

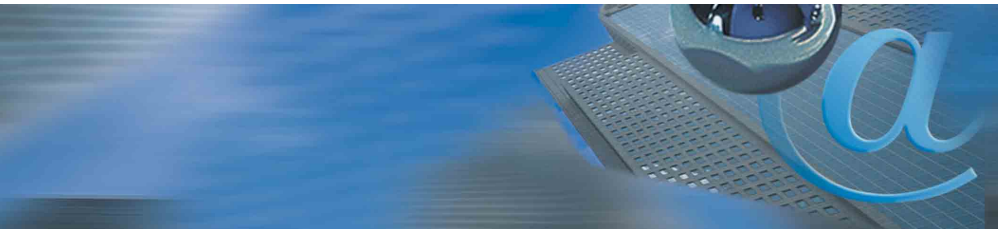
Prozess-

Geschäftsübergreifende Prozessintegration

Lieferant für Haushaltgeräte nutzt AbaNet

Ein Grosskunde fordert von einem KMU die unternehmensübergreifende Abwicklung von Prozessen über E-Business-Netzwerke. Die Integration der unterschiedlichen ERP-Systeme soll ohne individuelle Punkt-zu-Punkt-Schnittstelle erfolgen.

Abdruck mit freundlicher Genehmigung durch Netzwoche



Im Jahr 2004 wird die Dienstleisterin für Haushaltgeräte Wyser AG von einer Grosskundin mit der Einführung eines integrierten Auftragsmanagements konfrontiert. Sie will ihre Auftragsprozesse zukünftig über ein E-Business-Netzwerk abwickeln. Damit dieser Kunde nicht verloren geht, benötigt das KMU Wyser AG eine Schnittstelle zwischen seinem ERP-System und dem System des Kunden.

Die Wyser AG verkauft und repariert Haushaltgeräte für Küchen und Waschküchen: Kühlschränke, Geschirrspüler, Kochherde, Waschautomaten, Tumbler und mehr. Das Familienunternehmen mit 18 Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen bearbeitet in erster Linie den Grossraum Bern. Das Sortiment umfasst rund 2'000 Modelltypen und weit über 50'000 Ersatzteile. Der Markt, in dem sich Wyser bewegt, ist weitgehend gesättigt, da der grösste Teil der Haushalte bereits über die angebotenen Haushaltgeräte verfügt.

Gesamt-service für Haushaltgeräte

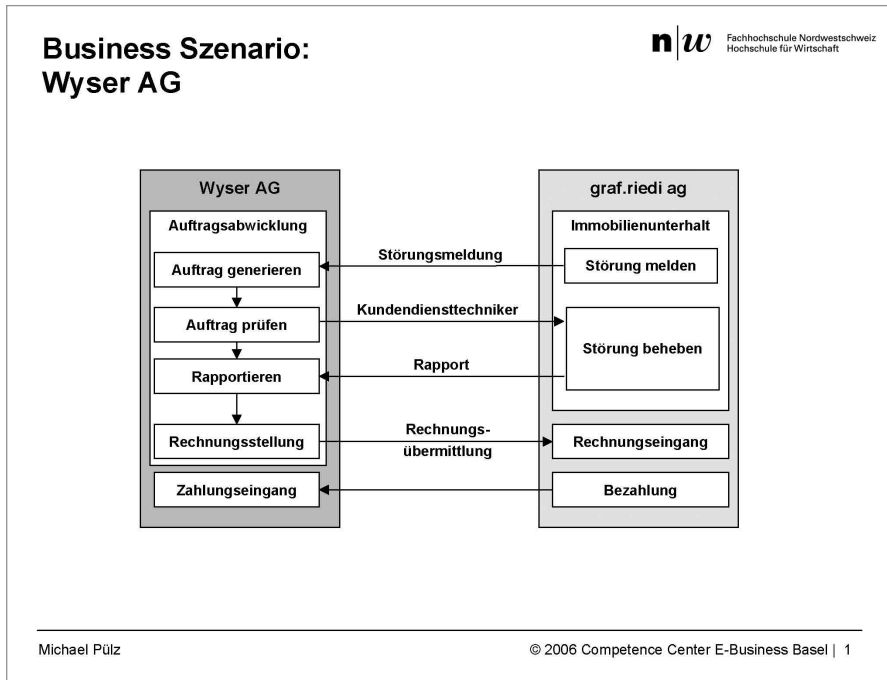
Immobilienverwaltungen gegenüber tritt Wyser mit einem professionellen Gesamt-service rund um Haushaltgeräte an. Andere Kundensegmente sind der Fachhandel (Sanitär- und Elektroinstallateure, Küchenbauer), Hauseigentümer/Endverbraucher sowie Architekten und Bauherren. Die im Folgenden beschriebene B2B-Prozessintegration bezieht sich auf den Bereich der Immobilienverwaltungen.

Als 2004 die Immobilienverwaltung Graf Riedi ihren Lieferanten die Lösung VIAM (Verfahren für integriertes Auftragsmanagement) vorstellte, stand Wyser vorerst vor einem Problem. Damit sich die Dienstleisterin für Haushaltgeräte weiterhin als bevorzugter Partner von Graf Riedi positionieren konnte war es für das Unternehmen entscheidend, dass eine Anbindung des eigenen ERP-Systems von ABACUS an VIAM realisiert würde. Doch an VIAM waren bis dahin vor allem Branchenlösungen angeschlossen. Und ABACUS bot keine Schnittstelle zu VIAM.

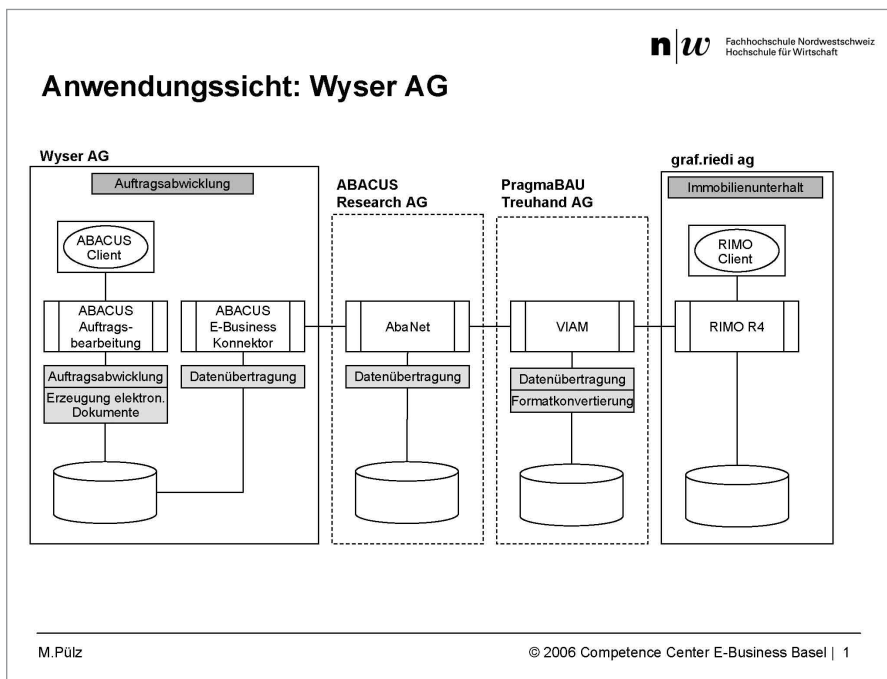
VIAM ist ein Service-Portal, das Handwerker, Versicherungen, Energieversorger und weitere Lieferanten von Immobilienunternehmen auf einer virtuellen Plattform zusammenbringt. Die Lösung hilft, Informationswege zu verkürzen und so die Auftragserledigung zu vereinfachen. Insbesondere die Abwicklung von Reparaturaufträgen und die Rechnungsstellung verursachen ohne weitgehende IT-Unterstützung einen unverhältnismässig hohen Verwaltungs- und Korrespondenzaufwand.

Miteinander reden

Michael Wyser, Geschäftsleiter der Wyser AG, initiierte als ersten Schritt Richtung Problemlösung ein Treffen zwischen Vertretern der Firmen ABACUS Research und Pragmabau Treuhand AG, der Betreiberin des VIAM-Netzwerkes, sowie dem langjährigen IT-Partner von Wyser, der Zehnder Informatik GmbH, die als Projektkoordinator und Implementierungspartner vorgesehen war. Wysers Anliegen an die Software-Hersteller: Die Schaffung einer Schnittstelle zwischen den beiden Systemen.



Prozess der integrierten Abwicklung von Serviceaufträgen zwischen Graf Riedi und Wyser



Anwendungsübersicht und Integrationsschema: Die Störungsmeldung wird bei Graf Riedi in der Immobilienverwaltungssoftware Rimo R4 erzeugt und an das VIAM gesandt. Im VIAM erfolgt die Umwandlung in ein AbaDoc, ein offenes ABACUS-Format auf XML-Basis. Via AbaNet wird das AbaDoc an den ABACUS E-Business-Kommunikator der Wyser AG weitergeleitet und in die ABACUS Auftragsbearbeitung geladen.

Nachdem die Lösung VIAM von Seiten ABACUS geprüft worden war, erklärte sich ABACUS bereit, die Schnittstelle zur VIAM-Software gleich als Standard in die eigene Lösung einzubauen. Für Michael Wyser hatte dies den erfreulichen Nebeneffekt, dass sein Unternehmen nur einen Teil der Kosten für die Entwicklung der neuen Schnittstelle aus der eigenen Tasche bezahlen musste. Für ABACUS ist das Vorgehen eine Investition in die Zukunft.

Diese Schnittstelle, die sich effektiv zwischen dem AbaNet und VIAM befindet, wurde im Herbst 2005 entwickelt und getestet. Das AbaNet ermöglicht ABACUS-Anwendern die standardisierte Anbindung ihrer ERP-Software an E-Business-Netzwerke.

Keine grosse Belastung

Die Wyser AG wurde während der Entwicklungsphase nur gelegentlich kontaktiert. Aus ihrer Sicht war in erster Linie die Anbindung ihres ERP-Systems ABACUS ans AbaNet nötig. Der eigentliche Aufwand betraf das Einrichten der Schnittstelle zwischen AbaNet und VIAM, wobei der meiste Aufwand bei Pragmabau anfiel. Hier mussten Felder neu definiert, Logik programmiert sowie Formulare und Masken angepasst werden. Ende Mai 2006 wurde die Anbindung des ABACUS-Systems von Wyser mit VIAM abgeschlossen und in den produktiven Betrieb überführt. Das Projekt stand unter keinem besonderen Zeitdruck. In der Regel wird ein Auftrag durch eine Störungsmeldung von Graf Riedi angestoßen. Nun, da die elektronische Übermittlung über VIAM und AbaNet erfolgt, wird diese Störungsmeldung von Wyser über den E-Business-Kommunikator in die Auftragsbearbeitung heruntergeladen. Damit wird ein Auftrag generiert.

Integrierte Abwicklung

Ein Disponent bereitet darauf einen Servicereport vor und druckt diesen aus. Der Techniker im Aussendienst besucht die betroffene Liegenschaft und führt die erforderlichen Reparaturarbeiten aus. Diese werden handschriftlich auf dem Servicebericht festgehalten. Im Backoffice von Wyser ergänzt ein Sachbearbeiter später den Auftrag mit den Informationen auf dem Servicereport. Danach wird in einem Batch-Lauf eine entsprechende Rechnung generiert. Sie wird via AbaNet/VIAM an Graf Riedi geschickt und dort in das lokale ERP-System übernommen (siehe Abbildungen 1 und 2).

Die Rechnungsstellung erfolgt zurzeit noch auf zwei Kanälen. Zum einen wird Graf Riedi die Rechnung elektronisch über VIAM zugestellt. Gleichzeitig wird aus rechtlichen Gründen noch eine Rechnung in Papierform verschickt. Diese Doppelspurigkeit wird in Kürze wegfallen, wenn die Lösung zertifizierte digitale Signaturen anbieten wird. Dann wird Wyser die mehrwertsteuerkonforme Abwicklung elektronischer Rechnungen über die VIAM-Lösung oder über die ebenfalls mögliche Variante PayNet erledigen.

Change Management

Im Rahmen des Change Management wurden bei Wyser die Mitarbeitenden vor dem Produktivstart zur neuen Schnittstelle zu VIAM und im Bereich ABACUS Auftragsbearbeitung geschult. Der Aufwand beschränkte sich auf ein bis zwei Stunden Training vor Ort.

Informatikanwendungen geniessen bei Wyser einen hohen Stellenwert. Auch das Marketing und die Kommunikation werden ICT-unterstützt abgewickelt. Das hohe Mass an Informatikanwendungen fordert von allen Mitarbeitenden seit Jahren viel Engagement und geistige Flexibilität, so dass es keine Widerstände seitens der Mitarbeitenden gegen die Einführung der neuen, prozessübergreifenden Geschäftsintegration gegeben hat.

Kosten

Die externen Investitionskosten (geleistet durch Zehnder Informatik) betragen ca. 15'000 Franken. Der interne Aufwand aus Sicht von Wyser beschränkte sich auf wenige Sitzungen und die Schulung der Mitarbeiter. Die Betriebskosten für die neue Lösung sind volumenabhängig. Sie betragen bis auf weiteres 2,8 Prozent der über VIAM abgewickelten Aufträge. Dieser Betrag wird Pragmabau geschuldet.

Da der E-Business-Kommunikator Teil der ABACUS-ERP-Lösung ist, muss Wyser ABACUS keine zusätzlichen Lizenzgebühren bezahlen. Die Aufwendungen für den Betrieb des AbaNet werden für alle VIAM-Zulieferer zwischen Pragmabau und ABACUS geregelt.

Vorteile, aber nicht nur

- Durch die erfolgte Integration kann Wyser Servicemeldungen von Graf Riedi automatisch durch den ABACUS E-Business-Kommunikator heruntergeladen und ins eigene ERP-System einfließen lassen. Die Nachbearbeitung durch Sachbearbeiter beschränkt sich auf Ergänzungen und ist weniger aufwändig als das normale Bearbeitungsprozedere.
- Wyser muss sich weder um die Wartung noch um die Konvertierung der Daten kümmern. Die Anbindung weiterer Partner ist mit wenig Aufwand machbar.

- Für die Wyser ergibt sich eine gestiegene Wettbewerbsfähigkeit und ein Imagegewinn, da die Integration der Prozesse zwischen den Kunden und den Lieferanten immer wichtiger wird.

Verschiedene, von Wyser schwierig beeinflussbare externe Faktoren haben auf der anderen Seite zur Folge, dass die erfolgte geschäftsübergreifende Prozessintegration zurzeit noch kein vollumfänglicher Erfolg ist.

- Da im Grossraum Bern bis anhin nur die Immobilienverwaltung Graf Riedi mit VIAM arbeitet, kann Wyser nur einen kleinen Teil der eingehenden Servicemeldungen über die Lösung abwickeln. Interessant wird die Lösung, wenn sich weitere Immobilienverwaltungen (Kunden der Wyser AG) an VIAM anschliessen.
- Die elektronische Abwicklung von Serviceaufträgen lohnt sich primär bei kleineren Auftragsvolumina, weil der Bearbeitungsaufwand für Kleinaufträge damit reduziert werden kann. Bei grösseren Volumina, etwa bei Aufträgen für Neugeräte, ist es für Wyser auf Grund der auftragsvolumenabhängigen Gebührenstruktur von VIAM günstiger, diese auf herkömmlichem Weg abzuwickeln.
- Für die Wyser AG ist die Gebührenregelung aus einem weiteren Grund unbefriedigend. Lieferanten und Handwerker müssen wesentlich höhere Nutzungsabgaben entrichten als Immobilienverwaltungen, die jedoch im gleichen Mass von der Automatisierung profitieren.

Es bleibt abzuwarten, wie sich diese Gebühren im Laufe der Zeit entwickeln. Eine entsprechende Anpassung wäre konsequent.

AbaNet

Wyser AG
Bethlehemstrasse 197
3018 Bern
wyser.ch

wyser

Die Wyser AG

Die Wyser AG in Bern liefert und repariert Grosshaushaltsgeräte: Kühlschränke, Geschirrspülmaschinen, Waschmaschinen, Wäschetrockner und mehr.

Umsatz: 11,5 Millionen Franken

Mitarbeiter: 18

Gegründet: 1962

pragma **BAU**
Treuhand AG

VIAM Verfahren für
Integriertes
Auftrags-
Management

Lösungspartner

Pragmabau Treuhand AG, Basel (VIAM)

ABACUS Research AG, St. Gallen (ERP, AbaNet)

Zehnder Informatik GmbH, Matzingen
(Projektkoordination)

Fazit

Es braucht Mut, ein First-Mover im Bereich der ICT-gestützten B2B-Integration zu sein. Wyser hat sich zu einem frühen Zeitpunkt für eine unternehmensübergreifende Integration über E-Business-Netzwerke entschieden. Die Anbindung rechnet sich für Wyser erst im Lauf der Zeit, wenn weitere Kunden über das E-Business-Netzwerk angebunden werden. Für die Kunden auf der anderen Seite lohnt sich ein Mitmachen erst dann, wenn viele Lieferanten über diese Kanäle integriert werden. Es besteht gewissermassen ein "Henne-Ei-Problem". •

Die Fallstudie kann bezogen werden bei:
Experience/FHNW

n|w

Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Wirtschaft

Für Auskünfte zum realisierten Projekt wenden Sie sich an:

z zehnder
informatik

ZI GmbH

Zehnder Informatik

Herrn Beat Zehnder

Austrasse 12

CH-9548 Matzingen

Telefon 052 369 68 68

Fax 052 369 68 69

zehnder@z-info.ch

