

Ralf Wölfle/Petra Schubert (Hrsg.)

Business Collaboration ***Standortübergreifende Prozesse*** ***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 2007 in Basel erstellt. Sie wurden wissenschaftlich aufbereitet durch E-Business-Experten der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, der Universität St. Gallen, der Berner Fachhochschule, der Universität Fribourg, der Fachhochschule St. Gallen, der Universität Koblenz-Landau, der Universität Münster, der Universität Erlangen-Nürnberg, der Universität der Bundeswehr München 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.

© 2007 Carl Hanser Verlag München
Redaktionsleitung: Lisa Hoffmann-Bäumel
Herstellung: Ursula Barche
Umschlaggestaltung: Büro plan.it, München
Datenbelichtung, Druck und Bindung: Kösel, Krugzell
Printed in Germany

ISBN: 978-3-446-41222-4

Vorwort

Das Thema des Buchs „Business Collaboration“ behandelt die Möglichkeiten der elektronischen Unterstützung von kollaborativen Prozessen durch Softwaresysteme. Kollaborative Prozesse trifft man in der Praxis an, wenn zwei oder mehrere Parteien innerhalb eines Unternehmens oder über die Unternehmensgrenzen hinweg einen gemeinsamen Geschäftsprozess abwickeln.

Das Potenzial zu standortübergreifenden Geschäftsprozessen ist in den vergangenen 15 Jahren massgeblich erweitert worden, weil Innovationen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien den ortsunabhängigen Zugang zu Informationen erleichtern und neue Formen der Koordination dezentral handelnder Partner ermöglicht haben. In der Folge können umfassende Geschäftsprozesse entsprechend der Arbeitsteilung in wieder verwendbare Module zerlegt und mit Hilfe von Informationstechnologie flexibel kombiniert werden. Business Process Management zielt auf die Gestaltung, operative Abwicklung, Überwachung und Veränderung der kollaborativen Leistungserbringung. Business Software ist die informationstechnische Basis des Business Process Managements, allen voran das ERP-System als die am weitesten verbreitete Form.

Die in diesem Buch dokumentierten Fallbeispiele zeigen, welche konzeptionellen und informationstechnischen Ansätze die beschriebenen Unternehmen für die Unterstützung von Business Collaboration gewählt 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 dabei allerdings nicht das gesamte Spektrum an Potenzialfeldern abdecken. Mit den vier Hauptkapiteln „Standortübergreifende Prozessintegration im Industrieunternehmen“, „Standortübergreifende Warenwirtschaft im Konsumgüterhandel“, „Elektronischer Dokumentenaustausch zwischen Unternehmen“ und „Koordination mehrerer Geschäftspartner über IT-Plattformen“ 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 Business Collaboration mit Anwendungssystemen unterstützt werden kann. Die Hauptideen aus den Beiträgen werden in einem Schlusskapitel zusammengefasst.

Die porträtierten Organisationen stammen aus der Schweiz und aus Deutschland. 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 Prof. Ralf Wölfle und Prof. Petra Schubert.

Die Autoren der Fallstudien sind Experten für Business Software aus schweizerischen und deutschen Hochschulen. Einige Autoren sind Dozierende in Mitgliedschulen der Ecademy, dem Schweizer Kompetenznetzwerk für E-Business und E-Government. Acht der dokumentierten 14 Fallstudien wurden im September 2007 am eXperience Event in Basel einem interessierten Publikum vorgestellt. Vier der Fallstudien wurden zwei Monate später am Koblenzer Forum für Business Software an der Universität Koblenz präsentiert.

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 der Recherche 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. 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 Michael Quade und Ruth Imhof, die hinter den Kulissen die Organisation dieses Projekts vorangetrieben haben, sowie an Christine Lorgé, die mit kritischem Auge alle Beiträge Korrektur gelesen hat.

Basel, im September 2007

Ralf Wölfle und Petra Schubert

Inhalt

Ralf Wölfle

Business Collaboration – Standortübergreifende Geschäftsprozesse 1

Petra Schubert und Ralf Wölfle

eXperience-Methodik zur Dokumentation von Fallstudien..... 17

Standortübergreifende Prozessintegration im Industrieunternehmen

Fachbeitrag

Renato Stalder

Standortübergreifende Prozessintegration im Industrieunternehmen 29

Fallstudien

Henrik Stormer und Marco Savini

Candulor AG: Effiziente Warenwirtschaft im Konzern
(Sage Schweiz AG)..... 37

Marcel Siegenthaler

Pavatex SA: Integriertes ERP mit Produktionsplanung
(APOS Informatik AG / Microsoft Dynamics)..... 49

Raoul Schneider

Chocolat Frey AG: Vendor Managed Inventory mit SAP
(SAP Schweiz AG) 63

Standortübergreifende Warenwirtschaft im Konsumgüterhandel

Fachbeitrag

Thomas Bögli

Standortübergreifende Warenwirtschaft im Konsumgüterhandel..... 77

Fallstudien*Rolf Gasenzer*

Musik Hug: Standortübergreifende Musikalienvertriebsunterstützung
(Opacc Software AG) 85

Kai M. Hüner und Kristin Wende

INTERSPORT Schweiz AG: SAP-Einführung mit ExpertRETAIL
(EFP Consulting AG) 99

Martina Dalla Vecchia

Vinothek Brancaia: Neue ERP-Lösung im Schweizer Weinhandel
(atlantis it-solutions GmbH) 113

Elektronischer Dokumentenaustausch zwischen Unternehmen**Fachbeitrag***Hans-Dieter Zimmermann*

Elektronischer Dokumentenaustausch zwischen Unternehmen..... 127

Fallstudien*Adrian Alioski*

Laumann & Co AG: EDI mit Standardsoftware
(Advice Informatik AG / ABACUS Research AG)..... 135

Holger Wache

IMMO: Einheitliche Auftragsabwicklung im Immobilienmanagement
(RR Donnelley Document Solutions (Switzerland) GmbH / pragmaBAU Treuhand
AG) 149

Christoph Adolphs

tts Global Logistics: Interner und externer Austausch von Dokumenten
(Crossgate AG / SYSback AG) 163

Achim Dannecker und Ulrike Lechner

EDEKA Minden-Hannover: Elektronische Rechnungsübermittlung
(1stbp)..... 177

Alexander Kipp

Sonax: Business Collaboration mit Schnittstellen im ERP-System
(KTW Software & Consulting)..... 191

Jens-Henrik Söldner

RUTRONIK GmbH: EDI-Koppelung über E-Mail
(Bison Solutions GmbH) 207

Koordination mehrerer Geschäftspartner über IT-Plattformen

Fachbeitrag

Christian Weber und Ralf Wölfle

Koordination mehrerer Geschäftspartner über IT-Plattformen..... 221

Fallstudien

Michael Quade

Verein IFIS: Koordinationsplattform IFIS UNO
(Ramco Systems) 229

Gabriele Schwarz

POLYCOM Portal: Servicesupport für das Sicherheitsfunknetz Schweiz
(RUAG Electronics AG / itelligence AG) 243

Zusammenfassung

Petra Schubert

Business Collaboration: Fazit aus den Fallstudien 257

Literaturverzeichnis 273

Kurzprofile der Herausgeber und Autoren 275

10 Vinothek Brancaia: Neue ERP-Lösung im Schweizer Weinhandel

Martina Dalla Vecchia

Weinhandel ist ein anspruchsvolles und emotionales Geschäft. Umso wichtiger ist es, dass sich die Kunden (Private und Geschäftskunden) rundum gut betreut fühlen und sich so voll auf den Genuss oder den Vertrieb der edlen Tropfen konzentrieren können. Um dies zu erreichen braucht es eine ERP-Lösung, die schlanke und komplexe Prozessen einfach darstellt und leicht bedienbar ist sowie eine zentrale Datenverwaltung mit Realtime-Geschäftskennzahlen für den Firmensitz, den Standort in Bad Ragaz und die Aussendienstmitarbeitende. Auf der Basis von SAP-Baseline wurde eine auf internen Standards aufgebaute anspruchsvolle KMU-Lösung realisiert. Eingebunden in diese Lösung sind der Hauptsitz in Zürich Seefeld, der Standort in Bad Ragaz und drei Aussendienstmitarbeitende.

Folgende Personen waren an der Bearbeitung dieser Fallstudie beteiligt:

Tab. 10.1: Mitarbeitende der Fallstudie

Ansprechpartner	Funktion	Unternehmen	Rolle
Raymond Silvani	Geschäftsführer	Vinothek Brancaia	Lösungs- betreiber
Thomas Steinmann	Geschäftsleitung	atlantis it-solutions GmbH	IT-Partner
Martina Dalla Vecchia	Dozentin Weiterbildung	Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW	Autorin

10.1 Das Unternehmen

Die Vinothek Brancaia bietet seit zwanzig Jahren ein breites Angebot an hochstehenden Qualitätsweinen aus Europa, mit einem Schwerpunkt auf italienischen Weinen. Der Hauptsitz der Vinothek Brancaia ist in Zürich/Seefeld. Um die Betreuung der Ostschweiz und insbesondere die Tourismusregion Graubünden kümmert sich der Standort in Bad Ragaz. Darüber hinaus sind drei Aussendienstmitarbeitende in der ganzen Schweiz aktiv.

Dem Erfolg des Handelsbetriebes mit seinen zwölf Mitarbeitenden liegt ein anspruchsvolles Geschäftsmodell zugrunde. Aus den Erzeugerländern werden die edlen Tropfen nach Zürich und in die Filiale in Graubünden importiert und über verschiedene Vertriebskanäle weiterverkauft. 55 Prozent gehen an die Gastronomie, 30 Prozent an Privatkunden und 15 Prozent in den Wiederverkauf. „Durch diese vielschichtige Kundenstruktur müssen wir sowohl auf der Verkaufsseite als auch im Bereich der internen Logistik sehr komplexe Geschäftsprozesse bewältigen“, erläutert Raymond Silvani, Geschäftsführer der Vinothek Brancaia.

10.1.1 Hintergrund, Branche, Produkt und Zielgruppe

Der Weinhandel in der Schweiz ist mit rund 3'000 Weinhändlern ein sehr umkämpfter Markt. Volumenmässig ist der Markt tendenziell eher rückläufig. Gründe hierfür sind die stärkere Orientierung zu einem gesunden Lebenswandel, aber auch eine Veränderung der Trinkgewohnheiten. Bezogen auf den Umsatz ist jedoch festzustellen, dass bei einer guten Konjunkturlage – wie derzeit – eher hochpreisige Weine gekauft werden. So bleibt der Markt interessant und lukrativ.

10.1.2 Unternehmensvision

Geschäftsführer Raymond Silvani: „Unser Ziel ist es, den Geschäfts- und Privatkunden einen optimalen Service zu bieten.“ Neben dem nachfrageorientierten Angebot von Spitzenweinen gehört hierzu ein einfaches Handling der verschiedenen Konditions- und Preisstrukturen, der Artikelzusatzinformationen, der zusätzlichen Serviceleistungen für Kunden und ein effizienten Zugriff auf aktuelle Berichtsdaten.

10.1.3 Stellenwert von Informatik und E-Business

Das lebhaftes Geschäft einer Weinhandlung basiert auf der schnellen und präzisen Abwicklung der Aufträge. Mit Blick auf die Marktanforderungen ist dies nur mit einer soliden IT-Unterstützung zu leisten.

10.2 Der Auslöser des Projekts

10.2.1 Ausgangslage und Anstoss für das Projekt

Das Unternehmen arbeitet seit langem mit einer proprietären Software, die in der ganzen Weinhandelsbranche eingesetzt wird. Diese Branchenlösung wurde von einem einzelnen Softwareentwickler auf- und ausgebaut. Daraus ergaben sich die klassischen Probleme: mangelnde Dokumentation/Nachvollziehbarkeit des Quellcodes, Kapazitätsengpässe bei der Umsetzung von Kundenwünschen und vor allem die Frage nach der Zukunftsfähigkeit dieser Lösung. Durch einen persönlichen Kontakt zwischen einem befreundeten Weinhändler in Luzern und dem Lösungsanbieter atlantis it-solutions, kam es im Herbst 2006 zu einem ersten Treffen.

10.2.2 Anbieter von Business Software

Das Spezialgebiet der atlantis it-solutions GmbH mit Sitz in Wollerau, Kanton Schwyz, ist die Erstellung von massgeschneiderten ERP-Lösungen für kleine und mittelständische Unternehmen, auf der Basis des SAP All-in-One ERP-Pakets. Mit den Best-Practice-Erfahrungen aus über 30 Jahren Projektarbeit stellt SAP ihren Partnern vorkonfigurierte Geschäftsprozesse und –Szenarien zur Verfügung. Der Implementierungspartner stellt dann in der Folge mit dem Kunden die für dessen Unternehmen relevanten Geschäftsprozesse zusammen. Wo nötig und sinnvoll, werden diese vorkonfigurierten Szenarien durch den SAP-Partner mit branchenrelevanten Besonderheiten ergänzt und ausgebaut. Dank dieser Methodik lassen sich die Projektdauer und –kosten auf ein Minimum reduzieren. In vielen Fällen beschränkt sich die Projektarbeit von atlantis lediglich auf die Schulung der Benutzer. Unter der Bezeichnung „smart-tools“ bietet der SAP-Partner atlantis it-solutions GmbH verschiedene branchenorientierte Lösungen an. Dabei stehen heute dem KMU-Markt drei SAP-qualifizierte Branchenlösungen (smart-weinhandel/ smart-treuhand/smart-HiFi für Elektronikfachhandel) (vgl. hierzu auch die Fallstudien Felix Martin [Schneider 2006] und MGM Group Corporation [Myrach 2006]) zur Verfügung.

10.3 Schlanke Prozesse mit SAP-Baseline

10.3.1 Geschäftssicht und Ziele

Das Kerngeschäft der Vinothek Brancaia ist der Weinhandel. Folgende Ziele stehen dabei im Vordergrund: Vertrieb von Weinen gemäss der komplexen Konditi-

ons- und Preisstruktur, einfach beherrschbare Prozesse, die auch für neue Mitarbeitende leicht lernbar sind, klares, verlässliches Berichtswesen und Kennzahlen für das Controlling, flexibel auf Marktanforderungen reagieren können.

Zentraler Dreh- und Angelpunkt der Vinothek Brancaia ist die Konditions- und Preisstruktur. Die folgenden Kriterien sind dabei ausschlaggebend:

1. Brutto- oder Nettodarstellung der Artikelpreise: Angebote für die Geschäftskunden werden mit Nettopreisen erstellt. Die gesetzliche Mehrwertsteuer wird hierbei erst zum Schluss ausgewiesen. Für Privatkunden werden alle Preise als Bruttowerte angegeben.
2. Zuordnung einer Preisliste: Es stehen insgesamt fünf verschiedene Preislisten bereit. Je nach Kundenstatus und Einkaufsvolumen wird dem Kunden eine dieser fünf Preislisten zugeordnet.
3. Rabatte nur auf Normalsortiment: Rabatte sollen nur auf Artikel gerechnet werden, die keine Sonderangebote sind oder ein Premium-Angebot darstellen.
4. Retourenbehandlung: Werden Zapfenweine zurückgegeben, muss hierfür derjenige Wert berücksichtigt und ausgewiesen werden, zu dem die Ware eingekauft wurde.

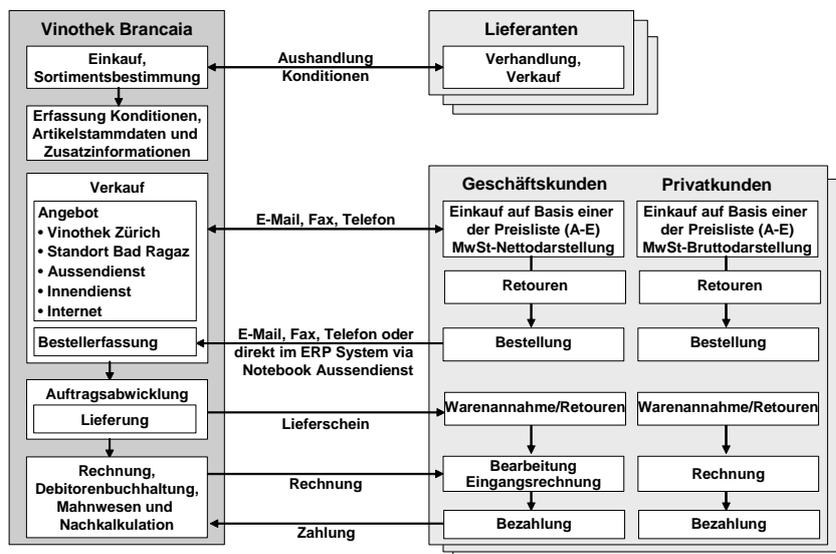


Abb. 10.1: Business Szenario Vinothek Brancaia

Neben diesen Ansprüchen an die ERP-Lösung war der finanzielle Spielraum für die Realisierung begrenzt. So sollte das Finanzierungsmodell KMU-taugliche Strukturen aufweisen und die zu erwartenden Investitionen und Folgekosten transparent offen legen. Abb. 10.1 zeigt den Ablauf einer Weinbestellung ohne Berücksichtigung des Standortes.

10.3.2 Prozesssicht

Abb. 10.2 zeigt den Prozess des Weineinkaufs eines Geschäftskunden. Dieser Prozess ist so angelegt, dass er von allen Mitarbeitenden der Vinothek, einschliesslich der Aussendienstmitarbeitenden bei einem ersten Besuch beim Kunden vor Ort durchgeführt werden kann.

Im Gespräch wird der Bedarf des Kunden hinterfragt und je nach Wunsch neue Weine oder Sonderangebote vorgestellt. Um ein detailliertes Angebot machen zu können, werden im ersten Schritt im System die Kundendaten abgefragt. Ist der Kunde bereits erfasst, erscheint auf dem Bildschirm die Zuordnung zur Preisliste. Ist er noch nicht erfasst, kann das der Mitarbeitende direkt vornehmen. Für die Zuteilung der Preisliste liegt den Mitarbeitenden ein klares Raster vor, welche Preisliste zu welchem Kundenprofil passt. Entsprechend der zugeteilten Preisliste wird das Angebot, unter Berücksichtigung der verfügbaren Liefermenge, erstellt.

Erteilt der Kunde den Auftrag, wird dies im System erfasst und der Auftrag zur Auslieferung freigegeben. Hierbei wird geprüft, ob die Artikel auf Lager sind. Wenn nicht, erfolgt eine Bestellung beim Lieferanten. Allerdings gilt hier zu berücksichtigen, dass im Weinhandel oftmals ein Artikel nicht mehr nachbestellt werden kann und je nach Weingut vielfach nur eine geringe Menge verfügbar bzw. die Jahresproduktion bereits nach wenigen Wochen ausverkauft ist. Die vorhandenen Artikel werden zu einer Lieferung mit Lieferschein zusammengestellt und durch die eigenen Mitarbeitenden ausgeführt.

Gleichzeitig wird die Rechnung ausgedruckt und dem Kunden zugestellt. Die Verbuchung der Rechnung erfolgt aufgrund der automatischen Kontenfindung im SAP-System direkt mit dem Ausdruck der Rechnung. Sämtliche relevanten Daten stehen somit dank Realtime-Verarbeitung gleich bei Rechnungserstellung in der Finanzbuchhaltung sowie im Controlling (Nachkalkulation/Umsatzstatistiken) zur Verfügung.

Durch die in der Software enthaltenen Business-Intelligence-Tools verfügt die Geschäftsleitung jederzeit über aktuelle webbasierte Managementinformationen wie Kunden- und Artikelumsätze, Deckungsbeiträge, Verbrauchszahlen, Lagerkennzahlen und Budgetvergleich.

Mit dem Zahlungseingang wird der Auftragsabwicklungsprozess abgeschlossen. Erfolgt die Zahlung nicht termingerecht, wird eine Mahnung ausgelöst.

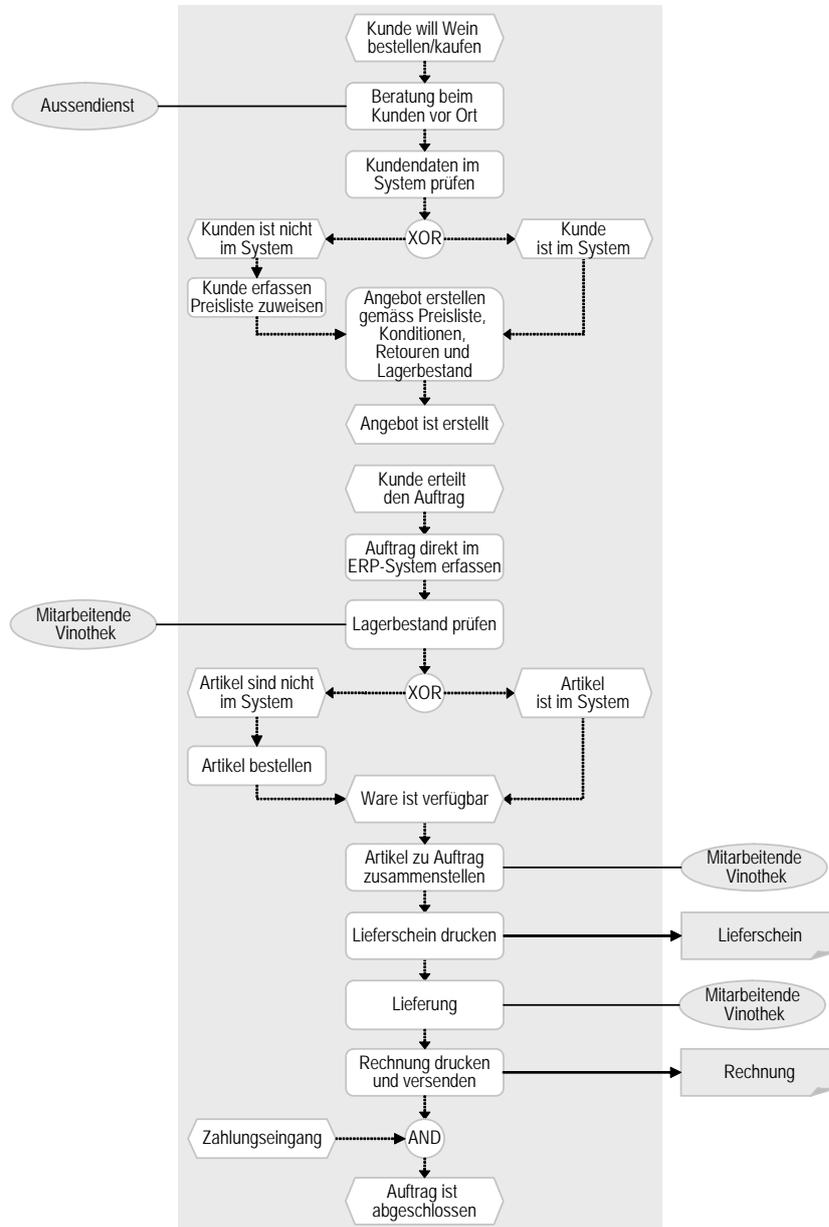


Abb. 10.2: Auftragsabwicklungsprozess durch Aussendienst beim Kunden vor Ort

10.3.3 Anwendungssicht

Möglich und finanziell tragbar war diese massgeschneiderte KMU-Lösung für die Vinothek Brancaia nur, weil SAP ihren Geschäftspartnern mit der für die Schweiz angepasste Baseline sämtliche Geschäftsprozessszenarien vorkonfiguriert nach dem Ansatz von Best Practice zur Verfügung stellt. Ausgehend von diesen vorkonfigurierten Prozessen wurden die für die Vinothek Brancaia relevanten Business-szenarien zusammengestellt und mit den branchenspezifischen Elementen (POS-Kassenverkauf/Subscription) ergänzt (vgl. Abb. 10.3 Solution Map smart-Weinhandel mit SAP CH-Baseline). Das heisst aus einer für die Schweiz optimierten Gesamtmenge von Prozessen kann sich ein Unternehmen heute die für sie wichtigen Module herausuchen und bei Bedarf punktuell anpassen. So bleibt auch diese massgeschneiderte Lösung immer zu 100 Prozent SAP-Standard. Die Projektkosten reduzieren sich auf diesem Weg erheblich.

Solution Map: smart-Weinhandel					
Rechnungswesen	Externe Finanzbuchhaltung		Periodenabschluss Finanzbuchhaltung	Debitoren-/Kreditoren-/Anlagebuchhaltung	
Verkauf	Vertrieb	Verkauf mit Direktlieferung vom Lieferant/Produzent	Verkauf Subscription	Verkaufsabwicklung	
Materialwirtschaft	Beschaffung Wein	Beschaffung Rahmenvertrag	Inventur mit Bilanzbewertung	Materialwirtschaft	Beschaffung Subscription
Wein Webshop	Weinkatalog		Weinverkauf	Anmeldung & Registrierung	
Auswertungen & Analysen	Debitorenbuchhaltung	Kreditorenbuchhaltung	Hauptbuch	Verkauf	Warengruppe, Lieferanten, Weinstamm
					Wein Bewegung

Abb. 10.3: Solution MAP: smart-Weinhandel

Abb. 10.4 zeigt die Anwendungssicht der Vinothek Brancaia. Alle Module der ERP-Lösung werden auf dem eigenen Server im Unternehmen betrieben. Der IT-Partner kann darauf über einen Webbrowser und einen SAP-Client zugreifen. Via Webbrowser werden primär Kennzahlen aus dem Business Intelligence ausgewertet und über den SAP-Client können Monitoring- und Supportleistungen direkt realisiert werden.

Eingesetzt wurden bisher die Rechnungswesen, Verkauf, Materialwirtschaft sowie Auswertungen und Analysen. Nicht in der Schweizer SAP-Baseline enthalten war das Kassensystem. Hier hat man die SAP-POS-Lösung gewählt und ohne grossen Aufwand integrieren können.

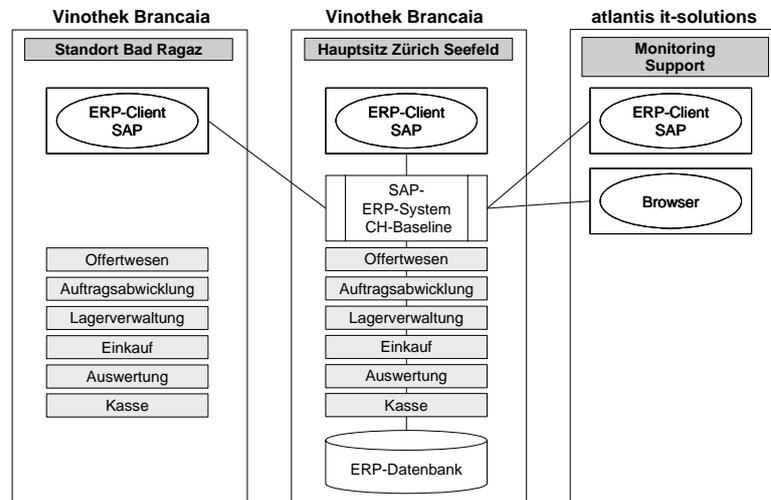


Abb. 10.4: Anwendungssicht Vinothek Brancaia

10.3.4 Technische Sicht

Die Systemarchitektur (siehe Abb. 10.5 sowie Tab. 10.2) basiert auf einer zentralen Ein-Systemlandschaft im Hauptsitz der Vinothek Brancaia. Die in SAP-Projekten klassische Entwicklungs- und Integrationsumgebung wird ohne Kostenfolge für den Endkunden durch den Implementierungspartner atlantis zur Verfügung gestellt.

Tab. 10.2: Spezifikationen und Merkmale

Server	Hardware	Software
HP Server Dual Prozessor 3 GHZ	10 HP Notebooks	SAP mySAP ERP, CH-Baseline
3 GHZ / 4 GB RAM / Raid 5		DB: SAP MaxDB
mit 300 GB Netto-Speicherkapazität		BS: Windows 2003 Server
2 Instanzen		BS: Windows XP Professional
		AW: Windows Office 2003

CPU: Prozessor, RAM: Arbeitsspeicher, HD: Festplattenspeicher
 BS: Betriebssystem, AW: Anwendungssoftware, MW: Middleware,
 DB: Datenbanksoftware

Durch das Zwei-Instanzen-Modell kann auf dem Produktivsystem bei der Vinothek Brancaia eine Testumgebung simuliert werden. Auf einem physischen System sind somit virtuell ein Produktivsystem sowie ein Testsystem nutzbar. Der Vorteil, der sich daraus ergibt ist der folgende: Die Mitarbeitenden können zu Schulungszwecken Geschäftsprozesse auf dem Testsystem vorgängig ausprobieren und später dann im Produktivsystem abbilden. Die Systemperformance leidet aufgrund der relativ geringen Nutzung des Testsystems nicht.

Der Standort Graubünden ist über eine verschlüsselte VPN-Verbindung angeschlossen, ebenso die Aussendienstmitarbeitenden. Sind diese beim Kunden, greifen sie über Wireless-LAN oder UMTS mit einem VPN-Client ebenfalls direkt auf den Server zu. So können die Kundendaten direkt und in Realtime abgefragt werden.

Atlantis it-solutions ist für Wartungs- und Systemüberwachungszwecke (Monitoring) ebenfalls über eine VPN-Verbindung mit der Vinothek verbunden. Im Rahmen der Monitoring-Dienstleistungen werden täglich verschiedene Prüfroutinen durchgeführt, wie z.B. Zustand des Speicherplatzes, Konsistenz der Datenbanken, Prüfung der Log-Files, Zustand der Datensicherungen, Funktionalität der Hardware etc. Darüber hinaus steht bei atlantis it-solutions ein Ersatzsystem bereit. Auf diese Weise ist gewährleistet, dass die Vinothek bei einem Totalausfall der IT innerhalb von 12 Stunden wieder voll betriebstüchtig ist.

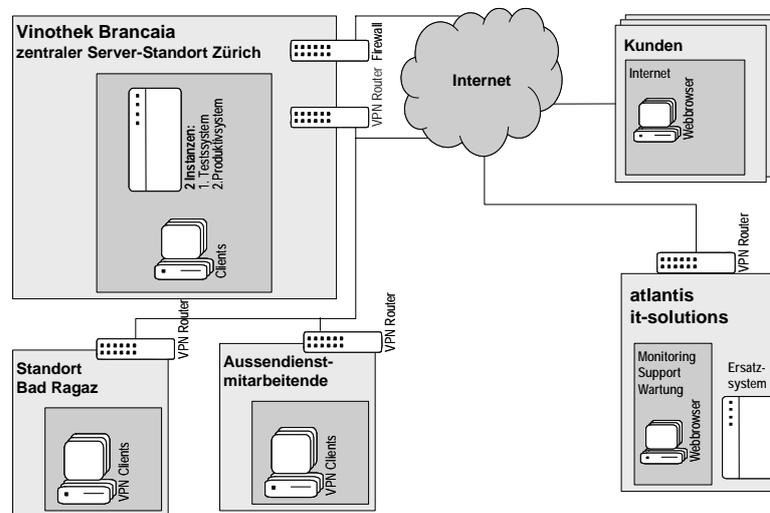


Abb. 10.5: Schematische Darstellung der technischen Komponenten

10.4 Projektablauf und Betrieb

10.4.1 Investitionsentscheidung

Für den Geschäftsführer der Vinothek Brancaia war es wichtig, mit der neuen ERP-Lösung betriebswirtschaftlich und prozesstechnisch immer auf dem neuesten Stand zu sein und mögliche Veränderungen im Geschäftsmodell problemlos abdecken zu können. Eine weitere Stärke der Software machte der Geschäftsführer in der Integration sämtlicher Arbeitsprozesse aus: von der Bestellplanung, über die eigentliche Bestellung bis zur Lieferung in den Keller des Kunden. Es ist heute mit der neuen Software wesentlich einfacher, die Daten aus fünf verschiedenen Preislisten mit den entsprechenden Konditionen zu kombinieren.

10.4.2 Projektmanagement und Changemanagement

Die Entscheidung für die SAP-Lösung fiel im Oktober 2006. Dort setzte man sich das ehrgeizige Ziel, zum 1. Januar 2007 das neue System live gehen zu lassen. Und dies, obwohl im letzten Quartal 2006 aufgrund der hohen saisonalen Beanspruchung die Mitarbeitenden der Vinothek Brancaia keinerlei vorbereitende Projektarbeiten vornehmen konnten. Im Vorfeld wurden die Kunden- und Artikeldaten auf ihre Migrationsfähigkeit hin geprüft, und die Geschäftsprozesse durchgesprochen. Eine Schulung der Mitarbeitenden erfolgte erst mit dem Einsatz des Systems im Januar. „Dies ist unsere Stärke“, erklärt Thomas Steinmann, Geschäftsführer der atlantis it-solutions. „Da wir keine klassischen Beratungstage für das Projekt einsetzen, sondern während der Einführung der Prozesse die Mitarbeitenden auf dem System schulen, sparen wir viel Zeit und die Mitarbeitenden profitieren von einem nachhaltigen Know-how-Transfer. So können wir ein hochperformantes System zu einem günstigen Preis anbieten.“

In den ersten Wochen wurde dann das Team der Vinothek mit dem System und den Prozessen vertraut gemacht. Hierbei wurden noch kleinere Anpassungen und Ergänzungen der vorkonfigurierten SAP-Standardprozesse vorgenommen, um den schlanken Abläufen gerecht zu werden. „Wir haben bewusst auf den Standardprozessen von SAP aufgebaut. Aber wo es für uns keinen Sinn machte, haben wir die Prozesse gemeinsam mit dem Kunden bearbeitet und eine schnelle, schlanke Lösung gefunden“, kommentiert Thomas Steinmann diese Annäherung.

Während dieser Zeit lief das alte System noch parallel mit. Der zusätzliche Aufwand für die Doppelerfassung der Belege führte – aufgrund des stetigen Abgleichs der erforderlichen Resultate – zu einer sehr hohen Stammdatenqualität. Da die Qualität der Stammdaten massgeblich den Nutzen eines ERP-Systems beeinflusst, wirkte sich dies insgesamt trotzdem positiv aus. Auf Anfang März wurde das alte System dann komplett abgeschaltet.

Partnerwahl

Gerne hätte Raymond Silvani aus verschiedenen Softwarelösungen ausgewählt. Aber diese Möglichkeit gab es nicht. Eine neue, befriedigende Branchenlösung von der Stange stand noch nicht bereit. Es war also klar, dass hier Pionierarbeit zu leisten war. Mit der Vinothek Brancaia und der atlantis it-solutions fanden sich zwei Partner, die bereit waren, diesen neuen Weg gemeinsam zu gehen.

„Technisch war für mich nach der ersten Präsentation klar, dass dieses auf SAP-Standardprozessen basierende System überzeugt“ so Silvani und setzt hinzu: „Allerdings musste auch das Kostenmodell stimmen. Dieser Punkt wurde von atlantis aufgenommen. In der zweiten Sitzung präsentierten sie ein KMU-fähiges Modell, dem wir schnell zustimmen konnten.“

Und last but not least hatten sich die Partner auch auf der menschlichen Ebene gefunden, so dass einer erfolgreichen Zusammenarbeit nichts im Wege stand

10.4.3 Entstehung und Roll-out der Softwarelösung

Im Vorfeld wurden die Prioritäten für die Vinothek definiert. Klar war, dass zunächst das Grundgeschäft abgebildet werden sollte. Hierzu gehören das Warenwirtschaftssystem, die Auftragsverwaltung, die Buchhaltung und die Auswertung der betrieblichen Kennzahlen (Business Intelligence). In einem nächsten Schritt kam dann die Kassenlösung hinzu. Für die nahe Zukunft sind ein Webshop und CRM-Funktionalitäten geplant.

10.4.4 Laufender Unterhalt

Seit der Inbetriebnahme im Januar 2007 ist das System voll im Einsatz. Während der ersten drei Monate wurden beide Systeme parallel betrieben. Ab März wurde das alte System komplett abgeschaltet. Seit diesem Zeitpunkt werden sämtliche Geschäftsprozesse auf dem SAP-System abgebildet. Die zentralen Warenwirtschafts- und Buchhaltungsprozesse laufen reibungslos. atlantis it-solutions ergänzt laufend die bestehende Weinhandelslösung smart-weinhandel mit zusätzlichen Funktionalitäten aus den vorkonfigurierten Baseline-Geschäftsprozess-Szenarien. Der Fokus wird hierbei bewusst auf den Onlinestore, die Business Intelligence (BI) und einfache CRM-Funktionalitäten gerichtet werden.

10.5 Erfahrungen

10.5.1 Nutzerakzeptanz

Da das alte System nicht sehr anwenderfreundlich war, waren alle Beteiligten von Anfang an offen für die neue Lösung. Durch die intensive Arbeit mit dem neuen System während der Einführungsphase konnten sich alle schnell mit dem neuen System vertraut machen. Gemäss den Angaben des Geschäftsführers der Vinothek gab es keine Widerstände und die Akzeptanz war von allen Seiten her sehr hoch.

10.5.2 Zielerreichung und bewirkte Veränderungen

Schon kurz nach dem Start im Januar war klar, dass das neue System die Erwartungen erfüllt. Bereits im Februar lagen erste betriebswirtschaftliche Zahlen vor. Heute zeigt sich, dass die Software vor allem in der Prozessabwicklung deutliche Vorteile gegenüber der alten Branchenlösung bietet. Schnell liessen sich erste Verbesserungen erzielen. So sind die Umsatz- und Rentabilitätsanalysen des vergangenen Monats bereits Anfang des Folgemonats verfügbar. Darüber hinaus hat sich ein weiterer Nutzen eingestellt. „Durch die automatische Kontenfindung, die im Hintergrund der Geschäftsprozesse läuft, können wir rund 80 bis 90 Prozent unserer gesamten Buchhaltung ohne Spezialkenntnisse durchführen“, zeigt sich Raymond Silvani zufrieden. Seit im März auch die Kassenslösung (POS-Barverkauf) integriert wurde, konnte die Prozesskette weiter geschlossen werden.

Veränderungen

Insgesamt wurden alle Prozesse der Weinhaltung nochmals überprüft und angepasst. Durch die optimale IT-Unterstützung können nun alle Mitarbeitenden die Kernprozesse direkt betreuen. An diesem Punkt sollen die Veränderungen in den nächsten Monaten noch weiter wachsen. Ziel ist es, im Kundenkontakt (Telefon, Internet, Aussendienst, Vinothek) alle kundenrelevanten Daten im direkten Zugriff zu haben. Möglich wird dies mit der noch folgenden Einführung der CRM-Funktionalitäten.

10.5.3 Investitionen, Rentabilität und Kennzahlen

Neben dem Nutzen spielt bei einer ERP-Entscheidung auch immer die finanzielle Verpflichtung eine grosse Rolle. Wichtig war, dass es eine konkrete Aussage zur Investitionshöhe und zu den Folgekosten gibt. Dies konnte atlantis mit einem klaren Kostenmodell realisieren.

Insgesamt investierte die Vinothek Brancaia 50'000.- CHF in das neue System, exklusive Hardware. Da die vorhandene Hardware nicht mehr dem neuesten Stand entsprach und buchhalterisch bereits abgeschrieben war, wäre diese Investition von weiteren 50'000.- CHF in jedem Fall angestanden. Somit steht für die Geschäftsführung fest, dass die Investitionen sich bereits nach kurzer Zeit auszahlen, in Form von transparenteren Kennzahlen, zeitnahen Auswertungen, zentralisierten Kundendaten und einem geschlossenen Buchungssystem mit integrierter Kassenslösung. Darüber hinaus konnten bei den einzelnen Prozessschritten bereits deutliche Zeitersparnisse festgestellt werden, da Kontonummern und Kundendaten schnell und ohne Suchen gefunden wurden.

10.6 Erfolgsfaktoren

10.6.1 Spezialitäten der Lösung

Das Besondere an der Lösung für die Vinothek Brancaia ist die Möglichkeit, als KMU aus dem gesamten Umfang einer ERP-Lösung für Grossunternehmen zu schöpfen. Erstmals hat SAP mit der landesspezifischen Ausprägung von mySAP ERP Best-Practice-Baseline einen modularen Ansatz realisiert, der den Nutzen dieses mächtigen Programms auch für kleinere Unternehmen zugänglich macht. Dabei wurde deutlich, dass man die Branchenlösungen von Seiten SAP bewusst unterstützt und fördert.

Darüber hinaus wurde hier ein Pilotprojekt für eine ganze Branche realisiert. Jeder Weinhändler kämpft mit den gleichen Problemen bei der IT-Unterstützung. Die flexible Konditions- und Preisstruktur von SAP ermöglicht es, die Komplexität des Weinhandels 1:1 abzubilden. Auf dieser Basis können selbst ausgefeilte Ansprüche in der Rechnungsstellung erfüllt werden. So profitieren auch kleinere Unternehmen von den Entwicklungen, die zunächst für Grossunternehmen gedacht sind. Zukunftsfähigkeit und Investitionsschutz sind somit gegeben.

10.6.2 Reflexion der „Business Collaboration“

Zwischen dem Stammsitz in Zürich Seefeld mit dem ERP-Hauptsystem, dem Standort in Bad Ragaz und den Aussendienstmitarbeitenden funktioniert die Zusammenarbeit reibungslos. Alle Daten werden in Zürich in Realtime verarbeitet und stehen unmittelbar wieder zur Verfügung. Die Aussendienstmitarbeitenden können je nach Kundenwunsch die Erfassung der Bestellungen direkt beim Kunden oder nach dem Besuch vornehmen.

Die Zusammenarbeit zwischen den Partnern funktioniert ebenfalls sehr gut. Das operative System im Hauptsitz der Vinothek Brancaia und das Monitoring durch den Implementator ermöglicht eine effiziente Zusammenarbeit.

10.6.3 Lessons Learned

Insgesamt ist für die Vinothek Brancaia das gesamte Projekt sehr zufriedenstellend verlaufen. Entscheidend für die gute Partnerschaft war das rasch gewachsene Verständnis der beiden Partner für die jeweiligen Besonderheiten. Die Vinothek Brancaia ist als klassisches KMU-Unternehmen auf schlanke Prozesse angewiesen. Hier mussten zum Teil neue Wege bei der Nutzung der Standardsoftware gegangen werden. Aufgrund der neuen Softwarestruktur konnte aber diesen Anforderungen Rechnung getragen werden.

Ein Punkt, den man heute anders angehen würde, ist die Vorbereitung des Datenermaterials. Aus Sicht der Vinothek zahlt sich die Zeit, die man vor Beginn eines Projektes in saubere Datenstrukturen investiert, im laufenden Betrieb schnell aus. Auch das schrittweise Vorgehen bei der Einführung der verschiedenen ERP-Module hat sich bewährt. So konnten die Mitarbeitenden langsam in das neue System hineinwachsen, ohne überfordert zu sein.

Für den Geschäftspartner hat sich gezeigt, dass für KMU-Unternehmen eine klare Preispolitik gefahren werden muss. Mit konkreten und nachvollziehbaren Preisen, und kalkulierbaren Folgekosten, können auch kleine Unternehmen gewonnen werden. Das Preismodell der Investition (Lizenzen, Implementierung, Schulung und Hardware) der atlantis it-solutions staffelt sich wie folgt:

Bis 5 User ca. 9'000.- CHF bis 10'000.- CHF pro User

Bis 12 User ca. 7'500.- CHF pro User

Bis 20 User ca. 6'500.- CHF pro User

Darüber hinaus hat sich gezeigt, dass die neue Implementierungsmethodik mit vorkonfigurierten Geschäftsprozessen (CH-Baseline) es ermöglicht, bereits wenige Wochen nach dem Investitionsentscheid den Live-Start zu realisieren. Dies ist möglich, da die Schulung nicht anhand von virtuellen Kundenfällen erfolgt, sondern direkt an den echten Geschäftsvorfällen. Gerade mit der Schulung von effektiven Geschäftsprozessen entsteht ein echter Dialog zwischen dem Kunden und dem Implementierungspartner. Dieser gegenseitige Know-how-Transfer (IT-Wissen und Branchenkompetenz) kann so ideal in die Geschäftsprozesse der IT-Lösung einfließen. Die laufenden Kosten sind abhängig vom Servicelevel und werden zu Fixpreisen angeboten.

In Planung bei SAP ist ein virtueller Marktplatz, auf dem alle Weinändler ihre Produkte einstellen können und so die Informationen pro Wein den Kunden (Geschäft und Privat) für die Verwaltung ihrer Weinkeller zur Verfügung stehen.