächlichen Auftragsabwicklungsprozess vorgelagert ist die jährliche Abstimmung der Firma John mit dem Kunden, d.h. der Planungszentrale der jeweiligen Handelskette. Die Vertriebsabteilung der Firma John informiert den Kunden einmal jährlich persönlich über den aktuell verfügbaren Produktkatalog und weist besonders auf eventuell neue oder nicht mehr gefertigte Produkte hin. Die Kunden

stellen aus den aktuellen Produktlisten diejenigen Artikel zusammen, die für die einzelnen Filialen bestellbar sein sollen. Es entsteht ein sogenanntes Listing. Aus diesem Listing stellen die Filialen bis zu ein Mal pro Tag ihre Bestellung zusammen und senden diese direkt an die Firma John.

Die täglich eingehenden Kundenaufträge werden von der Firma John heute ausschliesslich als EDI-Datei entgegengenommen und nach der Bereinigung der Daten in das Vertriebsmodul von Semiramis eingepflegt (vgl. Abb. 11.1). Auf Basis dieses Auftrags erfolgt eine Lieferzuteilung für den Versand der Produkte an den jeweiligen Kunden. Abschliessend werden die Rechnungen (ebenfalls per EDI) übertragen. Hierfür werden die Daten aus Semiramis ermittelt, in eine Textdatei exportiert und an eine sogenannte Clearingstelle übermittelt, die dann die Daten in das vom Kunden gewünschte bzw. vom Kunden verwendete EDI-Format konvertiert und an den Kunden weiterleitet.

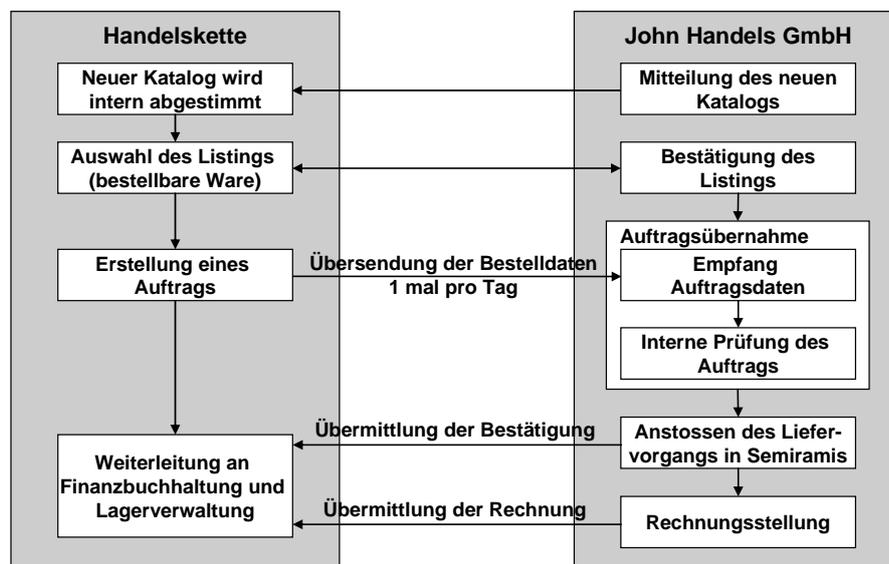


Abb. 11.1: Business Szenario der Firma John: Kunden-Lieferanten-Interaktion

### 11.3.2 Prozesssicht

Nachdem ein Kundenauftrag eingetroffen ist, steht neben der Konvertierung vor allem die Bereinigung der Daten im Vordergrund. Die Prozessdarstellung illustriert diese beiden Aktivitäten und die anschliessende Übernahme der Daten in Semiramis (vgl. Abb. 11.2).

Die Bestellung wird vom Kunden in der X.400-Box, einer Art Mailbox für den Datenversand, abgelegt. Nach der Abfrage der EDI-Datei aus der X.400-Box (mit Hilfe des Dateimanagementprogramms Fileworks) erfolgt ein sogenanntes „Mapping“. D.h. die Kunden-EDI-Dateien werden in das von der Firma John verwendete Format konvertiert. Anschliessend findet ein Abgleich der Produktdaten des Auftrages mit den Produktdaten in Semiramis statt. Stellt sich dabei z.B. heraus, dass ein Kunde ein altes, nicht mehr produziertes oder für ihn nicht lieferbares Produkt bestellt, wird die Bestellposition nicht berücksichtigt. Der zuständige Kundenbetreuer bekommt den Fehler per E-Mail mitgeteilt und kann seinen Kunden im Anschluss darauf hinweisen, dass eine falsche Ware bestellt wurde.

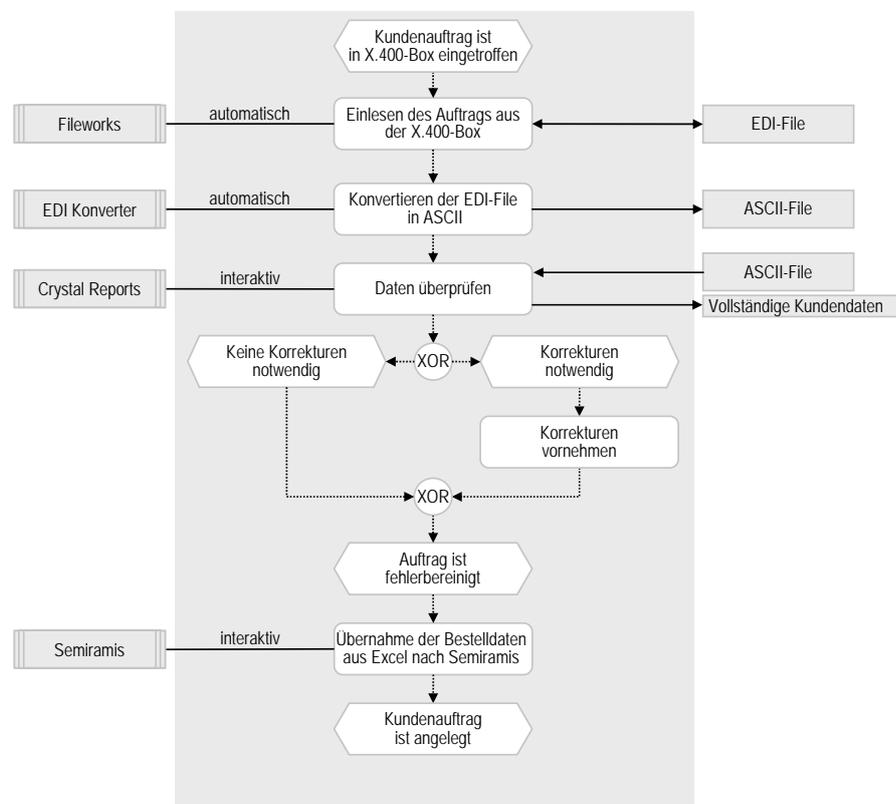


Abb. 11.2: Auftragsübernahme von EDI-Dokumenten in das ERP-System Semiramis

Wenn ein Auftrag unvollständig ist, z.B. aufgrund fehlender EAN (Internationale Artikelnummer) oder fehlender ILN (Internationale Lokationsnummer), werden die

Daten vom Verantwortlichen ergänzt. Anschliessend werden die Daten als Excel-datei gespeichert, in Semiramis importiert und als Kundenauftrag angelegt.

Die o.g. technische Fehlerüberprüfung findet per Crystal Reports statt. Dabei handelt es sich um ein datenbankunabhängiges Reportingtool, das in Semiramis nahtlos integriert ist.

Mit Crystal Reports ist es möglich, alle firmenrelevanten Formulare, wie Rechnungen oder Lieferscheine, sowie alle Arten von Berichten zu erstellen und z.B. als PDF, Excel, Word oder html-Files auszugeben.

### 11.3.3 Anwendungssicht

Das ERP-System Semiramis Ver. 4.3 basiert vollständig auf Java und bietet eine Vielzahl verschiedener Module, sogenannter Frameworks. Obligatorisch sind das Basis-Framework, in dem z.B. Stammdaten gespeichert werden und das Systemmanagement-Framework, in dem z.B. das Rollen- und Rechtekonzept bzw. die jeweiligen Ausgabegeräte definiert werden.

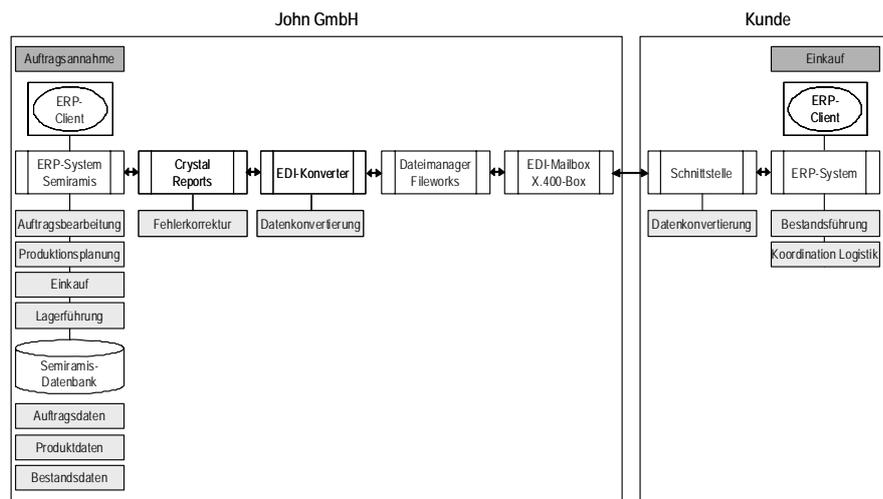


Abb. 11.3: Anwendungssicht Firma John

Bei der Firma John kommen die folgenden Frameworks zum Einsatz:

- Basis-Framework
- Systemmanagement-Framework

- Beschaffung / Einkauf
- Disposition
- Dokumentenmanagement
- Kalkulation, Rechnungswesen
- Lager/Logistik, Vertrieb
- Produktion
- Workflow-Management

Die deutschlandweit verteilten Kunden, schicken die Bestelldaten via Internet als „EANCOM96 D“-Datei. Dabei handelt es sich um einen De-facto-Standard. Eine Bestelldatei enthält in der Regel ca. 10 bis 50 verschiedene Bestellpositionen, die für jeden Kunden individuelle Preise enthalten. Pro Tag gehen bei der John Handels GmbH & Co. KG insgesamt zwischen 50 und 500 solcher Bestellpositionen ein. Abb. 11.3 gibt die Anwendungssicht der Firma John wieder.

#### 11.3.4 Technische Sicht

Abb. 11.4 zeigt den technischen Hintergrund der Lösung.

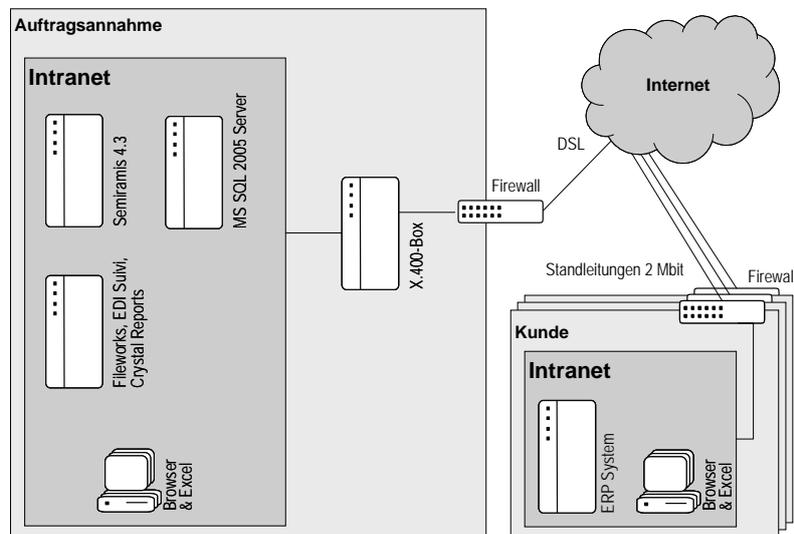


Abb. 11.4: Technischer Hintergrund von Semiramis

Semiramis ist – im Gegensatz zu seinem Vorgänger AMS4U – auf mehreren IT-Umgebungen lauffähig. Die aktuelle Plattform der Firma John besteht aus einem DB SQL Server 2005 und vier Anwendungsservern mit der Plattform Microsoft 2003 Server. Tab. 11.2 beschreibt die Spezifika der Serverumgebung der Firma John.

Tab. 11.2: Serverumgebung der Firma John

Server	Hardware	Software
HP ProLiant (64-bit)	2 x Xe 3.4 GHz 2 MB Prozessoren, 8GB Hauptspeicher, Datenbankserver mit 6 x 145 Festplatten, 4 Platten RAID 10 (SQL-Server), 2 Platten RAID 1	System und Transaktionsprotokolle
HP ProLiant (32 bit)	2 x Xe3.2 GHz 2 MB Prozessoren, 4GB Hauptspeicher, 2 x 32GB Festplatten, RAID1	je 1 Anwendungsserver für interaktiven Zugriff Fibu Batchanwendungen
Dell 5100 (32 bit)	1 x Intel Pentium 2.8 GHz, 2 GB Hauptspeicher	Anwendungsserver für ODBC Zugriffe und Semiramis Output Management

## 11.4 Projektablauf und Betrieb

Im Folgenden wird die „Historie“ von Semiramis – von der Investitionsentscheidung über die Einführungs- und Anpassungsprozesse bis hin zum Roll-out der Software – beschrieben.

### 11.4.1 Investitionsentscheidung

Die Entscheidung für Semiramis fiel aus mehreren Gründen. Wie o.g. war für die Firma John vor allem die Flexibilität des neuen ERP-Systems ausschlaggebend, wie z.B. die Möglichkeit, kundenindividuelle Auswertungen zu versenden. Zudem wollte man mit der Zeit gehen und das unternehmensweite Dokumentenmanagement an das neue System anschliessen, um so ein integriertes, firmenweites Informationsmanagement zu ermöglichen. Aus finanzieller Sicht musste der aufgrund des Pilotstatus günstige Lizenzpreis mit dem Mehraufwand für Lernerfahrungen und folglich ggf. zeitlichen Verzögerungen bei der Implementierung abgewogen werden. Die John Handels GmbH & Co. KG befand sich jedoch in der komfortablen Lage, keinerlei zeitlichen Druck zu haben und hatte hohes Interesse daran, sich möglichst aktiv an der Anpassung und Weiterentwicklung von Semiramis zu betei-

ligen. Ziel war es, ein transparentes System zu erhalten, das nicht überladen ist, sondern lediglich die Ansprüche der Mitarbeitenden erfüllt.

Der Firma John kam entgegen, dass SoftM als der ursprüngliche Entwickler der Semiramis-Software nicht nur über Beratungs-Know-how, sondern über umfangreiche Programmierexpertise verfügte, so dass Anpassungen direkt von SoftM und teilweise ohne grossen zeitlichen oder finanziellen Aufwand vorgenommen werden konnten. Aus diesem Grund wurden keine Angebote von anderen Anbietern eingeholt, sondern es stand von Anfang an fest, das Projekt mit SoftM durchzuführen.

#### **11.4.2 Projektmanagement und Changemanagement**

Das Projekt- und Changemanagement war besonders von der Tatsache geprägt, dass es sich um ein Pilotprojekt handelte. Auf beiden Seiten waren viele Lernerfolge notwendig, die zu einem besseren Verständnis der Software auf der einen Seite und zu einem besseren Verständnis der Bedürfnisse der Firma John auf der anderen Seite führten. Von beiden Seiten wurde der Ansatz verfolgt, das Projekt nicht einfach von SoftM leiten zu lassen, sondern das Projekt von der John Handels GmbH & Co. KG koordinieren und von SoftM begleiten zu lassen. Die Projektlaufzeit betrug ca. neun Monate, davon machte die Einführungszeit rund sechs Monate aus.

Aufgrund des oben beschriebenen Vorgehens und des hohen Anteils an Eigeninitiative der Firma John waren nur wenige Workshops und spätere Mitarbeiterschulungen notwendig. Die komplette Einführung, organisatorische Änderungen und auch Schulungen wurden vom IT-Verantwortlichen der Firma John allein durchgeführt. Aufgrund der kleinen Teamgrössen konnte er dabei gezielt auf Wünsche der einzelnen Mitarbeitenden eingehen und diese in den Change-Management-Prozess einbeziehen. Das Grund-Customizing von Semiramis erfolgte durch SoftM, die vollinhaltliche Ergänzung und das „Finetuning“ durch den IT-Verantwortlichen der Firma John.

#### **11.4.3 Entstehung und Roll-out der Softwarelösung**

Die inkrementelle Entwicklung und Einführung von Semiramis erfolgte aufgrund des nichtvorhandenen Zeitdrucks und des Pilotcharakters ohne Probleme. Mitte des Jahres 2003 erfolgte eine Datenübernahme aus dem Altsystem AMS4U in Semiramis, wobei das Altsystem parallel weiterbetrieben wurde. Gleichzeitig wurden die Organisation überarbeitet und die Formular- und Reporterstellung auf Crystal Reports umgestellt. Daneben wurde mit der Schulung der Mitarbeitenden begonnen. Zum 1. Januar 2004 wurde der Produktivbetrieb auf Semiramis 2 und zum 1. Januar 2008 auf Semiramis 4.3 umgestellt.

#### 11.4.4 Laufender Unterhalt

Die Applikation läuft auf einem Server bei der Firma John, wo auch eine tägliche Sicherung der Datenbank durchgeführt wird. Die Firma John hat einen Wartungsvertrag mit SoftM. Dieser deckt sowohl Aufwendungen zur Behebung von Standardfehlern ab, als auch spätere Aufwendungen für neue Releases, nicht aber kundenspezifische Modifikationen. Da neue Releases von Semiramis im Wartungsvertrag enthalten sind, profitiert die Firma John also auch davon, dass sich das Produkt kontinuierlich weiterentwickelt.

Desweiteren wird technischer Support durch SoftM gewährleistet, wobei die Mitarbeitenden des Support Centers sowohl telefonisch unterstützen als auch online Zugriff auf die Support-Center-Applikation haben.

### 11.5 Erfahrungen

#### 11.5.1 Nutzerakzeptanz

Das neue System wurde von den Mitarbeitenden ausgezeichnet angenommen. Durch die intuitiven Bedienungsmöglichkeiten, die Übersichtlichkeit, die angenehme Benutzersteuerung und die Möglichkeit, schnell auf Informationen innerhalb eines Workflows zugreifen zu können, werden die Mitarbeitenden hervorragend in ihrer täglichen Arbeit unterstützt. Hilfreich bei der Einarbeitung neuer Mitarbeitender stellte sich die Ähnlichkeit der Benutzermenüs mit Microsoft Office-Produkten heraus.

#### 11.5.2 Zielerreichung und bewirkte Veränderungen

Das wesentliche Ziel der Einführung von Semiramis war es, das Informationsmanagement sowie das Berichts- und Formularwesen zu verbessern bzw. das Dokumenten- und Workflowmanagement in das System zu integrieren. Eine Grundvoraussetzung für das neue System war zudem der Wegfall der manuellen Erfassung von Aufträgen. Dieses Ziel wurde zu 100 % erfüllt: Die Aufträge werden heute im EDI-Format per Internet übertragen und in das ERP-System eingelesen ohne (abgesehen von Fehlerkorrekturen) manuell bearbeitet werden zu müssen.

Eine weitere Anforderung an das System war eine intuitive und übersichtliche Anwendungsoberfläche, die für die Mitarbeitenden eine Hilfe und nicht eine Belastung darstellt. Dies ist zur Zufriedenheit aller Beteiligten gelungen.

### 11.5.3 Investitionen, Rentabilität und Kennzahlen

Obwohl Semiramis mehr als drei Viertel der genutzten IT-Infrastruktur der John Handels GmbH & Co. KG ausmacht, beliefen sich die Gesamtkosten des Projektes auf ca. 150'000.- EUR. Davon waren 40% Kosten für die Anschaffung neuer Hardware, 40% Kosten für die Softwarelizenzen und 20% Kosten für Dienstleistungen.

Die sehr günstigen Gesamtkosten des Projektes sind auf drei Punkte zurückzuführen:

1. Auf das finanzielle Entgegenkommen von SoftM aufgrund der Pilotprojektpartnerschaft
2. Auf den hohen Anteil Eigeninitiative der Firma John, die sich stets aktiv einbrachte
3. Auf den fehlenden zeitlichen Druck und folglich nicht notwendige kurzfristige Projektbelastung von Mitarbeitenden (z.B. aufgrund nicht erreichter Meilensteine)

## 11.6 Erfolgsfaktoren

Wie bereits oben ersichtlich verlief die Einführung der ERP-Software Semiramis bei der John Handels GmbH & Co. KG wie geplant und damit sehr erfolgreich. Im Folgenden werden die Gründe für diesen Erfolg noch einmal aggregiert zusammengefasst.

### 11.6.1 Spezialitäten der Lösung

Mit Semiramis hat die Firma John ein System, das ihre Zwecke zu 100 % erfüllt und die Mitarbeitenden bestmöglich in ihren Aufgaben unterstützt. Durch die nahtlose Integration von EDI in die Geschäftsprozesse der John Handels GmbH & Co. KG ist die voll-automatische Auftragserfassung und die semi-automatische Überprüfung der Aufträge möglich. Aufgrund des grossen Verständnisses des IT-Verantwortlichen der Firma John für die speziellen Bedürfnisse seiner Kollegen konnte auf Spezifika ganz konkret eingegangen werden und die jeweiligen Geschäftsprozesse wurden vollständig und durchgängig abgebildet.

Durch die Plattformunabhängigkeit von Semiramis können sowohl Linux-, Windows-, als auch OS 400-Server zum Einsatz kommen. Ebenso kann die zum Einsatz kommende Datenbank (wie z.B. MS SQL, DB2 oder Oracle) frei gewählt werden.

### 11.6.2 Reflexion der Wettbewerbsvorteile

Ein wichtiges Geschäftsziel der Firma John ist es, ihre Kunden zufriedenzustellen. Dank der flexiblen Auswertungsmöglichkeiten in Semiramis kann schnell und ohne Aufwand auf Kundenwünsche eingegangen werden: Bei Bedarf werden tagessgenaue Auswertungen zu individuellen Lagerbeständen oder Bestellsummen oder andere Informationen aus dem System extrahiert und dem Kunden per E-Mail oder per Fax gesandt.

Die semi-automatische Überprüfung der Aufträge hat den Vorteil, schnell auf mögliche Fehlbestellungen reagieren zu können. Da eine Fehlbestellung verschiedene Ursachen haben kann – es kann sich z.B. um ein Versehen handeln oder den tatsächlichen Wunsch, einen nicht gelisteten Artikel zu bestellen – ist es möglich, auf den Kunden einzugehen und für zusätzliche Zufriedenheit zu sorgen.

Zudem ist Semiramis weltweit zugreifbar, UniCode-fähig und zeitzoneunabhängig bedienbar, was der Firma John aus IT-Sicht die Möglichkeit gibt, sich international zu organisieren.

### 11.6.3 Lessons Learned

Zusammenfassend kann man sagen, dass die Firma John mit der Einführung von Semiramis nicht nur das Ziel erreicht hat, ihr Informationsmanagement sowie das Berichts- und Formularwesen zu verbessern. Durch eine handliche Lösung, die sich zudem optimal an die Bedürfnisse der Firma anpassen liess, wurde mit geringen Personal- und Lizenzkosten die IT-Nutzung der Mitarbeitenden der Firma John vereinfacht.

Durch das partnerschaftliche Verhältnis der Firmen John und SoftM und die Eigeninitiative der Firma John war die Einführung der Software nicht nur kostengünstig, sondern die budgetierten externen Unterstützungstage wurden sogar weit unterschritten.

Inzwischen ist die Software noch reifer geworden und der Funktionsumfang ist weiter gewachsen so, dass noch besser auf individuelle Anforderungen der Mitarbeitenden reagiert werden kann.