

Petra Schubert/Ralf Wölfle/Walter Dettling (Hrsg.)

E-Business-Integration

*Fallstudien zur Optimierung
elektronischer Geschäftsprozesse*

***E*cademy^{CH}**

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

HANSER

Die in diesem Buch enthaltenen Case Studies wurden an der Konferenz der Orbit/Comdex 2003 in Basel präsentiert. Sie wurden wissenschaftlich aufbereitet durch E-Business-Experten der TU München, der Universität Münster, der Universität Koblenz-Landau, der Universität St. Gallen und Partnerschulen der Ecademy.
www.ecademy.ch

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.

© 2003 Carl Hanser Verlag München Wien
Redaktionsleitung: Martin Janik
Herstellung: Ursula Barche
Umschlaggestaltung: Wolfgang Perez, büro plan.it
Datenbelichtung, Druck und Bindung: Kösel, Kempten
Printed in Germany

ISBN 3-446-22462-9

Inhaltsverzeichnis

Petra Schubert

1 E-Business-Integration	1
--------------------------------	---

Ralf Wölfle

2 Stellenwert von E-Business-Integrationsprojekten in Unternehmen	23
---	----

Fallstudien zur Kundenintegration

Marcel Siegenthaler

3 Opo Oeschger AG (IMIS AG) – Baunebengewerbe	39
---	----

Hanspeter Knechtli

4 KDMZ (Opacc Software AG) – Öffentliche Verwaltung	53
---	----

Uwe Leimstoll

5 Kaved AG (Informing AG) – Elektroindustrie	67
--	----

Fallstudien zur Lieferantenintegration

Enrico Senger

6 Lindt & Sprüngli (yellowworld AG) – Nahrungsmittelindustrie	81
---	----

Andreas Voß

7 Cegelec (Carlson Wagonlit) – Elektrotechnik	95
---	----

Bernd Schneider

8 railtour suisse sa (Unic Internet Solutions) – Tourismus	109
--	-----

Fallstudien zur Kunden- und Lieferantenintegration

Claas Müller-Lankenau

9 IGH (Zühlke Engineering AG) – Haustechnik	123
---	-----

Petra Schubert

10 Triamun (Ramco) – Gesundheitswesen	137
---	-----

Matthias Göckel

11 Synttrade AG (Interact Consulting AG) – Dienstleitung 153

Fallstudien zur internen Integration

Hans-Werner Butz und Uwe Leimstoll

12 Agro AG (ABACUS Research AG) – Elektrotechnik 167

Michael Koch

13 Strack AG (MTF Schweiz AG) – Gesundheitswesen 179

Wolfgang Wörndl

14 Osram AG, Winterthur (Online Consulting AG) – Elektroindustrie 193

Michael Pülz

15 Feldschlösschen Getränke (PEAK Technologies) – Getränkebranche 207

Fallstudien zu anderen Integrationsformen

Gregor Zellner und Susanne Leist

16 santésuisse (Carpathia Consulting GmbH) – Gesundheitswesen 221

Georg Daxenberger

17 Obermeyer Planen + Beraten GmbH (Conject AG) – Baugewerbe 235

Silke Schönert

18 comparis.ch – Banken, Versicherungen, Telekommunikation 249

Schlussbemerkungen

Walter Dettling

15 E-Business-Integration im Jahr 2003: Erkenntnisse aus den Fallstudien 263

Literaturverzeichnis 273

Kurzprofile der Herausgeber und Autoren 277

4 Kantonale Drucksachen- und Materialzentrale Zürich (kdmz)

Hanspeter Knechtli

Die Kantonale Drucksachen- und Materialzentrale Zürich (kdmz) ist die zentrale Beschaffungsstelle für Gemeinden, Amtsstellen sowie berechnigte Private des Kantons Zürich. Die Fallstudie zeigt, wie die Versorgung der öffentlichen Verwaltung mit indirekten Gütern nach Prinzipien aus der Privatwirtschaft effizient und effektiv durchgeführt werden kann. Die Integration ist gewährleistet durch die Nutzung desselben Systems für Back Office (ERP-System) und Front Office (E-Shop).

Folgende Personen waren an der Bearbeitung dieser Case Study beteiligt:

Tab. 4.1: Mitarbeitende der Fallstudie

Ansprechpartner	Funktion	Unternehmen	Rolle
Kurt Stoppacher	Geschäftsleiter	kdmz – Kantonale Drucksachen- und Material- zentrale Zürich	Lösungsbetreiber
Esther Peterhans	Leiterin E-Business, Kundenservice und Administration	kdmz Zürich	Projektleiterin des Lösungsbetreibers
Christoph Bareiss	Partner, Mitglied der Geschäftsleitung	Opacc Software AG, Kriens	Projektleiter des IT-Partners
Hanspeter Knechtli	Dozent	Fachhochschule beider Basel	Autor

Die Website der kdmz ist unter www.kdmz.ch zu finden.

4.1 Das Unternehmen

4.1.1 Hintergrund

Die Kantonale Drucksachen- und Materialzentrale Zürich (kdmz) wurde 1903 gegründet und ist seit dem 1. Januar 1997 ein Amt der Finanzdirektion des Kantons Zürich. Als solche nimmt sie eine Querschnitts- und Mittlerfunktion wahr und ist die zentrale Beschaffungs- und Dienstleistungsstelle für die kantonale Verwaltung und weitere bezugsberechtigte Stellen des Kantons Zürich. In der B2B-Systematik kann dieser Dienstleister als Procurement Service Provider bezeichnet werden [Schubert et al. 2002, S. 6].

Das Unternehmen beschäftigt 49 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erzielte im Jahr 2002 einen Umsatz von rund 46 Mio. CHF.

4.1.2 Branche, Produkt und Zielgruppe

Das Sortiment umfasst die vier Produktlinien Verbrauchsmaterial (Büromaterial und Reinigungsmittel), Druckerzeugnisse (Drucksachen, Verlag, Kommunikationsmittel aus der kdmz-Druckerei), Investitionsgüter (IT-Ausrüstung, Kopierer, etc.) und Dienstleistungen (Informatik- und Organisationsberatung). Das Stammsortiment umfasst mehrere Tausend Artikel. Zudem werden den Kunden vermehrt zusätzliche Dienstleistungen wie Beratung, Lagerung, Versand, Entsorgung von speziellen Produkten sowie Kurierdienstleistungen angeboten. Als weitere Kernkompetenz betreibt die kdmz eigene Produktionsstätten (inkl. einer hochmodernen Digitaldruckerei) für Kopier-, Desktop-, Druck- und Ausrüstungsarbeiten. Etwa 1'500 offizielle Formulare, ca. 500 Druckschriften (Publikationen) sowie 2'500 Büromaterial- und Reinigungsartikel sind Bestandteil des kdmz-Sortiments.

Im Jahr 2002 wurden ca. 91'000 Aufträge mit rund 2'500 internen und 49'000 externen Kunden abgewickelt. Die kdmz bietet ihren Kunden 3 verschiedene Login-Varianten:

1. Variante und zugleich die häufigste: „Login als registrierter Benutzer“ mit Stammdatenhinterlegung. Diese Kunden sind berechtigt, Leistungen über sämtliche vier Produktlinien zu beziehen und können diese Leistungen auf Wunsch bis und mit Verbuchung auf der Kostenstelle in der Staatsbuchhaltung tätigen.
2. Variante: „Qualifizierter Gastkunde“ wie z.B. Treuhandfirmen. Dieser Zugang erfolgt wie beim „registrierten Kunden“. Durch die Personalisierungsfunktion des Shops stehen diesen Kunden der Zugriff auf ihre Stammdaten und auf ein eingeschränktes Sortiment von Verlagsprodukten (Formulare, Druckschriften

sowie Gesetzessammlungen) zum Bezug via Rechnung zur Verfügung. Der Bereich Büroprodukte bleibt bei diesem Login inaktiv.

3. Variante: „Login als Gast“. Dieser jeweils nur auf eine Session bezogene Login ohne Zugriff auf Nutzerstammdaten ist in erster Linie für Bürger gedacht, die nur sporadisch Bestellungen bei der kdmz abwickeln, d.h. über kein personalisiertes Sortiment verfügen.

Die Hälfte der bearbeiteten Aufträge beinhalten Formulare und Druckschriften. Mitte 2003 nutzen 2'500 interne und externe Kunden den E-Shop. Diese Zahl soll zukünftig kontinuierlich erhöht werden.

4.1.3 Unternehmensvision

Die kdmz-Unternehmensvision lautet:

Die kdmz stellt die Kundenzufriedenheit durch Kundennutzen ins Zentrum ihrer Geschäftstätigkeit und passt deshalb die gesamte Unternehmensstruktur permanent und konsequent den neuen Marktanforderungen an. Die von der kdmz zu erbringende Leistung soll ihrer Kundschaft sowohl materiellen Nutzen (Kostenvorteile) als auch immateriellen Nutzen (Top-Service, Sicherheit und Qualität) bieten.

4.2 E-Business-Strategie

4.2.1 Stellenwert von E-Business in der Unternehmensstrategie

Der Kanton Zürich beabsichtigt im Rahmen seiner E-Government-Strategie verschiedene Verwaltungsleistungen über das Internet anzubieten, wobei die Weiterverarbeitung der Eingaben ebenfalls elektronisch erfolgen soll. Damit werden unter anderem die folgenden Ziele verfolgt:

- Verbesserung des Service Public
- Verringerung der Distanz des Kantons Zürich zu seinen Kund(inn)en innerhalb und ausserhalb der öffentlichen Verwaltung
- Beschleunigung der internen Verfahren und Abläufe

- Einsatz neuester Kommunikationstechnologien zur Schaffung eines modernen, zukunftsorientierten Images für den Kanton Zürich und damit die Erhöhung der Standortattraktivität

Im Rahmen dieser Ziele fällt der kdmz die Aufgabe zu, eine E-Procurement-Lösung für Zürcher Verwaltungseinheiten zu betreiben.

4.2.2 E-Business-Einsatzfelder im Unternehmen

Bereits 1999 legte die kdmz mit einem E-Shop den Grundstein für eine äusserst effiziente Plattform für die Beschaffung von Büromaterialien und Bürosystemen. Seither werden die Leistungen, welche die kdmz via E-Business ihren Kunden zur Verfügung stellt, kontinuierlich erweitert. Damit gilt die kdmz als Musterbeispiel für weitere E-Government-Vorhaben im Kanton Zürich.

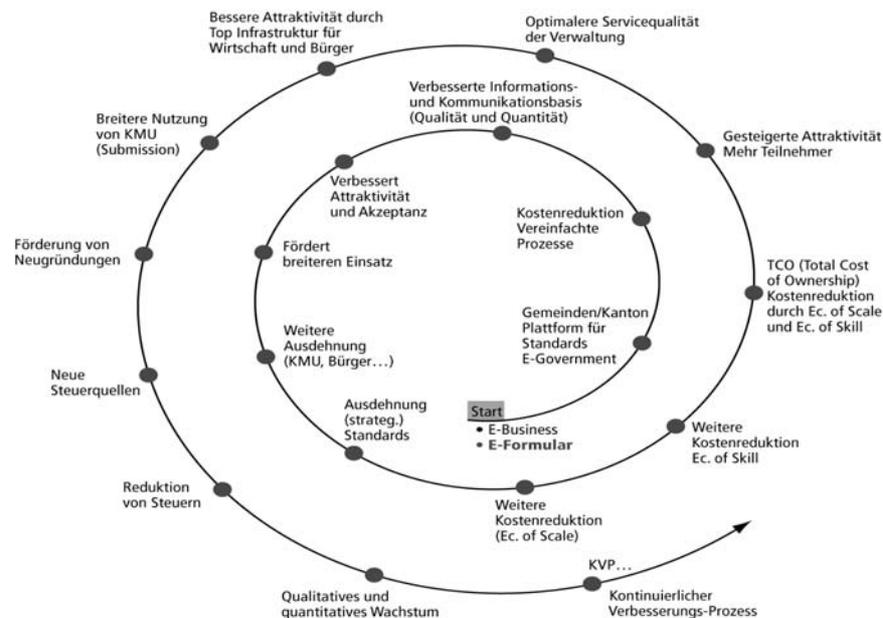


Abb. 4.1: Kontinuierlicher Entwicklungs- und Verbesserungsprozess aus Sicht der kdmz

4.2.3 Partner

ERP-Anbieter/bestehender Informatikpartner

Die 1988 gegründete Opacc Software AG aus Kriens ist Entwicklerin der Standard-Anwendungen, welche bei der kdmz für die Inhouse-Abwicklung (ERP-System) sowie für die E-Business-Abwicklung eingesetzt werden. Opacc war Projektpartner für das hier beschriebene System. Basierend auf der Beschaffungsanalyse sowie der Optimierung der Kernprozesse für den prozessorientierten Betrieb wurde zusammen mit der kdmz das Konzept erarbeitet und anschliessend die entsprechende Lösung schlüsselfertig realisiert.

Die Geschäftsverbindung der kdmz mit der Opacc Software AG entstand Anfang 1999 nach einer offiziellen Ausschreibung zwecks Ablösung des sich damals bei kdmz im Einsatz befindlichen IBM-Systems.

Die Firma ABRAXAS ist der derzeitige Internet Service Provider der kdmz. Der Application Service Provider der Weblösung ist die Opacc Software AG, welche via ABRAXAS eingebunden ist.

Geschäftspartner

Als Geschäftspartner seien an dieser Stelle exemplarisch drei Lieferanten der kdmz erwähnt: Waser + Co., ALSO, ARP Datacon. Mit allen wichtigen Lieferanten bestehen Vereinbarungen, die u.a. die Nutzung der Lieferantenkataloge und die Hinterlegung kdmz-spezifischer Bezugskonditionen regeln.

4.3 Integrationslösung

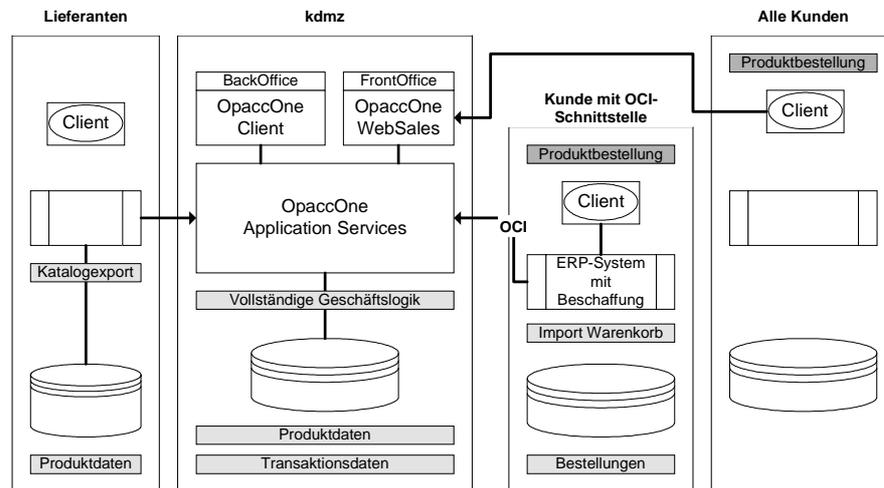


Abb. 4.2: Übersicht der Integrationslösung der kdmz

4.3.1 Geschäftssicht

Vor dem Hintergrund eines verstärkten Kostendruckes und der fortschreitenden Elektronisierung bezweckte die kdmz die Identifizierung der Möglichkeiten zur einfachsten und günstigsten Beschaffung von Büroprodukten. Die Neugestaltung der Beschaffungsabläufe ging einher mit einer Bestimmung von Synergien bei einer Zusammenlegung von kantonalen Abteilungen mit ähnlichen Aufgaben und damit der Infragestellung der Trägerschaften. Erfolge wurden z.B. durch die Integration dezentraler (d.h. in den einzelnen Direktionen des Kantons Zürich angesiedelten) Verlage für Formulare und Druckerzeugnisse, Druck- und Kopierzentralen sowie Büromateriallager erreicht.

Ferner wurde eine Optimierung der Kernprozesse angestrebt. Ein Kultur- und Organisationswandel der kdmz erfolgte durch die Erarbeitung und Verabschiedung eines Leitbildes und die Umgestaltung eines funktionsorientierten hin zu einem prozessorientierten Betrieb mit 4 kundenbezogenen Hauptprozessen:

- Produktion / Distribution von Drucksachen, Verlagsartikeln, Kommunikationsmitteln

- Distribution von Büromaterial und Reinigungsmitteln
- Distribution von Büromaschinen, Informatik und Kopiergeräten
- Informatik- und Organisationsberatung

Ein gänzlich neuer Service, der ganz auf den Potenzialen internetbasierter Informationstechnologie basiert, konnte mit den E-Formularen etabliert werden. Er erspart den Bürgern das Abholen und Einsenden physischer Formulare bei ihrer Gemeinde. Der Prozess dazu wird in Kapitel 4.3.2 beschrieben.

Auch für verwaltungsinterne Benutzer stellen die E-Formulare eine erhebliche Arbeitserleichterung dar, da sie die benötigten Formulare in der aktuellen Version ohne eigene Lagerhaltung stets abrufen können. Sie verfügen dabei über eine weitaus grössere Anzahl von E-Formularen als ein normaler Bürger, welchem nur ein eingeschränktes Sortiment zur Verfügung steht.

4.3.2 Prozesssicht

Unterstützung von Beschaffungsprozessen durch einen Sell-Side E-Shop

Die kdmz stellt ihr gesamtes Sortiment in einem E-Shop zur Verfügung. Dieser E-Shop dient allen Kunden als Plattform für den gesamten Beschaffungsprozess. Dazu gehört für registrierte Kunden die Möglichkeit, das Sortiment zu personalisieren, d.h. partnerbezogene und persönliche Teilsortimente zu bilden. Sämtliche Suchfunktionen beschränken sich automatisch auf die personalisierten Sortimente.

Ebenfalls unterstützt wird der Freigabe- und Autorisierungsvorgang. Dabei bestellen die Bedarfsträger direkt. Je nach gültigem Freigabeverfahren werden die Bestellungen innerhalb der Organisation den im System hinterlegten Freigabeverantwortlichen vorgelegt. Nur freigegebene Bestellungen werden abgewickelt. Die Kunden können ihre Bestellungen mittels Order Tracking nachverfolgen.

Jede Bestellerorganisation kann ihre Stammdaten über ein Web-Administrationstool jederzeit selbst pflegen.

Diese Integration über die Organisationsgrenzen hinweg bedeutet, dass die ERP-Systeme von Beschaffer und kdmz gleichermaßen unterstützt werden können. Der Kunde kann eine Bestellung z.B. in seinem Enterprise Buyer (Einkaufssystem SAP) erfassen und daraus in einem Round-Trip mit OCI-Schnittstelle [Schubert et al. 2002, S. 16] auf den E-Shop der kdmz verzweigen, wo er seinen Warenkorb zusammenstellt. Anschliessend werden die Positionen automatisch in das Beschaffersystem übernommen und zur Bestellung weiterverarbeitet. Dadurch entfällt eine zuvor geübte Praxis, nach welcher der Besteller seinen Warenkorb im kdmz E-Shop ausdrückte und anschliessend im eigenen System erneut manuell erfasste.

Bestellungen gehen grundsätzlich an kdmz, auch wenn bei Nicht-Lagerartikeln eine Weiterleitung an einen Vorlieferanten erfolgt, der im Namen der kdmz direkt beim Kunden anliefert. Entsprechend werden die über alle Lieferungen gebündelten Kundenrechnungen durch die kdmz erstellt. Die Integration der verschiedenen Sortimente stellt hier eine Dienstleistung für den Kunden dar, der alles von einem Ort, der kdmz, beziehen kann.

Der gesamte Bestellprozess findet für den Kunden ohne Medienbruch statt. Die Verrechnung erfolgt je nach Wunsch der Amtsstelle an sie selbst oder an die Staatsbuchhaltung mit Angabe der gewünschten Kostenstelle. In der kdmz werden die Bezüge in sogenannten „Bezugslisten“ geführt, welche in Form von Monatsrechnungen an die Staatsbuchhaltung zur – heute noch – manuellen Erfassung übergeben werden. Die manuelle Schnittstelle hat den Vorteil, dass bei Mängeln, Retouren oder Reklamationen entsprechende Gutschriften für die Kunden einfach berücksichtigt und ebenfalls monatlich verbucht werden können.

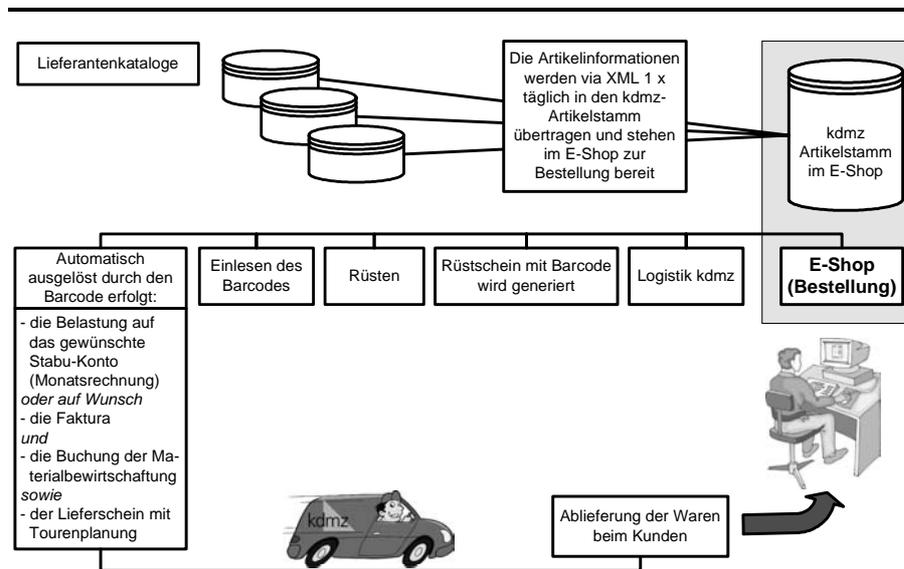


Abb. 4.3: Bestellablauf ohne Medienbruch

Update der Katalogdaten

Die kdmz führt auf ihrem E-Shop einen Multilieferantenkatalog. Der Abgleich mit den externen Lieferantenkatalogen erfolgt via XML. Dadurch sind die Artikelinformationen (Sortiment, Preis, Verfügbarkeit, etc.) stets aktuell.

E-Formular

Der Bürger einer Zürcher Gemeinde kann die von seiner Gemeinde für die Öffentlichkeit freigegebenen Formulare direkt ab der Gemeinde-Website beziehen. Diese Formulare werden von kdmz für die Gemeinde assembliert, das bedeutet, dass das Formular im Kopfteil (Identitätsteil) mit den Gemeindedaten versehen wird (z.B. mit dem Wappen und der entsprechenden Adresse). Die für die Bürger freigegebenen E-Formulare werden vom Opacc Hosting Center in Kriens auf dem E-Shop der kdmz zum Download zur Verfügung gestellt, d.h. die Download-Seite wird innerhalb der Gemeinde-Website als neues Fenster geöffnet. Der Bürger muss sich dazu im E-Shop nicht registrieren und kann diese Formulare nach dem Download am eigenen Computer ausfüllen, speichern und per E-Mail weiterleiten. Softwareseitig muss er dazu lokal nur den kostenlosen Adobe Acrobat-Reader ab der Version 5.1 installiert haben. Die E-Formulare sind so aufbereitet, dass die Daten bei der Gemeinde auf Wunsch in eine Datenbank integriert werden können.

Der Bürger muss also nicht mehr physisch zur Gemeindekanzlei gehen, das Formular verlangen, dieses von Hand ausfüllen, eventuell eine Kopie anfertigen lassen und das Formular in der Gemeindekanzlei abgeben, wo dieses durch die Gemeinde an die entsprechende interne Stelle zur Bearbeitung weitergeleitet wird.

Dieser Dienst steht auch den Mitarbeitenden in der Gemeinde zur Verfügung, welche ihre E-Formulare jedoch im „normalen“ E-Shop der kdmz – ebenfalls elektronisch – beziehen können. Sie verfügen über das gesamte E-Formular-Angebot, müssen sich dazu aber im E-Shop mit User-ID und Passwort identifizieren.

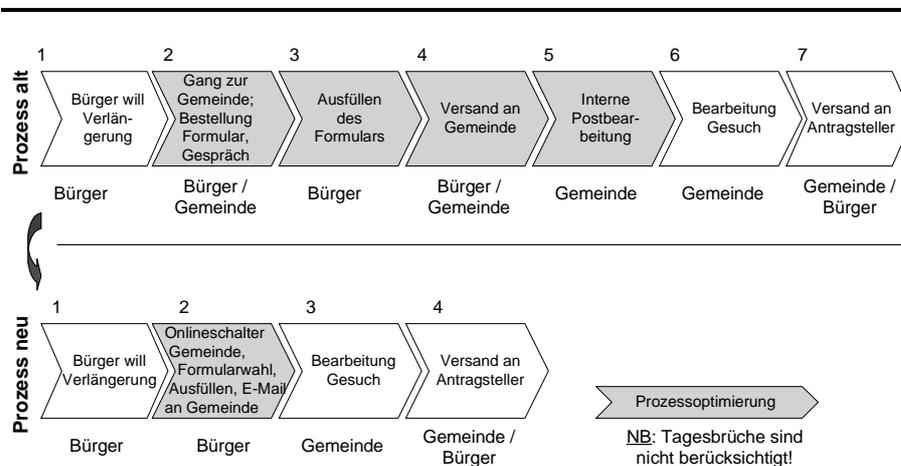


Abb. 4.4: Prozessoptimierung „E-Formular“

4.3.3 Anwendungssicht

Bei der hier vorgestellten Lösung handelt es sich nicht um eine Integration im herkömmlichen Sinn, da das OpaccOne BackOffice (Mastersystem) und das OpaccOne FrontOffice (E-Business) aus der gleichen Softwarefamilie stammen. Alle Anwendungen basieren auf dem gemeinsamen Fundament, dem so genannten OpaccOne Application Server, was einer impliziten Integration entspricht.

Einzig die Integration der Partnersysteme geschieht via Konnektoren. Diese werden im Kapitel 4.3.4 näher vorgestellt.

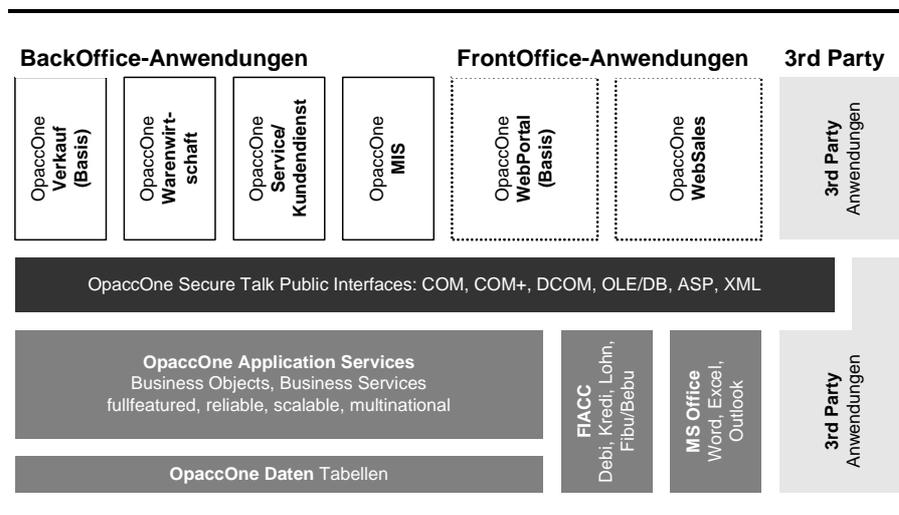


Abb. 4.5: Anwendungssicht Opacc

4.3.4 Technische Sicht

Das kdmz Mastersystem OpaccOne BackOffice ist ein umfassendes ERP-System, welches alle Geschäftsprozesse in den vier Geschäftsbereichen unterstützt. OpaccOne BackOffice (DB-Server resp. auf den Applikations-Servern 1+2) wird auf einem eigenen hausinternen System der kdmz betrieben. Die beschriebenen E-Business-Anwendungen wurden mit OpaccOne FrontOffice realisiert und werden im Hosting Center der Opacc in Kriens betrieben.

Die Back Office und Front Office Anwendungen tauschen dabei keine Daten aus, sondern sie verwenden realtime die gleichen Daten und Funktionen des OpaccOne Application Servers. Es gibt demzufolge keine Doppelspurigkeiten und es ist kein Abgleich notwendig. Die Web-Applikation ist "live/direkt" via ABRAXAS bei der

kdmz angebunden, d.h. die Daten im E-Shop entsprechen immer 1:1 den Daten im Back Office.

Für die Integration in Partnersysteme unterstützt OpaccOne sogenannte Konnektoren. Mit ihnen können diverse Geschäftsvorfälle mit externen Partnern elektronisch abgewickelt werden, z.B. Bestellungen aus einem Kundensystem, die elektronisch an das Auftragssystem der OpaccOne übergeben werden. Die Konnektoren sind in der Lage, sämtliche OpaccOne Business Services zu verwenden, es sind dieselben, die auch in der Back Office Lösung eingesetzt werden. Bei kdmz werden derzeit die Geschäftsvorfälle "Katalogdatenimport" und "RoundTrip" über den Konnektor integriert.

Die eigentliche Verarbeitung der Daten in OpaccOne ist Opacc-spezifisch. Der Datenaustausch, die Übermittlung und die Konvertierungen allerdings laufen über gängige und standardisierte Formate und Protokolle. Technisch werden XML, HTML, FTP, HTTP und zur Umwandlung XSLT eingesetzt. Dabei handelt es sich jeweils um vom W3C anerkannte Standards. Dadurch ist nicht nur die Inhouse-Integration zwischen Back Office und Front Office bei der kdmz gewährleistet, sondern auch die Integration in die Systeme der Wertschöpfungs-Partner.

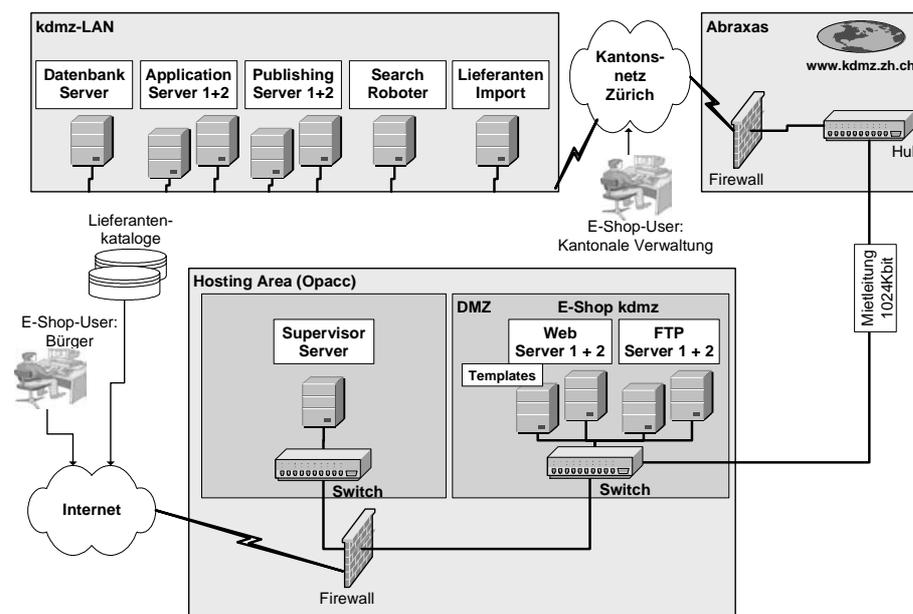


Abb. 4.6: Systemtechnische Sicht (kdmz WebPortal)

4.4 Betrieb

4.4.1 Nutzen

Die Kundschaft schätzt v.a. die Möglichkeit, alle Artikel aus einer Hand beziehen zu können, stets die aktuellen Informationen zu Preisen und Artikeln einsehen zu können und ihre Bestellungen ohne Medienbruch rund um die Uhr tätigen zu können. Kosteneinsparungen lassen sich in den folgenden Bereichen identifizieren:

1. Prozessoptimierungen bei Bestellung, Lieferung, Abrechnung führen zu

- Reduktion von Transaktionskosten
- Reduktion der Durchlaufzeiten
- Reduktion von Lagerbeständen, v.a. beim Formularwesen (Print on Demand, E-Formulare)

2. Reduktion der Beschaffungskosten durch

- Nutzung des Potenzials von Mengenrabatten
- Konsolidierung der Lieferantenbasis
- Eliminierung der Druck- und Lagerhaltungskosten, v.a. bei den E-Formularen
- Reduktion der Bearbeitungs- und Versandkosten (Porto, Couvert, ...)

3. Administration wird vereinfacht durch

- Keine unkoordinierte bzw. unkontrollierte Bestellung und Lagerführung mehr
- Keine Probleme mit Versionen/Aktualität, v.a. bei den E-Formularen

4. Kunden werden besser bedient bzw. Mitarbeiter werden entlastet durch

- Erweiterung des Dienstleistungsangebotes
- Erhöhte Kundenzufriedenheit
- Erhöhte Flexibilität (Unabhängigkeit von den Schalterstunden)

5. Verbesserte Kontroll- und Analysemöglichkeiten

- Monatliche Statistiken bzw. Auswertungen

4.4.2 Rentabilität

Dem Projektabschlussbericht zur „Wirkungsorientierten Verwaltungsführung im Kanton Zürich (wif!)“ des Zürcher Regierungsrates vom 16. April 2003 sowie der wif!-Website (<http://www.wif.zh.ch/projektende/index.html>) lässt sich entnehmen:

„...Die im Rahmen des Projektes evaluierte und bereits umgesetzte Gesamtinformatiklösung, die alle Prozesse von der Offerte bis zur Fakturierung umfasst, trug massiv zur Effizienzsteigerung bei.

Der quantifizierbare Nutzen lässt sich in nachhaltigen Einsparungen von jährlich 2.1 Mio. CHF durch eine Reduktion von Stellen und geringerem Raumbedarf ausdrücken. Dem stehen Projektkosten von 432'000 CHF gegenüber. Die Trägerschaft wird vorläufig nicht geändert, da durch Benchmarking ermittelt wurde, dass die kdmz günstiger als privatwirtschaftliche Anbieter arbeitet. Der nicht quantifizierbare Nutzen bezieht sich unter anderem auf den E-Commerce-Einsatz bei über 500 Kundenbeziehungen und einem Know-how-Gewinn beim Personal. ...“

4.5 Erfolgsfaktoren

Auffallend ist die spürbare Steigerung der Service-Qualität für die kdmz-Kundschaft dadurch, dass es nur einen E-Shop für alle Bedürfnisse gibt und dass der Kunde keinerlei Medienbrüche bei seiner Bestellabwicklung bemerkt.

Die kdmz übernimmt zudem die Logistik, d.h. die bestellten Güter werden auf Wunsch bis an den Arbeitsplatz geliefert. Um die korrekte Verbuchung auf die vorgegebene Kostenstelle in der Staatsbuchhaltung braucht sich der Kunde ebenfalls nicht zu kümmern.

Dadurch, dass das Back Office-System (ERP) und Front Office-System (E-Business) zur gleichen Software-Familie gehören, entfallen beim Betreiber jegliche Aufwendungen für die Integration dieser Systeme. Dies ist insbesondere bei Unternehmen von Bedeutung, die keine personellen Ressourcen für derartige Tätigkeiten unterhalten wollen. Konzeptionell ist das der bezüglich Kosten und Kundennutzen beste denkbare Ansatz. Die E-Business-Lösung besitzt im Hintergrund die vollständige ERP-Funktionalität, die E-Business-Kunden profitieren von aktuellen und vollständig personalisierten Daten (Sortimente, Preise, aktuelle Aufträge, History, etc.).

4.5.1 Spezialitäten der Lösung

- Es handelt sich um ein personalisiertes Shop-Angebot, d.h. der Kunde sieht nur das von ihm gewünschte bzw. das für ihn freigegebene Sortiment und hat zudem die Möglichkeit, eigene interne Nummernkreise mitzuführen.
- „Visums-Pool“, d.h. Bestellungs freigabe durch eine oder mehrere vorgesetzte Stellen werden vom System unterstützt.
- Der kdmz-Shop lässt sich in bestehende Kunden-Websites einbinden, wobei das Design angepasst werden kann.
- Back Office und Front Office bedienen sich eines gemeinsamen Applikations-servers, d.h. die Lösung basiert auf einem gemeinsamen Fundament.

4.5.2 Veränderungen

Aus Sicht der kdmz kann wesentlich effizienter gearbeitet werden und die eingangs erwähnte Unternehmensvision kann umgesetzt werden.

4.5.3 Lessons Learned

Generell erreicht man aus Sicht der kdmz mit einer derartigen E-Procurement-Lösung nur dann das gewünschte Einsparpotenzial, wenn eine kritische Grösse im Beschaffungsvolumen vorhanden ist. Zielsetzung muss es daher sein, möglichst viele kantonale, kommunale und auch private Institutionen für eine gemeinsame, einheitliche Einkaufslösung zu gewinnen, um so das Potenzial im Zusammenhang mit der Nutzung von Mengenrabatten und einer konsolidierten Lieferantenbasis optimal nutzen zu können.

Das System muss via Internet/Intranet ohne Installation lokaler Softwarekomponenten zugänglich sein und einen hohen Benutzerkomfort sowohl für die Kunden als auch für die Lieferanten aufweisen.

Zu guter Letzt wurde viel Aufwand in Sachen Information und Kommunikation (Tagungen, Schulungen, etc.) – sowohl kdmz-intern als auch mit den Kunden bzw. Lieferanten – betrieben, was, nachträglich betrachtet, viel zum Gelingen und zur Akzeptanz der Lösung beigetragen hat.