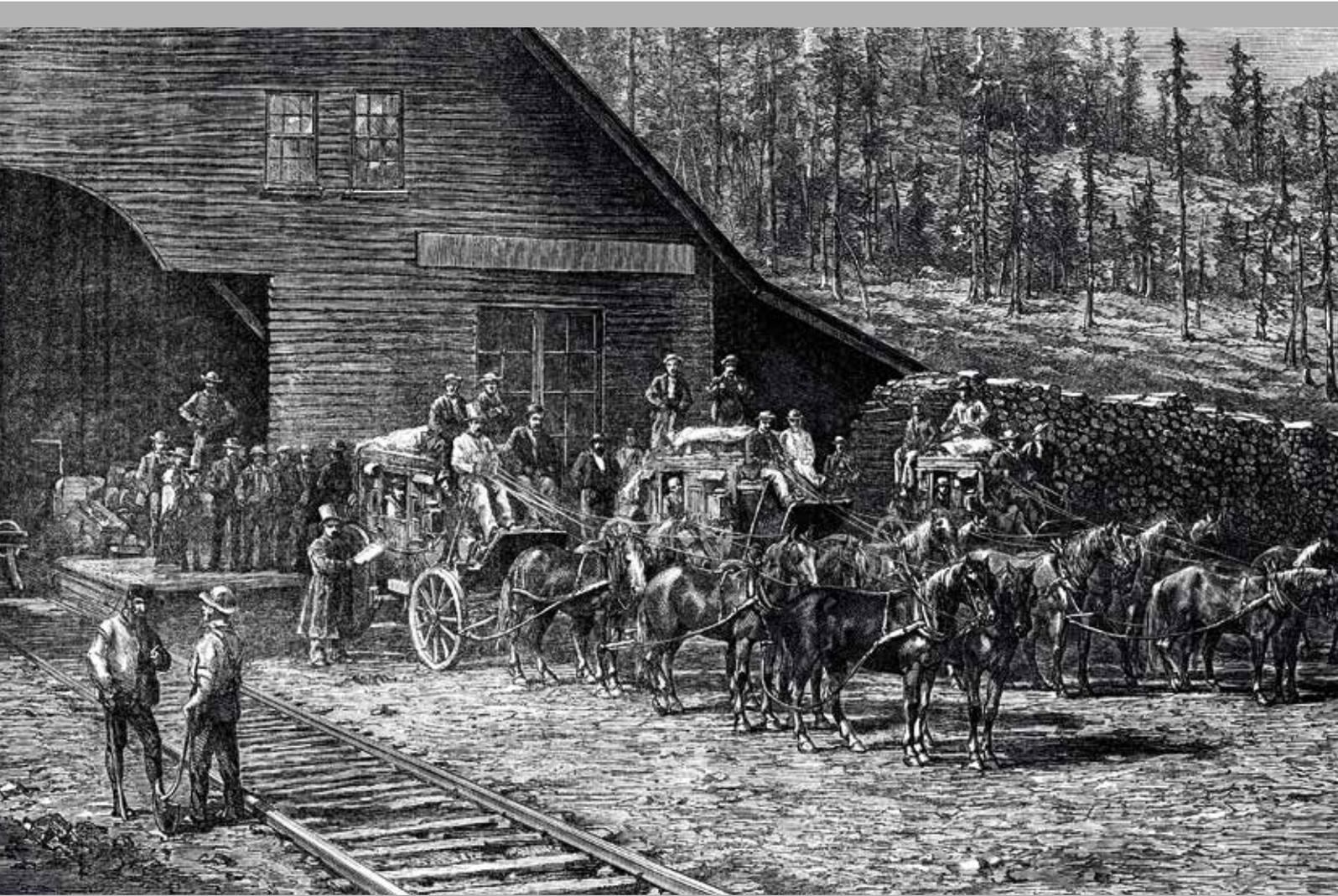


Business News Editorial

DOAG Zeitschrift für die Anwender von Oracle Business-Lösungen



Logistik & Supply Chain Management

Aktuell

Akzeptanz von Cloud Computing in der Logistik

Seite 5

Wissen

Neue Entwicklungen bei Transport-Management-Systemen

Seite 11

Praxis

Doppelte Bestandsverwaltung in der Supply Chain

Seite 14

Community-Konferenz *Logistik 4.0*

Logistik auf dem Weg zur Industrie 4.0
Geschäftswissen für die Logistik



DOAG 2014 Logistik + IT

Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik Dortmund | 7. Mai 2014





Dirk Blaurock
Leiter der E-Business Suite
Community

Liebe Leserinnen und Leser,

der Ausdruck Supply-Chain-Management (SCM) bezeichnet die kollaborative Planung, Steuerung und Kontrolle von unternehmensübergreifenden Wertschöpfungs-systemen bei der logistischen Umsetzung von Geschäftsbeziehungen.

Vor noch nicht langer Zeit war das Supply Chain Management geprägt von der rein logistischen Planung und Distribution des Materialbedarfs bzw. der Materialströme. Im weitesten Sinne gab es auch in der vorindustriellen Zeit eine Supply Chain. Die alten Ägypter perfektionierten die Beschaffung und den Transport des Materials beim Pyramidenbau. Oder die Amerikaner mussten bei der Besiedelung des Westens von Nordamerika viele Herausforderungen an die Transportlogistik meistern, woraus ein umfangreicher Eisenbahnbau über unvorstellbare Distanzen resultierte.

Nachdem Henry Ford Anfang des 20. Jahrhunderts die Fließbandtechnik perfektionierte, gab es einen erheblichen Wandel. Innerhalb der SC gab es nicht mehr nur die Frage der Materialströme, Ford reduzierte die tägliche Arbeitszeit, bei gleichzeitiger überdurchschnittlicher Entlohnung und Verbesserung der Arbeitssicherheit. „Social Work“ war damit in der Supply Chain angekommen.

Heute sind globale Märkte Wirklichkeit und die Bedeutung des SCM verändert sich. Die moderne Supply Chain entwickelt sich dahingehend, auch übergreifende Themen zu betrachten. Alle Bereiche des Unternehmens werden unter der Supply Chain auf die Kombination von Qualität, Optimierung und auch sozialen Komponenten ausgerichtet. Die Charakterisierung der neuen Supply Chain Strategien sind die vertikale, funktionale Optimierung in der Versorgungskette und die horizontale Integration sämtlicher Prozesse und Bereiche. Dabei sind keine Grenzen bei dem eigenen Unternehmen oder den Absatzmärkten gesetzt. Wie das Beispiel der schlechten Arbeitsbedingungen bei den Näherinnen in Pakistan oder der High Tech Fabriken in China zeigen. Probleme dort werden schnell publik und werden dann schnell direkt mit den Auftraggebern der westlichen Industrienationen in Verbindung gebracht.

Somit gilt es, bei seiner Supply Chain auch weit über die eigenen Unternehmensgrenzen und Absatzmärkte zu schauen. Ich hoffe mit dieser Ausgabe der DOAG Business News, dass Sie einige interessante Aspekte dieser Veränderung des Supply Chain Management mit sich nehmen können.

Ihr Dirk Blaurock

8. Primavera **COMMUNITY DAY** 20. - 21. Mai 2014
Oracle Austria, Wien



www.doag.org/go/primavera

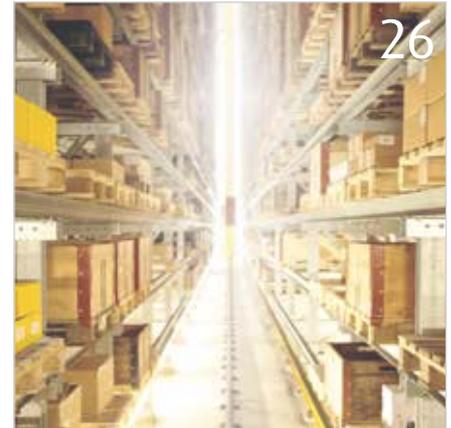
In Zusammenarbeit mit

AOUG
AUSTRIAN ORACLE USER GROUP

DOAG
BS
Business Solutions



Die Herausforderung der „doppelten Bestandsverwaltung“ in der Supply Chain, Seite 14



Die richtige CRM-Lösung, Seite 26

- 3 Editorial
- 5 Logistics on demand: Akzeptanz, Nutzungsbereitschaft und Entwicklung von Cloud Computing in der Logistik
Dipl.-Oec. Maren-Bianca Wolf, Jonas Rahn und Dipl.-Inform. Oliver Wolf
- 11 Der Weg ist das Ziel: Best Practices und neue Entwicklungen bei Transport-Management-Systemen
Marc Düppe
- 14 Die Herausforderung der „doppelten Bestandsverwaltung“ in der Supply Chain
Christoph Riedel
- 17 Gelangensbestätigung – Chancen durch IT-Unterstützung nutzen
Björn Haekes und Andreas Homrighausen,
- 20 Oracle Fusion Procurement setzt neue Maßstäbe und Standards für das Supply Chain Management – nun auch in der Cloud
Magdalene Ritter
- 23 Supply Chain Excellence in unternehmensübergreifenden Wertschöpfungsketten
Dr. Frank Schönthaler
- 26 Die richtige CRM-Lösung macht Marketing messbar und motiviert
Markus Hümbeli
- 29 Planung und Auslieferung des Oracle User Productivity Kit
Martin Dvorak
- 33 Aus der Community
- 34 Unsere Interessenten
- 4 Impressum

Impressum

Herausgeber:
DOAG Deutsche ORACLE-Anwendergruppe e.V.
Tempelhofer Weg 64, 12347 Berlin,
www.doag.org

Verlag:
DOAG Dienstleistungen GmbH
Fried Saacke, Geschäftsführer
info@doag-dienstleistungen.de

Chefredakteur (VisdP):
Wolfgang Taschner
redaktion@doag.org

Redaktion:
Fried Saacke,
Carmen Al-Youssef,
Mylène Diacquenod,
Dr. Frank Schönthaler,
Dirk Blaurock

Anzeigen:
Simone Fischer
anzeigen@doag.org

Mediadaten und Preise unter
www.doag.org/go/mediadaten

Druck:
Druckerei Rindt GmbH & Co. KG
www.rindt-druck.de

Titel, Gestaltung und Satz:
Alexander Kermas

Titelfoto: Die Illustration stammt aus dem Jahr 1867 eingescannt von © ivan-96/istockphoto.com

Foto S. 11 © CenturionStudio.it/
Fotolia.com
Foto S. 14 © Klaus Epele/Fotolia.com
Foto S. 23 © Yakobchuk/Fotolia.com



Logistics on demand: Akzeptanz, Nutzungsbereitschaft und Entwicklung von Cloud Computing in der Logistik

Dipl.-Oec. Maren-Bianca Wolf, Jonas Rahn und Dipl.-Inform. Oliver Wolf, Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML

Kaum eine andere Branche scheint für den Einsatz von Cloud Computing geeigneter zu sein als die Logistik: Die stark schwankenden Anforderungen erfordern eine kontinuierliche Anpassung der bereitstehenden Ressourcen.

Bislang auf Spitzenlast ausgelegte Systeme standen einen Großteil der Zeit ungenutzt zur Verfügung und kamen nur gelegentlich in den Genuss, ihre Kapazitäten voll ausschöpfen zu können. Die Cloud macht aus der Not eine Tugend und verteilt vorhandene Ressourcen bedarfsgerecht an verschiedene Nutzer. Weil die Kosten bei steigender Leistung sinken, ist die Technologie für die Wirtschaft und besonders für die Logistik von großem Interesse. Um die Vorteile der Cloud für die Logistik nutzbar zu machen, haben die Fraunhofer-Institute für Materialfluss und Logistik IML und für Software- und Systemtechnik ISST im Rahmen des Fraunhofer-Innovation-Cluster „Cloud Computing für Logistik“ gemeinsam einen virtuellen Marktplatz für logistische IT-Anwendungen, Dienste und Prozesse entwickelt: die Logistics Mall.

Eine Studie zeigt, wie reif der Logistikmarkt für diese Lösungen ist. Um die Akzeptanz und Nutzungsbereitschaft der Logistics Mall bei Anbietern und Anwendern zu evaluieren, wurden der Einsatz von Cloud Computing im Logistiksektor analysiert und die Ergebnisse in der Marktanalyse „Cloud Computing für Logistik 2“ veröffentlicht.

Die Logistics Mall

In der Logistics Mall (siehe „www.logisticsmall.de“) sind Software-Applikationen modularisiert bereitgestellt und nicht mehr als überdimensionierte Komplettlösungen angeboten (siehe [Abbildung 1](#)). Einzelne Software-Module können auf der Online-Plattform zu größeren Prozessketten kombiniert, per Mausklick gemietet und direkt in der Cloud ausgeführt werden. Damit sind

Unternehmen in der Lage, die benötigte IT-Unterstützung präzise auf ihre Prozesse abzustimmen. Die flexible Kapazitäten-nutzung in der Cloud, die Beschränkung auf die tatsächlich relevanten Tools und die Abrechnung nach Nutzung erlauben große Einspar-Potenziale auf Anwenderseite. So erhalten auch kleine und mittelständische Unternehmen Zugriff auf bislang unerschwingliche Premium-Produkte. Software-Anbieter profitieren von einem wachsenden Kundenkreis und einer vereinfachten Distributionsform.

In den Jahren 2012 und 2013 sind im Rahmen einer umfassenden Marktanalyse 102 Anbieter von Logistik-IT-Lösungen und 70 potenzielle Anwender aus den Bereichen „Logistik-Dienstleistung“, „Handel“ und „Industrie“ zu ihrer Meinung und Nutzungsbereitschaft befragt worden. Die herausgegebene

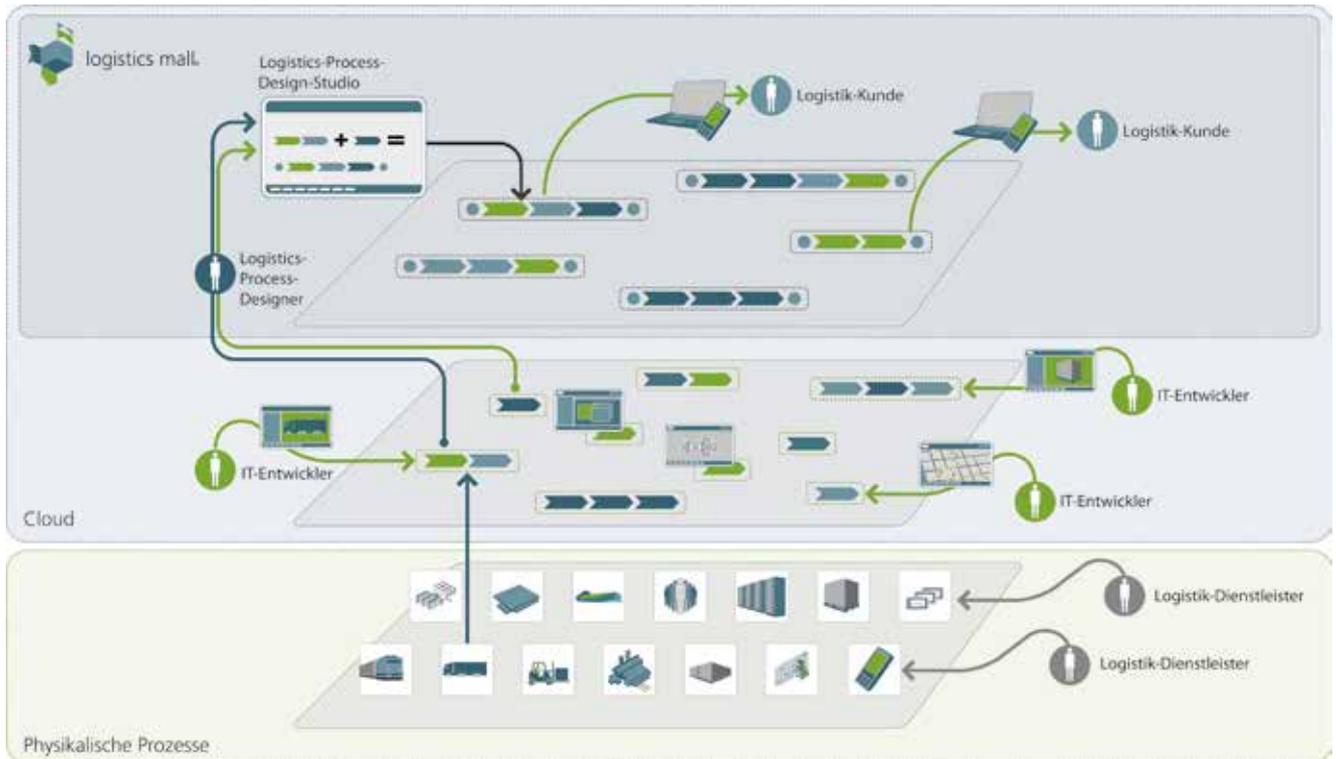


Abbildung 1: Die Logistics Mall

Studie knüpft an die 2011 veröffentlichte Marktanalyse „Cloud Computing für Logistik“ an und ergänzt deren Ergebnisse. Sie analysiert die Voraussetzungen, unter denen Unternehmen bereit wären, Cloud-Computing-Ansätze für geschäftskritische Logistik-Anwendungen zu nutzen, und bietet einen Überblick über die derzeitige Situation sowie Orientierung für das weitere Vorgehen im Forschungs- und Entwicklungsbereich für logistische Cloud-Applikationen.

Kern-Ergebnisse der Marktanalyse

Cloud Computing kommt mittlerweile in zahlreichen Branchen zum Einsatz. Neben der zunehmenden Praxiserfahrung ist auch das allgemeine Wissen über die Technologie gewachsen: Die meisten Entscheider haben sich inzwischen mit der Cloud auseinandergesetzt, sich eine Meinung gebildet und Stellung bezogen. In der Mehrzahl aller Fälle fiel die Entscheidung positiv aus: Während 56 Prozent der Anwender bereit sind, Logistik-Software zu nutzen, die auf Servern im Internet läuft (13 Prozent tun dies bereits), können sich 67 Prozent der Anbieter vorstellen, eigene Lösungen in einer Cloud-Architektur zu betreiben. 28 Prozent bieten bereits eine oder mehrere Cloud-fähige IT-Lösungen an, weitere 10 Prozent arbeiten daran – insgesamt sind

bislang 20 Prozent der auf dem Markt verfügbaren Logistik-IT-Lösungen Cloud-fähig, 25 Prozent werden momentan auf die Ausführung in der Wolke vorbereitet. Da die Mehrheit der Anbieter (82 Prozent) davon ausgeht, dass die Umsätze mit Logistik-Software in den kommenden vier Jahren steigen werden, ist anzunehmen, dass auch der Markt für logistische Cloud-Applikationen in Zukunft deutlich wachsen wird (siehe Abbildung 2).

Die große Nutzungsbereitschaft ist unter anderem auf den Innovationshunger

der Unternehmen zurückzuführen: Während auf Anwenderseite laut eigenen Angaben 49 Prozent ungeachtet der Risiken aktiv nach neuen Technologien suchen, scheuen 59 Prozent der Anbieter keine Kosten, um ihrer Konkurrenz voraus zu sein.

Die größten Bedenken sowohl auf Anwender- als auch auf Anbieterseite gelten nach wie vor der Performance und dem Datenschutz: Auf Anwenderseite zeigten sich – im Gegensatz zu den vergleichsweise moderaten 18 Prozent der Anbieter – 63

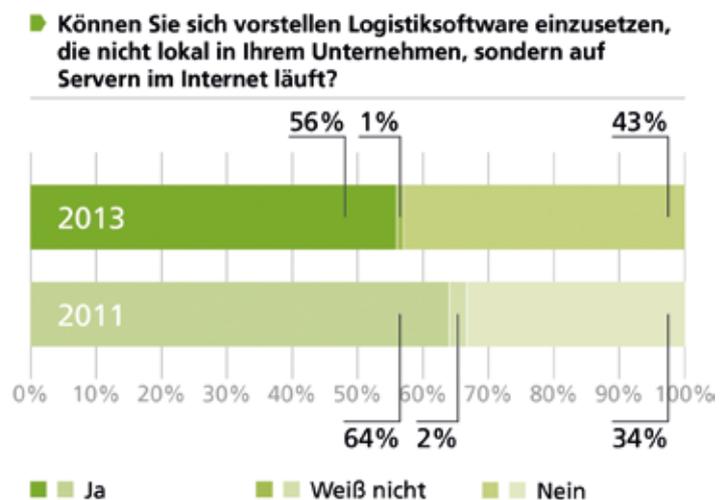


Abbildung 2: Akzeptanz von Cloud Computing bei Anwendern

Was halten Sie vom Konzept der Logistics Mall?

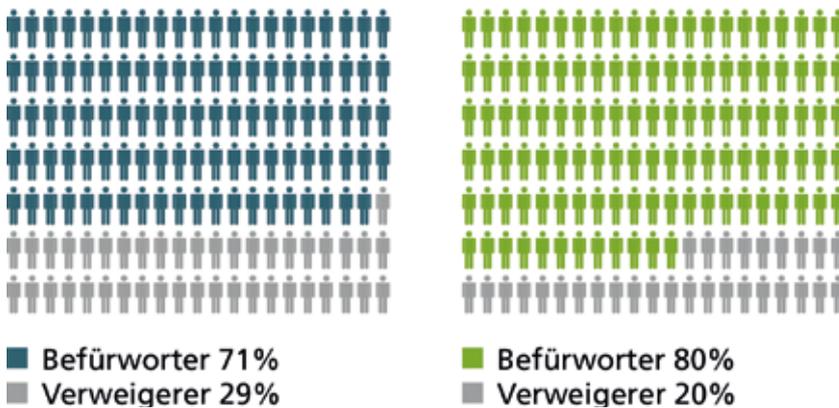


Abbildung 3: Akzeptanzgrad des Konzepts der Logistics Mall

Können Sie sich vorstellen die Logistics Mall zu nutzen?



Abbildung 4: Potenzielle Nutzer der Logistics Mall auf Anwenderseite

Prozent der Befragten hinsichtlich der Sicherheit ihrer Daten in der Cloud besorgt. Offensichtlich verunsichern die zahlreichen Enthüllungen über die Aktionen ausländischer Spionage- und Geheimdienste deutsche Software-Anwender. So lässt sich auch der geringfügige Rückgang in der Bereitschaft zur Cloud-Nutzung im Laufe der letzten zwei Jahre erklären.

Dass die Betreiber bereits auf die Situation reagieren und mit verschiedenen Ansätzen gegen das unkontrollierte Ausspähen privater Daten vorgehen – beispielsweise mit EWR-/EU-Clouds, die den europäischen Datenschutzrichtlinien entsprechen, internationalen Sicherheitsstandards (ISO/IEC 27001) und Schutzmaßnahmen (Firewalls,

Honeypots, verschlüsselte Tunnel-Technologien wie IPSec, TLS/SSL oder SSH, einheitliche Sicherheitsberichte, IDS etc.) sowie Anpassungen der rechtlichen Rahmenbedingungen –, wird vielerorts noch nicht realisiert beziehungsweise gewürdigt.

Weitere von Anwendern geäußerte Bedenken hinsichtlich des Logistics-Mall-Konzepts galten dem möglichen Ausfall des Servers (27 Prozent), der großen Komplexität, die den eigenen Prozessen nicht gerecht wird (23 Prozent), sowie der problematischen Anbindung an bestehende Systeme (20 Prozent). Weniger relevant waren laut Anwendern die Punkte Insolvenz des Anbieters (14 Prozent), Förderung von Dumpingpreisen (7 Prozent) sowie Kartell-

bildung (6 Prozent) und fehlende Abgrenzung von Wettbewerbern (4 Prozent).

Anbieter fürchten neben der mangelhaften Datensicherheit vor allem die fehlende Akzeptanz der Kunden (16 Prozent) sowie den erhöhten Wettbewerbsdruck (10 Prozent) und mögliche Schnittstellenprobleme (10 Prozent). Mit jeweils unter 10 Prozent wurden noch Bedenken hinsichtlich der eingeschränkten Kundenberatung, der Komplexität, der Performance und der mangelhaften Umsetzung von Individuallösungen genannt.

Logistics Mall stößt auf großes Interesse

Der generelle Akzeptanzgrad der Logistics Mall ist dennoch nach wie vor ungebrochen hoch: Das Konzept wurde von 80 Prozent der Anwender und 71 Prozent der Anbieter positiv bewertet (siehe Abbildung 3). Auf Anwenderseite können sich 63 Prozent vorstellen, die Plattform zu nutzen, von den Anbietern sind es 58 Prozent. Außerdem gehen 67 Prozent der Anbieter davon aus, dass ihre Kunden Produkte oder Dienstleistungen über die Logistics Mall erwerben und in einer Cloud-Architektur ausführen würden (siehe Abbildung 4).

Zusätzlich hat die Flexibilität der Anbieter in den vergangenen zwei Jahren stark zugenommen: Während im Jahr 2011 nur 39 Prozent der Software-Entwickler bereit waren, den First-Level-Support für ihre IT-Lösungen dem Betreiber der Logistics Mall zu überlassen, konnten sich 2013 schon 56 Prozent ein solches Modell vorstellen. Das Vertrauen in die Kompetenz der Betreiber sowie die Bereitschaft, bislang unorthodoxe Vertriebswege zu nutzen, hat zugenommen.

Als Hauptvorteil des Konzepts identifizierten 30 Prozent der Anbieter die Erschließung neuer Kundengruppen. An zweiter und dritter Stelle folgten die durch Standardisierung mögliche schnelle Anpassung an Kundenwünsche (14 Prozent) sowie Marketing- und Vertriebsunterstützung (12 Prozent). Im Folgenden wurde unter anderem noch mit jeweils unter 10 Prozent auf den sinkenden Aufwand und Kosteneinsparungen sowie Transparenz und Synergieeffekte verwiesen.

Da die Logistics Mall sowohl Kaufhaus als auch Exekutiv-Instanz ist, müssen interessierte Software-Anbieter bereit sein, ihre Lösungen zum einen über einen externen

E-Shop anzubieten und zum anderen in einer Cloud-Architektur ausführen zu lassen. Die Zustimmung der Anbieter zu den jeweiligen Punkten fällt unterschiedlich aus: Während sich knapp die Hälfte (49 Prozent) der befragten Unternehmen vorstellen kann, eigene Software indirekt über ein nichtfirmeneigenes Portal zu vertreiben (siehe Abbildung 5), können sich zwei Drittel der Anbieter vorstellen, ihre Lösungen in einer Cloud-Architektur zu betreiben (siehe Abbildung 6). Zehn Prozent der Software-Hersteller sind noch einen Schritt weiter und befinden sich bereits in der konkreten Planung Cloud-fähiger IT-Applikationen.

Beim Vergleich von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) mit Großunternehmen ergeben sich divergierende Zahlen: Große Unternehmen sind offenbar seltener bereit, ihre Lösungen auch in anderen als den hauseigenen E-Shops anzubieten. Während sich lediglich 25 Prozent der Großunternehmen ein solches Vorgehen vorstellen können, ist es für 38 Prozent der kleinen Unternehmen denkbar. Bei mittleren Unternehmen kann sich sogar jeder zweite Proband vorstellen, seine Produkte über einen externen E-Shop zu vertreiben.

Ähnliches gilt für den Betrieb der Lösungen innerhalb einer Cloud-Architektur – allerdings weniger stark ausgeprägt: Hier sind es auf Seiten der Großunternehmen 50 Prozent, bei Unternehmen mittlerer Größe 64 Prozent und bei kleinen Unternehmen 58 Prozent (siehe Abbildung 7).

Auf die Frage nach der Bereitschaft, das eigene System zu modularisieren, um einzelne Softwareelemente gezielt auswählbar und mit Sekundärlösungen kompatibel zu machen, antworteten 70 Prozent der Anbieter mit „Ja“ (siehe Abbildung 8).

Erfolgsfaktoren des Cloud Computing

Entscheidend für die Nutzung einer Plattform wie der Logistics Mall sind laut Anwenderaussagen vor allem eine sichere Verschlüsselung der Datenübertragung (durchschnittliche Relevanz: 1,5 – gemessen auf einer Noten-Skala von 1 = sehr wichtig bis 6 = unwichtig) sowie ein schneller und flüssiger Programmablauf (1,6). Als weitere wichtige Aspekte wurden die Ermöglichung des Zugangs zu hochwertiger Software, die sonst nicht bezahlbar wäre, und der Kunden-Support (beide 2,2) ge-

nannt. Geringere Wichtigkeit erhielten die Faktoren 24-Stunden-Verfügbarkeit (2,6) und kürzere Installationszeiten (2,8). 70 Prozent der Anwender würden die Logistics Mall primär für Transport-Leistungen in Anspruch nehmen. Knapp die Hälfte kann sich darüber hinaus vorstellen, die Logistics Mall für Lager-Leistungen zu nutzen.

Bei der Frage nach den Erfolgsfaktoren aus Anbietersicht wurden verschiedene Leistungen, die der Betreiber für den Anbieter übernehmen könnte, einzeln nach ihrer Wichtigkeit bewertet. Demnach ist ein kostenloser

Testzugang zur Logistics Mall für die Anbieter von besonders großer Bedeutung. Dieser Aspekt wurde sowohl im Jahr 2011 als auch 2013 (jeweils mit einer durchschnittlichen Relevanz von 1,8) als wichtigstes Merkmal gewertet. Während die IaaS-Komponente vor zwei Jahren noch als sehr wichtig eingestuft wurde, sind es 2013 die Marketing- und Usability-Komponenten, wie Möglichkeiten der gezielten Werbung oder ein eigener CMS-Bereich mit CRM-Funktionen zum Monitoring der Kundenaktionen, denen die größte Relevanz attestiert wird. Deutlich wichtiger

Können Sie sich vorstellen Ihre Produkte oder Dienstleistungen über einen externen E-Shop anzubieten?

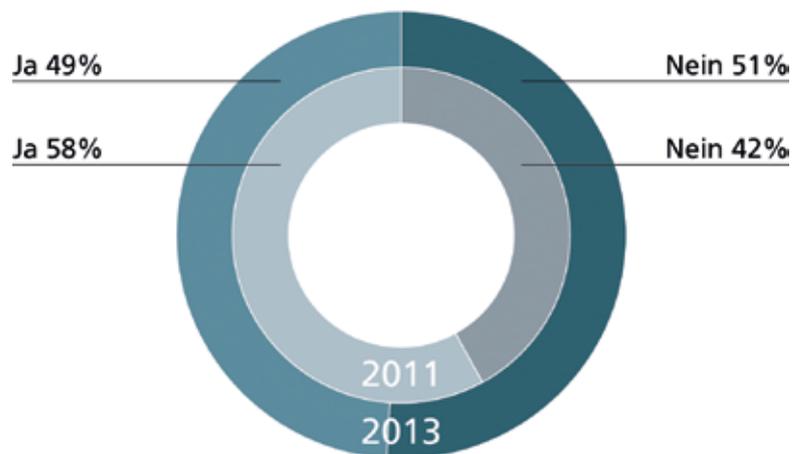


Abbildung 5: Akzeptanz des Vertriebs über einen externen E-Shop

Können Sie sich vorstellen Ihre Applikation in einer Cloud-Architektur zu betreiben?

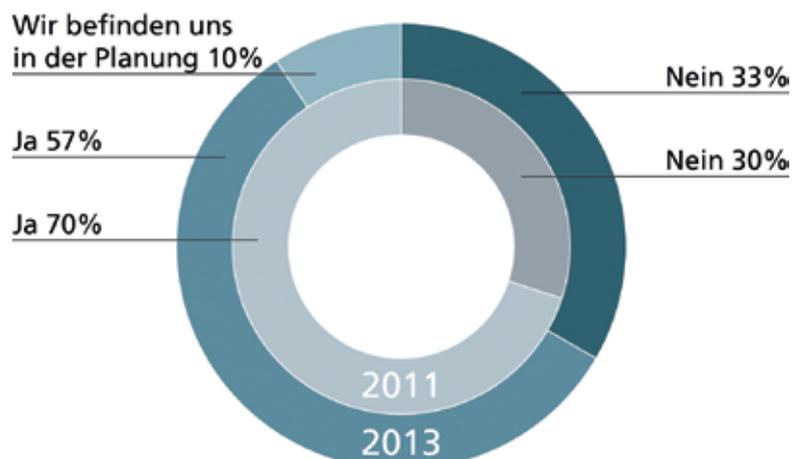


Abbildung 6: Akzeptanz des Betriebs in einer Cloud-Architektur

als im Jahr 2011 ist jetzt die Übernahme des Abrechnungsvorgangs durch den Betreiber.

Hinsichtlich der Abrechnungsmodelle haben sich die Präferenzen der Anwender seit 2011 nicht bedeutend geändert: Zwölf Prozent der Befragten würden sich für ein festes Leistungspaket entscheiden, das sofort bezahlt werden muss (2011 waren es 11 Prozent). Für weitere 24 Prozent (entspricht 2011) käme am ehesten eine Flatrate in Betracht, mit der sie regelmäßig einen festen Betrag für gleichbleibende Leistungen bezahlen. 37 Prozent (2011: 35 Prozent) würden am liebsten einen flexiblen Funktionsumfang in Anspruch nehmen,

der anschließend entsprechend abgerechnet wird. Die verbleibenden 27 Prozent (2011: 30 Prozent) könnten sich am ehesten vorstellen, Applikationen zu nutzen, deren Transaktionen fortlaufend erfasst und gebündelt abgerechnet werden.

Cloud Computing als Zukunftsbild

Cloud Computing wird die Zukunft des Internets sein. Es minimiert die Kosten und damit die Hürden für einen Einstieg in die Umsetzung von Web-Portalen. Der Grund dafür besteht darin, dass die Rechenleistungen vom Provider erbracht werden und so keine Investitionen in eine teure Infra-

Können Sie sich vorstellen Ihre Applikation in einer Cloud-Architektur zu betreiben und / oder über einen externen E-Shop zu vertreiben?

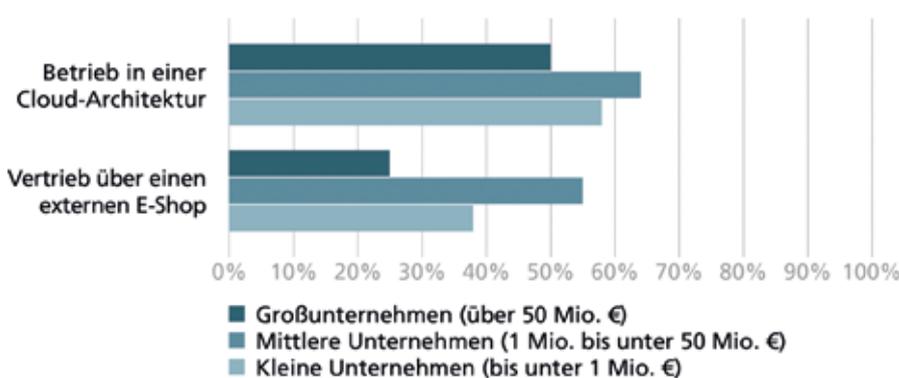


Abbildung 7: Zustimmung zum Logistics-Mall-Grundgedanken nach Größe

Könnten Sie sich vorstellen Ihr System (z. B. ein Warehouse Management System) in Module aufzusplitten, um es cloudfähig zu machen?

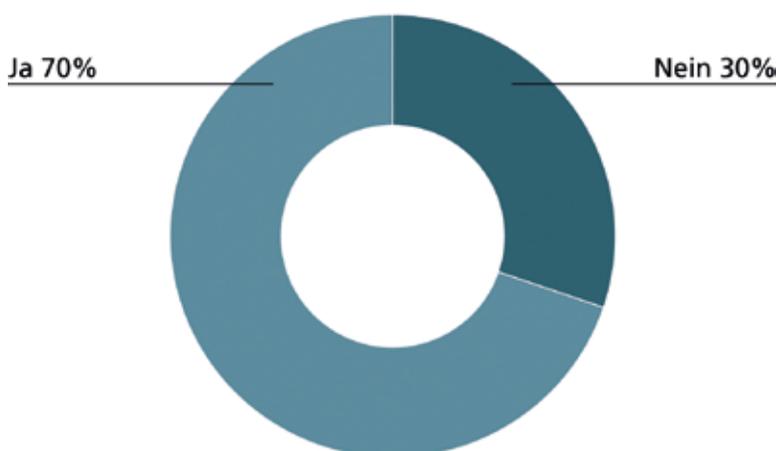


Abbildung 8: Bereitschaft der Anbieter zur Modularisierung ihres Systems



Hier sind wir zuhause

Unser Alleinstellungsmerkmal ist die intelligente Geschäftsprozesse und unsere Oracle Applikations- und Technologiekompetenz aus einer Hand. Als Oracle Partner und Platinum Partner können wir über 20 Jahre Erfahrung in Projektarbeit im gehobenen Mittelstand und in global tätigen Großunternehmen.

Unsere Vorgehensmodelle orientieren sich an die Geschäftsvorgängen unserer Kunden. Nicht Technologieerfordernisse sind unser Ziel, sondern Prozess- und Geschäftsmodelle, die unsere Kunden den Vorsprung im Markt sichern. Über Jahre bewährte Vorgehensmodelle, leistungs-fähige Softwarelösungen und ausgereifte Best Practice-Lösungen garantieren Wirtschaftlichkeit und effizientes Risikomanagement.



PROMATIS mit dem Gefühl
 Tel. +49 7143 239-0
 Fax +49 7143 239-99
 www.promatis.de · info@promatis.de
 Erlangen · Gießen · Köln · Leipzig · Berlin



struktur getätigt werden müssen. Die Skalierbarkeit ist ein weiterer Vorteil, denn die Rechenleistung passt sich immer auch der Besucherzahl an. Cloud Computing gilt als die Technologie mit der höchsten Zukunftssicherheit.

Eine Cloud besteht aus diversen Rechnern, die laufend durch neuere Modelle ausgetauscht und auf den neuesten Stand gebracht werden. So wird sichergestellt, dass die Technik nicht veraltet. Ebenso zeichnet sich Cloud Computing durch eine hohe Verfügbarkeit und Elastizität sowie Nachhaltigkeit aus. Durch den optimierten Einsatz von Ressourcen und effizienteren Systemen wird umweltfreundlicher gearbeitet.

Die meiste Aufmerksamkeit erhält heute noch das Thema „Gewährleistung der Datensicherheit in der Cloud“. Das Fraunhofer IML schlägt an dieser Stelle einen eindeutigen Weg ein, um den Anbietern und Anwendern in der Logistics Mall Vertrauen und Sicherheit zu übermitteln, und lässt sowohl das Produkt an sich als auch die teilnehmenden Unternehmen auf die Logistics-Mall-Fähigkeit hin zertifizieren.

Unter der Maßgabe „Der frühe Vogel fängt das Netzwerkkabel“ hat das Fraunhofer IML zusätzlich die Usergroup „Cloud Computing für Logistik“ ins Leben gerufen. Diese will ihren Teilnehmern alle notwendigen Informationen an die Hand geben, die erforderlich sind, um sich qualifiziert mit dem Thema auseinanderzusetzen und einen eigenen Standpunkt zu definieren. Das Entdecken von Vorteilen, der Abbau von Bedenken gegenüber Cloud Computing und Hilfestellungen bei der praktischen Umsetzung eigener Cloud-Projekte stehen im Fokus der Usergroup.

Fazit & Ausblick

Zunehmend homogenere Leistungsangebote auf dem Logistikmarkt erschweren Kunden die Auswahl eines passenden Anbieters. Andererseits ist es aus Anbietersicht (für KMU) oftmals schwierig, mit den Angeboten großer Anbieter mitzuhalten, da in der Branche eine starke Preis-Fokussierung herrscht und einige namhaften Unternehmen die Branche seit Jahren prägen. Großunternehmen sind jedoch ebenso mit diesen Herausforderungen des Wettbewerbs konfrontiert; so wünschen sich die Kunden immer mehr Besonderheiten in ihren Leistungen. Die vom Kunden gewünschte Individualität und Flexibilität der Leistungen soll „on-Demand“ erfolgen. Für die Logistik bedeutet dies, dass es in Zukunft dafür einen geeigneten „Marktplatz“ geben muss, auf dem diese Leistungen bereitgestellt werden können. Wie in einem Einkaufszentrum muss auch der Kunde aus dem B2B-Bereich in der Lage sein sich auszusuchen, was genau er für seinen individuellen Anwendungsfall benötigt, um diese Anforderung mit anderen Leistungen zu kombinieren. Mit der Absicht, eine stetig steigenden Kundenzufriedenheit und darüber hinaus eine zufriedenstellende Bedarfsdeckung zu erzielen, lassen sich nun zwei Disziplinen miteinander verschmelzen, die in Zukunft verstärkt miteinander interagieren müssen – die Logistik und das Marketing.

Die Cloud kommt – daran besteht kein Zweifel mehr. Keine andere Technologie hat in den vergangenen Jahren vergleichbaren Einfluss auf die Entwicklung und Ausrichtung der internationalen IT-Branche ausgeübt wie das Rechnen in der Wolke. Auch in Zukunft wird eine neue, sicherere Form des Cloud Computing viele Branchen beglei-

ten und verändern, denn die Summe der Vorteile überwiegt. Die große Zustimmung zu Konzepten wie dem der Logistics Mall bezeugt, dass auch aktuelle Sicherheitsbedenken den Vormarsch der Technologie nicht mehr aufhalten können – zu vielversprechend sind die Möglichkeiten und zu verlockend die Einsparungspotenziale. Viele Branchen haben sich bereits festgelegt und setzen kompromisslos auf die Cloud.

Natürlich müssen die vorhandenen Bedenken weiterhin gewürdigt und mit neuen Lösungen und (Sicherheits-)Konzepten ausgeräumt werden. Die genannte Usergroup „Cloud Computing für Logistik“ diskutiert mit den Mitgliedern – namhaften Unternehmen aus den Bereichen Logistik und IT – aktuelle Themen, klärt offene Fragen und entwickelt innovative Konzepte, um die Cloud effizienter, transparenter und sicherer zu machen. Sobald die Bedenken potenzieller Cloud-Nutzer mit entsprechenden Gegenmaßnahmen ausgeräumt worden sind, steht dem umfassenden Einsatz der Technologie – auch und besonders im Logistiksektor – nichts mehr im Weg.

Hinweis: Die vollständige Marktanalyse „Cloud Computing für Logistik 2“ des Fraunhofer IML ist im Fraunhofer-Bookshop unter „www.verlag.fraunhofer.de/bookshop“ erhältlich.

Dipl.-Oec. Maren-Bianca Wolf
maren.wolf@iml.fraunhofer.de

Jonas Rahn
jonas.rahn@iml.fraunhofer.de

Dipl.-Inform. Oliver Wolf
oliver.wolf@iml.fraunhofer.de

Oracle aktualisiert HCM Cloud



Das Update von Oracle HCM Cloud ist als Teil des Release 8 für Human-Capital-Management-Kunden in der Oracle Cloud verfügbar. Es wurde auf der Oracle HCM World vorgestellt, die vom 4. bis 6. Februar 2014 in Las Vegas stattfand.

Die neue Version wartet mit mehr als 200 Verbesserungen auf, darunter eine integrierte Lösung für die Zeit- und An-

wesenheitserfassung, Modellbildung der Belegschaft, zusätzliche weltweite Unterstützung für die Gehaltsabrechnung und neue Sprachen. Damit trägt Oracle den Prioritäten der Unternehmen Rechnung und hilft ihnen dabei, das Potenzial der Talente weltweit zu maximieren.

Mit den Aktualisierungen in Oracle HCM Cloud können Kunden ihre Produktivität

erhöhen, ihre Ressourcen optimal einzusetzen sowie eine weltweite Belegschaft verwalten. Oracle HCM Cloud unterstützt 14 marktkonforme Lokalisierungen in 34 Sprachen und wird in 180 Ländern eingesetzt.

Weitere Informationen unter <http://www.oracle.com/us/products/applications/human-capital-management/products/index.html>



Der Weg ist das Ziel: Best Practices und neue Entwicklungen bei Transport-Management-Systemen

Marc Düppe, ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG

Ein Transport-Management-System (TMS) kann Unternehmen helfen, den Spagat zwischen möglichst niedrigen Transportkosten und hoher Service-Qualität zu bewältigen. Aktuelle Lösungen richten dabei einen ganzheitlichen Blick auf Transport- und Logistikprozesse und integrieren auch Themen wie Flottenmanagement und Frachttzahlungen in ein zentrales System. Ziel ist eine möglichst schlanke und gleichzeitig nachhaltige Lieferkette – die „Clean Supply Chain“.

Die Kosten für die Beförderung von Gütern sind in den vergangenen Jahren kontinuierlich gestiegen. In vielen Branchen machen die Transportausgaben heute bereits mehr als 20 Prozent der Gesamtkosten eines Produkts aus. Neben den steigenden Öl- und Energiepreisen und der hohen Verkehrsdichte in vielen Regionen sind dafür auch die veränderten Kundenerwartungen verantwortlich: Die Käufer von Produkten wünschen sich immer kürzere Lieferzeiten und sorgen damit für wachsenden Transportaufwand.

Logistikverantwortliche suchen daher nach neuen Möglichkeiten, ihre Transportkosten in den Griff zu bekommen und sich so Wettbewerbsvorteile zu sichern. Dabei geht es nicht mehr nur darum, Konsoli-

dierungsmöglichkeiten im Logistiknetz zu identifizieren und neue Verträge mit Transportdienstleistern auszuhandeln. Vielmehr entsteht stattdessen eine ganz neue Sichtweise auf die Supply Chain, in die auch ökologische Überlegungen einfließen. Das künftige Idealbild ist die „Clean Supply Chain“, also eine saubere und gleichzeitig schlanke Lieferkette mit effizienten Prozessen, niedrigen Lagerbeständen und nachhaltigen Transportmethoden. Mit diesem Ansatz lassen sich noch immer Einsparungen bei den Transportkosten von bis zu 15 Prozent realisieren. Was aber noch wichtiger ist: Unternehmen gewinnen damit eine ganzheitliche Sicht auf ihre Logistik- und Transportvorgänge – und verbessern gleichzeitig ihre Reputation in der Öffent-

lichkeit, da sie verantwortungsvoll mit den natürlichen Ressourcen umgehen.

Vor diesem Hintergrund hat beispielsweise Kraft Foods Global, Inc. in den USA die Initiative „Management of Optimized Sustainable Transportation“ (MOST) gestartet. Das Projekt wurde entwickelt, um Leerfahrten der Kraft-eigenen Flotte und der Fahrzeuge von 50 beauftragten Transportunternehmen zu reduzieren. Die Software-Lösung hinter MOST ist in der Lage, typische Muster der Transportbewegungen zwischen den Kraft-Verteilerzentren automatisch zu erkennen. Daraus berechnet das eingesetzte Transport-Management-System (TMS) verschiedene Routenoptionen, um die Auslastung der Fahrzeuge zu optimieren. Bereits innerhalb des ersten Jahres konnte Kraft mehr als

800.000 Kilometer an überflüssigen Fahrten einsparen und den Ausstoß an Treibhausgasen um fast ein Kilogramm pro Transportkilometer reduzieren.

Das Praxisbeispiel zeigt: Jede Diskussion über die Optimierung der Supply Chain – speziell wenn es um ein so komplexes Thema wie das Transport-Management geht – muss sich auch mit technologischen Aspekten befassen. Die Auswahl der richtigen IT-Lösungen ist ein Schlüsselfaktor, um bestmögliche Ergebnisse zu erreichen. Allerdings setzt dies immer voraus, dass Technologien, Prozesse und personelle Ressourcen optimal aufeinander abgestimmt werden. IT allein schafft keinen Mehrwert für die Weiterentwicklung der Transportprozesse.

Niedrigere Kosten oder besserer Service?

Bei den Entscheidungen, die ein Transport-Management-System treffen muss, geht es im Grunde genommen immer um eine Frage: Wie lässt sich ein idealer Kompromiss zwischen Transportkosten und Service-Qualität finden? Letzteres lässt sich anhand unterschiedlicher Maßstäbe bewerten. Dazu gehören die pünktliche Abholung, die pünktliche Zustellung und die Schadensquote. Diese Ziele lassen sich gut quantifizieren und eignen sich daher auch für den Vergleich unterschiedlicher Service-Anbieter sowie für Trend-Analysen.

Ganz allgemein kann die Service-Qualität auch anhand der Anzahl der Transporttage gemessen werden. Dieser Wert hängt vor allem von den gewählten Transportmitteln, dem Ausgangspunkt und dem Ziel des Transports ab. Die Kunden-Standorte spielen aus diesem Grund bei der Wahl des richtigen Dienstleisters immer eine zentrale Rolle. Zu berücksichtigen ist auch: Bei einer längeren Transportdauer lassen sich oft günstigere, energieeffizientere Transportmittel einsetzen und so Kosten sparen.

Die direkten Transportkosten sind relativ einfach zu berechnen und werden meist in Relation zum Gewicht oder Volumen der transportierten Güter gesetzt. Unternehmen kalkulieren also mit einem bestimmten Transportpreis pro Gewichtseinheit oder Kubikmeter. Die indirekten Transportkosten lassen sich dagegen wesentlich schwieriger bestimmen, da hier verschiedenste Faktoren berücksichtigt werden müssen. Verzögerungen sorgen für hohe

Lagerbestände, langsamere Transportmittel verlängern den Zeitraum, in dem sich die Bestände innerhalb der eigenen Lieferkette befinden – und die Kundenzufriedenheit wirkt sich letztlich auch wieder auf die Menge der verkauften Produkte aus.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass ein höherer Service-Level zu höheren Transportkosten führt und niedrigere Transportkosten auch den Service-Level reduzieren. Das Service-Niveau zu senken, kann jedoch vollkommen angemessen sein – zum Beispiel, wenn die Kunden mit weniger Service zufrieden sind, wenn Branchenstandards bereits übererfüllt werden oder wenn die Kostenvorteile die negativen Auswirkungen der niedrigeren Service-Qualität kompensieren.

Die Basisfunktionen eines TMS

Service-Qualität und Kostenaspekte bilden den Rahmen für effizientes Transport-Management. In der Praxis muss ein TMS heute vor allem drei Bereiche adressieren, um die Geschäftsprozesse von Unternehmen optimal zu unterstützen:

- Transportplanung und -optimierung
- Zusammenarbeit und Automatisierung
- Frachtzahlung

Die Aufgaben der Transportplanung und -optimierung stehen für viele Anwender eines TMS zunächst im Vordergrund: Die Optimierung einer Lieferung basiert üblicherweise auf Algorithmen, die die unterschiedlichen Inbound-, Outbound- und internen Transportaufträge erfasst und auf dieser Grundlage einen optimalen Transportplan erstellt. Neben diesem Optimierungsziel gilt es, alle Nebenbedingungen, wie etwa die vorgegebenen Service-Level, Lieferzeitfenster, Kapazitäten und Ressourcen, entlang der gesamten Transportkette einzuhalten und gleichzeitig die Transportkosten zu minimieren. Typische Bereiche für die Optimierung sind die Konsolidierung von Bestellungen, die Konsolidierung von Transporten, die automatische Wahl des richtigen Transportmodus und die Optimierung der Verbindungspunkte eines Transports in einem gegebenen Netzwerk. Die damit erzielten Einsparungen lassen sich sehr gut messen und sind oft der wichtigste wirtschaftliche Treiber für den Einsatz eines TMS.

Die Automatisierung von Transport- und Logistik-Prozessen wie Kommunikation der

Artikelverfügbarkeit, Benachrichtigung der beauftragten Dienstleister, Abhol- und Zustell-Benachrichtigung, Frachtabrechnung und Bezahlung entlastet das Personal in Transportabteilungen. Mitarbeiter verbringen weniger Zeit mit Routineaufgaben und können sich stattdessen auf Projekte konzentrieren, die größeren Mehrwert für das Unternehmen liefern. Auch die Zusammenarbeit mit den Partnern in der Lieferkette lässt sich durch automatische Prozesse optimieren. Neue Technologien ermöglichen schnellen Informationsaustausch und erhöhen so die Effizienz und Kundenzufriedenheit.

Ein oft unterschätzter Aspekt bei der Optimierung des Transport-Managements ist der Prozess der Frachtabrechnungen. Dabei kann sich der Einsatz eines TMS allein aus diesem Grund lohnen. Im Einzelnen umfasst der Prozess der Frachtzahlung den elektronischen Abgleich der Transportdienstleister-Rechnungen mit den vergebenen Transportaufträgen sowie die Überprüfung der vom System erfassten tatsächlichen Beiträge, insbesondere nicht planbare Zusatzkosten wie etwa angefallene Wartezeiten. Wenn die Daten übereinstimmen, stellt das System automatisch die entsprechenden Zahlungsunterlagen für den Kunden aus. Bei Abweichungen gibt es unterschiedliche Korrekturmöglichkeiten abhängig von Toleranzwerten und automatische Benachrichtigungsoptionen. Ein weltweit agierender Lebensmittelhersteller mit Niederlassungen in Deutschland hat unter anderem auch aus diesem Grund ein TMS von Oracle für seine internen und externen Transportprozesse implementiert. Die Finanzabteilung des Unternehmens kann heute sämtliche Transportrechnungen sofort zentral überprüfen – Freigabeprozesse und Zahlungsvorgänge wurden dadurch zum größten Teil automatisiert und erheblich beschleunigt.

Neue und erweiterte logistische Fähigkeiten

„Der Weg ist das Ziel.“ Dieser Satz passt perfekt auf die aktuellsten Entwicklungen im Bereich der Transport-Management-Systeme. Zu den spannendsten neuen Konzepten, die derzeit umgesetzt werden, gehören das „Global, Local, Central“-Management und erweiterte Logistikprozesse.

Entwicklungen in der IT erlauben es Unternehmen, große, komplexe und weltweit

ausgerichtete Supply-Chain-Netzwerke effizienter zu managen. Sie können dank einer globalen Sicht auf ihre Prozesse ihr globales Netzwerk durchgängig transparent organisieren, gleichzeitig aber lokale Expertise und bewährte Prozesse an jedem Standort nutzen – jedoch die gesamte Logistik zentral über ein einziges System steuern. Das zentrale Management erübrigt kostenintensive verteilte Systeme und unterstützt bereichsübergreifende Entscheidungen und Beziehungen, die letztlich die Effizienz des gesamten Unternehmens verbessern. Dieses „Control Center“-Modell wurde bereits von mehreren Unternehmen und Third-Party-Logistik-Dienstleistern umgesetzt, ist aber in der Branche immer noch relativ neu. In der Praxis lassen sich mit dem Konzept erhebliche Wettbewerbsvorteile gegenüber Mitbewerbern erzielen.

Cooperative Routing, Global Trade Management, Flotten-Management, Lagerverwaltung und Performance Management – hinter diesen Schlagworten verbargen sich bisher meist abgeschottete Prozesse und Systeme. Neue technologische Entwicklungen ermöglichen heute, alle diese Bereiche mit einer einzigen Logistik-Plattform abzudecken. Anwendern bietet dieser Ansatz enormen Mehrwert gegenüber einer reinen Transport-Management-Lösung:

- *Flotten-Management*

Unternehmen, die eine eigene oder dezentrale Fahrzeugflotte betreiben, benötigten dafür bisher auch eine eigene Management-Lösung. Ein separates System ist allerdings alles andere als effizient, da bei den unvermeidlichen Nachfrageschwankungen häufig manuelle Eingriffe notwendig sind, um die benötigten Fahrzeugressourcen bereitzustellen. Oft wird unter großem Zeitdruck umgeplant, was zu hohen Zusatzkosten oder Service-Unterbrechungen führen kann. Diese Herausforderungen lassen sich bewältigen, wenn eigene und angemietete Fahrzeuge über ein zentrales System verwaltet werden. Das Unternehmen profitiert so von effizienteren Prozessen – und die IT-Abteilung muss ein System weniger administrieren.

- *Global Trade Management*

Bis vor einigen Jahren kümmerten sich die meisten Unternehmen nur in ihrem

Heimatmarkt selbst um Transportfragen und lagerten alles andere an Third-Party-Dienstleister aus. Im Zeitalter der Globalisierung überdenken jedoch viele Firmen diesen Ansatz. Wenn Produkte weltweit gehandelt werden, spricht vieles dafür, auch den Transport zentral zu steuern. Mit einem integrierten System, das beide Bereiche abdeckt, lassen sich zahlreiche Synergien erzielen, beispielsweise beim Handling von Import- und Export-Dokumenten, der Einhaltung von Einfuhr- oder Ausfuhrbestimmungen oder der Berechnung der gesamten Produktkosten entlang der Lieferkette (TLC = Total Landed Cost). Zudem können Unternehmen grenzüberschreitende Transaktionen besser orchestrieren und dadurch Kosten sparen, Zahlungen beschleunigen und Risiken minimieren. Eine strukturierte Verarbeitung von Trade-Compliance-Vorgaben und der Einsatz von Software zur Automatisierung helfen Unternehmen schließlich, diese Compliance-Vorgaben bei allen Handelsvorgängen innerhalb und außerhalb des Unternehmens einzuhalten.

- *Performance Management*

Transportation Intelligence, Scorecard-Modelle und ausgefeilte Reporting-Systeme werden ein zunehmend wichtiger Bestandteil integrierter Transport-Management-Systeme. Diese Funktionen ermöglichen es, die Entwicklung von individuellen Messgrößen oder Key-Performance-Indikatoren (KPIs) zu überwachen – und bei Performance-Abweichungen schnell die Ursache dafür zu identifizieren. Unternehmen können zudem ihre Logistik-Performance mit Branchen-Benchmarks vergleichen, um Schwachpunkte und Optimierungspotenziale aufzuzeigen.

- *Cooperative Routing*

Um einen kontinuierlichen Warenfluss und eine hohe Auslastung der Transportkapazitäten sicherzustellen, müssen Unternehmen heute in der Lage sein, einzelne Transportbewegungen dynamisch miteinander zu verknüpfen. Das Management dieses Prozesses ist jedoch ausgesprochen komplex: Cooperative Routing setzt eine umfassende Betrachtung der operativen Transportvorgänge voraus und erfordert eine enge, bereichsüber-

greifende Zusammenarbeit. Auch die jeweiligen Carrier müssen in das System eingebunden werden, damit Transportressourcen optimal eingesetzt werden können. Nur sehr weit entwickelte TMS-Lösungen unterstützen diese innovativen Funktionen, die es ermöglichen, das Netzwerk strategisch zu analysieren, optimierte Wege der Frachtzustellung zu identifizieren und effiziente Fahrtrouten zu ermitteln. Der Einsatz von Cooperative Routing zahlt sich für Unternehmen durch reduzierte Leerfahrten, niedrigeren Treibstoffverbrauch und effizientere Zusammenarbeit mit Carriern aus.

Fazit

Logistikverantwortliche in Unternehmen stehen heute mehr denn je vor der Aufgabe, die Verwendung von Transportressourcen zu überwachen, zu steuern und zu optimieren. Von diesem Ansatz ist es nur noch ein kleiner Schritt hin zu einer nachhaltigen Lieferkette. Das Konzept der „Clean Supply Chain“ kombiniert schlanke, intelligente Prozesse mit möglichst sauberen und ressourcenschonenden Transportmethoden. Ein TMS kann dabei vor allem in drei Bereichen unterstützen: Unternehmen erhöhen damit zum einen die Effizienz ihrer bestehenden Transportprozesse und reduzieren so die Auswirkungen auf die Umwelt (Eco-Efficiency). Zum anderen bietet ihnen ein TMS die Möglichkeit, Abläufe neu zu organisieren und so noch nachhaltiger zu gestalten (Eco-Innovation). Und schließlich lassen sich mit den integrierten Reporting- und Analyse-Funktionen die Fortschritte bei der Verbesserung von umweltrelevanten Prozessen beobachten, Risiken minimieren und die Einhaltung von Richtlinien dokumentieren (Eco-Transparency). Auf diese Weise verbindet ein TMS operative Effizienz mit einer nachhaltigen Unternehmensstrategie. Die OTM-Lösung wird auf dem Oracle Value Chain Summit in Amsterdam vom 18. bis 19. März 2014 mit Präsentationen, weiteren Lösungen und Kundenpräsentationen vorgestellt (Infos über events.oracle.com).

Marc Düppe

marc.dueppe@oracle.com



Die Herausforderung der „doppelten Bestandsverwaltung“ in der Supply Chain

Christoph Riedel, Riedel-Consulting

Die Beweggründe für ein Logistik-Outsourcing sind genauso vielfältig wie die damit verbundenen Herausforderungen. Dieser Artikel betrachtet die zu berücksichtigenden Faktoren und liefert Ansätze, wie man an diese Aufgaben herangehen kann. Ein besonderes Augenmerk wird hier auf die Problematik mit der „doppelten Bestandsführung“ gerichtet. Eine Musterlösung gibt es nicht, da die Lösung von der konkreten Ausgangslage abhängt. Daher wird eine generelle Vorstellung der Komplexität vermittelt und gezeigt, wie man diese in einzelne Lösungsbausteine auflösen kann.

Logistik-Outsourcing kommt in vielen Fällen in Betracht: Bestehende Lager- und Transportverträge beziehungsweise Mietverträge laufen aus, Restrukturierung der eigenen Logistik- und Transportorganisation ist zu aufwändig, Auslastungsschwankungen im Lager führen zu monatlichen/saisonalen Spitzen, vorhandene Lagerflächen können besser als Produktionsfläche genutzt werden, der gesamte Logistikprozess genügt den Anforderungen nicht mehr oder es fehlt Fachpersonal für eine effiziente Lagersteuerung. Diese Liste lässt sich beliebig weiterführen. In aller Regel ist die Logistik nicht Kernkompetenz des Un-

ternehmens und die ständig wachsenden Anforderungen des Marktes erfordern es, dass ein Unternehmen sich auf die eigenen Kernkompetenzen konzentriert und andere Aufgaben an einen Dienstleister übergibt, dessen Kernkompetenz beispielsweise die Logistik ist (siehe Abbildung 1).

Die Herausforderungen der „doppelten Bestandsverwaltung“

Die Entscheidung, die Logistik an einen externen Dienstleister zu übergeben, ist getroffen und die Transformation mit allen Punkten wie Pflichten- und Lastenheft, Logistik, Vertragsgestaltung, Logistik-IT sowie

Schnittstellen, Software, Hardware und Datenmigration ist abgeschlossen. Nun taucht eine neue Herausforderung auf, die „doppelte Bestandsverwaltung“.

Der Hintergrund: Das Unternehmen nutzt ein eigenes ERP-System, zum Beispiel die E-Business Suite. Oracle bietet dem Dienstleister die Möglichkeit, über eine entsprechende Zuständigkeit direkt im ERP-System des Unternehmens zu buchen. Der Logistik-Dienstleister verwendet in aller Regel ein eigenes System zur Lagerverwaltung und Auftragsbearbeitung.

Hier stellt sich nun die Frage, wie die Bestände in beiden Systemen synchron gehalten

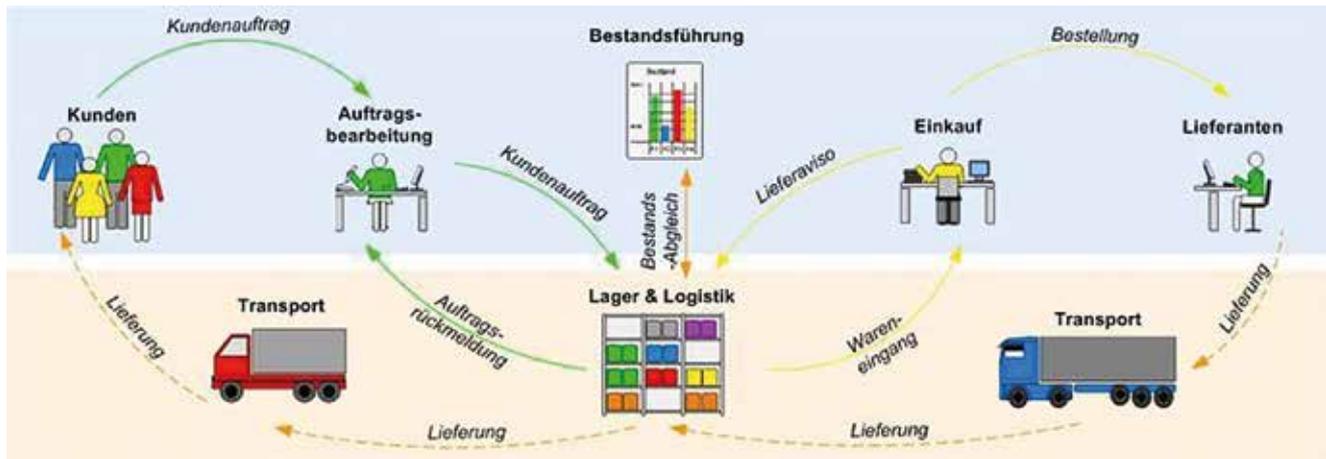


Abbildung 1: Darstellung der Prozesse in der Supply Chain (Quelle: http://www.monitor.at/ausgaben/2009_05/imc~fs.jpg)

ten werden können. Man beschränkt sich hier auf die mengenmäßige Bestandsverwaltung, da das Wertmäßige in der Regel nur für das Unternehmen von Bedeutung ist. Zunächst ermittelt man, welche Geschäftsvorfälle Einfluss auf den Bestand haben und wie diese die Bestände verändern. Das betrifft Wareneingänge durch Lieferungen vom Lieferanten, Wareneingänge durch Rücksendungen vom Kunden, Wareneingänge durch Kundenaufträge und Lagerumbuchungen sowie Korrekturen, etwa aus der Inventur heraus (siehe Abbildung 2).

Neben den Bestandsveränderungen ist es aber auch erforderlich, den Artikelstamm

synchron zu halten. Aus diesem Grunde ist die Tabelle um die Geschäftsvorfälle rund um die Artikelstammdatenvverwaltung ergänzt. Sie erhebt nicht den Anspruch auf Vollständigkeit. Wichtig ist festzulegen, welches der beiden Systeme der ITEM-Master ist. Dies sollte das ERP-System des Unternehmens sein. Denn die Entscheidungen über den Artikelstamm beziehungsweise das Sortiment werden ja auch hier getroffen.

Die Planung der Reihenfolge ist von großer Bedeutung

Nicht nur, wenn man mit dem „gleitenden Durchschnittsverfahren“ arbeitet, ist die

zeitliche Steuerung wichtig. Es ist entscheidend, dass dem Dienstleister ein neuer Artikel bekannt gegeben wird, bevor Wareneingänge zugelassen oder Aufträge erfasst werden. Sofern man für die COGS-Kosten den gleitenden Durchschnitt nutzt, ist es entscheidend, dass die Reihenfolge von Warenein- und Wareneingängen eingehalten wird.

Es sind also eine ganze Reihe von Informationen auszutauschen und die temporale Steuerung ist auch noch zu berücksichtigen. Durch die Unterteilung der Bestandsverwaltung in die einzelnen Geschäftsvorfälle kann man die Komplexi-



Abbildung 2: Beispiel eines automatisierten Lagers (Quelle <http://www.produktion.de/wp-content/uploads/2012/07/Logistik-jungheinrich.jpg>)

Geschäftsvorfall	Bezeichnung	Beschreibung	Bemerkungen
Bestellungen beim Lieferanten	Erwarteter Wareneingang	Daten aus einer genehmigten Purchase Order (PO) mit dem Need by Date	Dies dient dazu, dass der DL weiß, welche WE er zu erwarten hat; so kann er gegebenenfalls unautorisierte WE ablehnen
Wareneingangsbuchung	Wareneingang (WE)	Rückmeldung vom DL, dass die Ware eingetroffen ist	Der Warenbestand wird erhöht
Retourenauftrag, erwartete Wareneingänge durch Rücksendungen vom Kunden	Erwarteter Wareneingang (WE)	Daten aus einer gebuchten Retoure (RMA) mit dem erwarteten Eingangsdatum	Was passiert bei einer Rücksendung durch den Kunden ohne Retourenauftrag?
Warenausgänge durch Kundenaufträge	Warenausgang (WA)	Aus der Auftragsverwaltung werden die Pick-Release-Daten übergeben	Hier können die Daten nach dem Pick-Release oder erst nach dem „Ship_Confirm“ übergeben werden
Bestätigung der Auslieferung	Warenausgang (WA)	Nach erfolgter Entnahme aus dem Lager Bereitstellen für den Versand	Wenn bereits nach dem Pick-Release die Daten übergeben werden, dann kommt hier die Bestätigung durch den DL
Lagerumbuchungen, Bestandserhöhung	Sonstiger WE		Hier kann es die verschiedensten Gründe geben
Lagerumbuchungen, Bestandsminderung	Sonstiger WA		Hier kann es die verschiedensten Gründe geben
Lagerbestand	Lagerbestand	Zur täglichen Abstimmung wird der Lagerbestand beim DL übermittelt und kann gegen das ERP abgestimmt werden	Dies dient der zusätzlichen Kontrolle und vermeidet aufwändige Abstimmungen zum Periodenende
Korrekturen, etwa aus der Inventur	Sonstige Transaktion		Sollten Fehlmengen ermittelt worden oder eine Charge fehlerhaft sein, dann kann die verfügbare Menge hiermit verändert werden
Neue Artikel	NEW ITEM	Soll ein neuer Artikel ins Sortiment aufgenommen werden, ist es erforderlich, diesen einzugeben und zu aktivieren, sodass er versendet oder auch ein Wareneingang gebucht werden kann	
Artikeländerung	ITEM_CHANGE	Änderungen, die für den Dienstleister wichtig, jedoch keine Neuanlage oder Deaktivierung sind	
Artikel deaktivieren für weitere Bearbeitung	ITEM DEAKTIVATION	Soll ein bestimmter Artikel aus dem Sortiment entnommen werden, ist es erforderlich, diesen zu deaktivieren, sodass dieser nicht mehr versendet oder auch kein Wareneingang mehr gebucht werden kann	

Tabelle

tät recht einfach auflösen. Wichtig ist jetzt noch, eine geeignete Methode zum regelmäßigen Informationsaustausch zu identifizieren. Diese hängt von der unternehmensspezifischen IT-Strategie ab. Es kann ein separater Server genutzt werden, der vom Unternehmen und vom Dienstleister ansprechbar ist. Es können aber auch ein

Secure-File-Transfer-Protokoll oder Materialized Views sinnvoll sein.

Wie eingangs erwähnt, gibt es keine Musterlösung, sondern das Machbare hängt von den Rahmenbedingungen ab. Wichtig ist eine regelmäßige Kontrolle der Bestände, um den Abstimmungsanfang gering zu halten. Dies kann in Form eines Re-

ports oder eines OLAP-Chart erfolgen, der die Bestände pro Artikel und Lager-Organisation anzeigt.

Christoph Riedel
christoph.riedel@riedel-consulting.com

Gelangensbestätigung – Chancen durch IT-Unterstützung nutzen

Björn Haekes und Andreas Homrighausen, WTS Consulting GmbH

Seit dem 1. Januar 2014 gelten für innergemeinschaftliche Lieferungen deutscher Unternehmen ins europäische Ausland bei bestimmten Transportfällen neue Nachweispflichten. Während bei Versandungsfällen, also der Beanspruchung von Spediteuren beziehungsweise der Post-Logistik, die bisherigen Nachweise wie CRM-Frachtbriefe oder Tracking-Protokolle weiterhin ausreichen, wird bei der selbst durchgeführten Beförderung sowie der Selbstabholung durch den Kunden ein spezieller Verbringungs nachweis verlangt. Dieser erfolgt durch eine sogenannte „Gelangensbestätigung“, die der Empfänger vor Ort unterschreiben muss. Der Artikel beschreibt eine ressourcenschonende und administrierbare IT-Lösung als Alternative zu einem zeitintensiven und oft fehlerträchtigen manuellen Nachweisprozess.

Mit der Elften Verordnung zur Änderung der Umsatzsteuer-Durchführungsverordnung (UStDV) vom 25. März 2013 sind deutsche Unternehmen ab dem 1. Januar 2014 verpflichtet, bei selbst durchgeführter Beförderung sowie bei Abholung der Ware durch den Abnehmer den Nachweis des Gelangens der Ware über die Gelangensbestätigung zu erbringen. Auf dieser versichert der Abnehmer vor Ort mit seiner Unterschrift, dass die Ware in das übrige Gemeinschaftsgebiet gelangt ist. Die ansonsten formfreie Bestätigung muss folgende Mindestangaben enthalten:

- Name und Anschrift des Abnehmers
- Menge und handelsübliche Bezeichnung der Ware
- Angabe von Ort und Monat des Gelangens der Ware
- Datum der Bestätigung und Unterschrift des Abnehmers vor Ort

Fehlt bei den ab dem 1. Januar 2014 durchgeführten Beförderungs- beziehungsweise Abholungsfällen eine Gelangensbestätigung oder ist diese nur unvollständig ausgefüllt, gilt der ordnungsmäßige Nachweis als nicht erbracht. In der Folge wird dieser Warenlieferung die Steuerfreiheit versagt. Aufgrund der genannten steuerrechtlichen Neuregelung stehen inländische Unternehmen mit innergemeinschaftlichen Lieferungen – insbesondere mit Beförderungs- und Abholungen – vor der Herausforderung, den Prozess der Nachweiserbringung zu prüfen,

gegebenenfalls neu zu definieren und die Änderungen zeitnah umzusetzen.

Seit Inkrafttreten der Verordnung muss zur Nachweiserbringung dem Lieferschein eine Gelangensbestätigung beigelegt sein beziehungsweise auf elektronischem Weg an den Kunden übermittelt werden. Hier unterscheiden sich die prozessualen Alternativen lediglich in der Art der Rücksendung der Gelangensbestätigung – entweder auf postalischem oder elektronischem Weg. Im Falle der Beförderung muss der beauftragte Mitarbeiter angewiesen sein, das vom Kunden unterschriebene Dokument bei Rückkehr vorzulegen. Bei der Selbstabholung steht der Kunde in der Pflicht, das Dokument unterschrieben postalisch oder elektronisch zurückzusenden. Bei der letztendlichen Archivierung der Gelangensnachweise ist eine Referenz zur Lieferung beziehungsweise Ausgangsrechnung zu gewährleisten.

Von der dargelegten neuen Anforderung ist hingegen die Versendung mittels Post oder Kurierdienst sowie die Eigenbeauftragung von Spediteuren nicht betroffen. Hier reichen die aktuell erforderlichen Dokumente wie Postanlieferungsschein, das Tracking- und Tracing-Protokoll sowie der handelsübliche CRM-Frachtbrief als Alternative weiterhin aus.

Umsatzsteuerliche Risiken in Zusammenhang mit der Gelangensbestätigung

Der manuell aufwändige Prozess der Nachweiserbringung durch den Rückversand des

Kunden muss detailliert nachverfolgt und gegebenenfalls beim Kunden angemahnt werden. Gerade bei einem hohen stückmäßigen Volumen an Selbstabholungen besteht ein ressourcenintensiver manueller Aufwand, der zugleich einen entsprechenden Qualitätssicherungsprozess erfordert. Das Risiko auftretender Dokumentationsmängel darf nicht unterschätzt werden. Tauchen bei einer Betriebsprüfung entsprechende Mängel bei der Nachweiserbringung auf, wird die Steuerfreiheit der Umsätze versagt; die insoweit fehlerhaft ausgestellten Rechnungen sind zu korrigieren. Diese nachträgliche Rechnungskorrektur führt neben dem administrativen Mehraufwand zu zusätzlichen Kosten in Höhe der Umsatzsteuer. Eine Weiterbelastung der nachzuentrichtenden Umsatzsteuer an den Kunden ist in der Praxis nämlich problematisch. Folglich besteht bei jeder nicht ordnungsgemäßen Dokumentation einer innergemeinschaftlichen Lieferung ein steuerliches Risiko in Höhe der Umsatzsteuer.

Die gesetzliche Neuregelung einschließlich des damit verbundenen Risikos der Versagung der Steuerfreiheit erhöht aber zugleich die Chance einer Prozessoptimierung. Gesetzlichen Anforderungen können sich Unternehmen nicht entziehen und diese werden grundsätzlich mit hoher Priorität umgesetzt. Im Rahmen derartiger Maßnahmen ergibt sich die Gelegenheit, schon bestehende Prozesse neu zu beleuchten und – wo erforderlich – zu optimieren.

Prozess unter Einsatz einer IT-Lösung

Die WTS Consulting GmbH hat die steuerrechtliche Thematik der Gelangensbestätigung mit dem Ziel der Ausarbeitung eines Best-Practice-Ansatzes analysiert. Basis des Ansatzes stellen die in Interviews erhobenen und ausgewerteten Daten von marktführenden Unternehmen in der metallverarbeitenden und chemischen Industrie dar.

Der Prozess unter Berücksichtigung des eruierten Best-Practice-Ansatzes beginnt mit der elektronischen Datenverarbeitung nach der Verbuchung des Wareneinsatzes der Lieferung. Die Daten zur Erstellung der Gelangensbestätigung werden aus den Versanddaten der Lieferung sowie aus den Stammdaten der Lieferung zum Debitor bereitgestellt. Mithilfe der Datenübernahme wird das Risiko fehlerhaft erstellter Gelangensnachweise eliminiert. Im Anschluss erhält der Kunde eine automatisch generierte E-Mail mit der Aufforderung, eine Bestätigung des Warenerhaltes abzugeben und den Wareneingang elektronisch zu quittieren. Zur Verschönerung und Vereinfachung des Bestätigungsprozesses besteht für den Kunden die Möglichkeit der Einzel- sowie der Massenquittierung der Gelangensbestätigung. In Fällen der Unzustellbarkeit der Mail beziehungsweise einer fehlenden Pflege der E-Mail-Adresse in den Stammdaten wird der Mitarbeiter im Vertriebssystem automatisch informiert und zur postalischen Versendung aufgefordert. Analog zur elektronischen Gelangensbestätigung wird auch die gedruckte Alternative gleichermaßen aus den Systemdaten erzeugt.

Ein weiterer Benefit für die IT-gestützte Bearbeitung besteht in der Möglichkeit des Monitorings. Zur Auswertbarkeit der Terminüberschreitungen von ausstehenden Gelangensbestätigungen sind für das Monitoring frei konfigurierbare Mahnstufen einrichtbar. Bei Überschreitung dieser vordefinierten Mahnstufen werden die nicht fristgerechten Bestätigungen dem Vertriebsmitarbeiter zusammenfassend in einem Cockpit angezeigt. Sodann besteht für diesen die Möglichkeit, durch Ausdruck des Mahnschreibens und postalische Zustellung die Bestätigung beim entsprechenden Warenempfänger anzufordern.

Alle eingegangenen Bestätigungen sind im Rahmen des Ansatzes elektronisch zu archivieren und sogleich im System mit den entsprechenden Lieferscheinen und Rechnungen

Webportal-Lösung – Modell

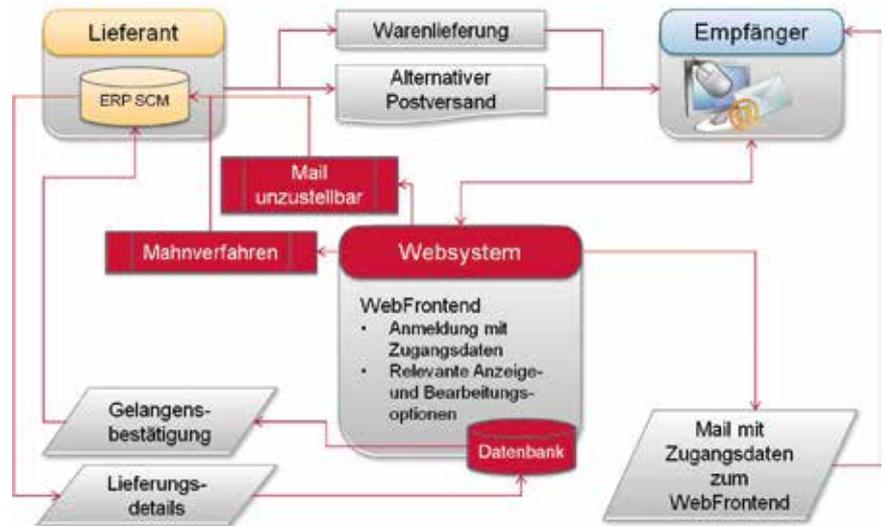


Abbildung 1: Die Web-Portal-Lösung

zu verknüpfen. Die zuständigen Mitarbeiter in der Steuer- und Fachabteilung sind somit jederzeit in der Lage, auf die entsprechenden Nachweise zuzugreifen und die Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen im Falle einer Betriebsprüfung nachzuweisen. Die Vorteile des Best-Practice-Ansatzes auf einen Blick:

- Entfall des manuellen Aufwands bei Erstellung der Gelangensbestätigung
- Ausschluss von Übertragungsfehlern bei Ausstellung der Gelangensbestätigung
- Sehr hoher Automatisierungsgrad
- Minimaler Aufwand für den Kunden
- Erhöhung der Akzeptanz und Schaffung von Verhandlungsvorteilen bei der Kundenneugewinnung
- Cockpit zur Nachverfolgung offener Bestätigungen
- Ein implementiertes und konfigurierbares Mahnwesen
- Zentrale Dokumentenverwaltung mit Referenz zur Lieferung/Rechnung
- Sicherstellung der lückenlosen Nachweiserbringung
- Minimierung beziehungsweise Vermeidung von umsatzsteuerlichen Risiken
- Optional: Vereinheitlichung der unterschiedlichen Logistikwege in einheitliche IT-Prozesse

IT-Lösungsansätze

Bekanntermaßen werden in den Unternehmen unterschiedlich ausgeprägte IT-Systemlandschaften betrieben. Aufgrund

von nicht vorhandenen homogenen Systemlandschaften in Konzernen (etwa durch Zukäufe von Unternehmensteilen) sind oft mehrere SD- und FI-Systeme zu berücksichtigen. Als Konsequenz dessen wurde ein Lösungsansatz mittels Webportal entwickelt. Hierdurch werden die benötigten Daten aus den einzeln anzubindenden Systemen zentral bereitgestellt. Unternehmen mit homogener Systemlandschaft haben alternativ die Möglichkeit, durch direkte Anpassungen am ERP-System die gesetzmäßige Erfüllung zu realisieren. Um auf Kundenwünsche während der Einführung einer IT-Lösung adäquat reagieren zu können, ist die Umsetzung im Rahmen eines Individualprojekts durchzuführen (siehe Abbildung 1). Bedingt durch die Möglichkeit der Einstellungen im mitgelieferten Customizing werden Parameter individuell konfiguriert.

Mit dem Ziel, mehrere ERP-Backend-Systeme anzubinden, wird vor allem anzuschließenden Vertriebs- und Finanzsysteme ein Webportal-System geschaltet. Es stellt alle Daten zu den Lieferungsdetails der angebotenen Systeme zentral bereit. Die in der darunterliegenden Datenbank gehaltenen Datensätze werden hier verwaltet und auf Vollständigkeit geprüft. Nach erfolgreicher Verprobung gehen die Zugangsdaten für das Web-Frontend dem Warenempfänger automatisch per E-Mail zu. Fehlerhafte Datensätze und unzustellbare Mails werden an das ERP-Backend zurückgemeldet und stoßen einen postalischen Versand der Gelangens-

bestätigung an. Der Ausdruck der Gelangensbestätigung erfolgt dann automatisiert mit allen relevanten Lieferdaten über die Nachrichtenfindung auf dem Backend-System.

Mit dem Log-in auf dem Frontend erhält der Warenempfänger eine generierte Liste aller noch nicht bestätigten Lieferpositionen. Mit der Bestätigung des Gelangens der einzelnen Positionen auf dem Web-Frontend werden für die entsprechenden Datensätze Bestätigungsvermerke an das ERP-Backend-System zurückgespielt und in der Historie der Lieferungen zur Nachweisdokumentation hinterlegt.

Auf dem Web-System werden die Mahnstufen eingestellt und dem User zu mahnende Lieferpositionen angezeigt. Bei Auslösung eines Mahnverfahrens geht der Datensatz an das ERP-Backend-System. Der Ausdruck der Mahnungen mit allen relevanten Lieferdaten erfolgt automatisch über die Nachrichtenfindung auf dem Backend.

Direkte Anpassung im ERP-System

Sobald nur ein anzuschließendes ERP-System im Einsatz ist, lohnt sich der zusätzliche Aufwand für die Implementierung eines Web-Portals nicht. Im folgenden Lösungsansatz erfolgt die Realisierung direkt in dem vorhandenen Backend-System (siehe Abbildung 2). Im Falle des Warenausgangs einer innergemeinschaftlichen Lieferung wird mit der Verbuchung der Lieferung ein Dokument zur Gelangensbestätigung automatisiert mittels Einsatz von SmartForms erzeugt. Dieses Dokument wird zur elektronischen Bestätigung

an den Warenempfänger als Mail versendet. Hierbei ist sicherzustellen, dass am Debitorenstammsatz zum Warenempfänger die E-Mail-Adresse zwingend gepflegt ist.

Sowohl unzureichende Datensätze als auch Datensätze der versendeten E-Mails, die als unzustellbar zurückkommen, stoßen einen automatisierten Ausdruck der Gelangensbestätigung an. Bei Erhalt der Ware ist der Kunde in der Lage, im SmartForm-Dokument der Gelangensbestätigung die Bestätigungsrückmeldung auf elektronischem Wege zu setzen und den Empfangsort sowie das Datum anzupassen. Zur Bestätigung des Gelangens ist lediglich die Rücksendung des befüllten SmartForm-Dokuments an den Mailabsender notwendig. Alle über SmartForm erhaltenen Gelangensbestätigungen werden in einer Jobverarbeitung ins ERP-System eingespielt. Mithilfe der Lieferhistorie wird der Eingang der Gelangensbestätigung dokumentiert.

Auf dem ERP-System werden Mahnstufen eingerichtet und dem User zu mahnende Lieferpositionen angezeigt. Sollte die Auslösung eines Mahnverfahrens durch den User gewünscht sein, so wird die Mahnung direkt aus der Lieferung erzeugt. Der Ausdruck der Mahnungen mit allen relevanten Lieferdaten erfolgt manuell über die Nachrichtenfindung.

Björn Haekes

bjoern.haekes@wts.de

Andreas Homrighausen

andreas.homrighausen@wts.de

Kostenlose Webinare für Führungskräfte, Anwender und IT-Entscheider

Oracle Application Express hat sich zum Standard für die Ablösung von filebasierten IT-Lösungen etabliert. Aber APEX kann noch mehr. Apps Associates nutzt APEX in vielerlei unterschiedlichen Zusammenhängen.



Um interessierten Anwendern und IT-Entscheidern einen Überblick über das Nutzenpotenzial dieses Frameworks zu geben, bietet Apps Associates eine Reihe kostenloser Webinare an.

Melden Sie sich noch heute an:



www.appsassociates.de/apex



Apps Associates GmbH

Flughafenring 11 • D-44319 Dortmund
Phone: 0049 231 22 22 79-0
www.appsassociates.com

ERP SCM Lösung – Modell

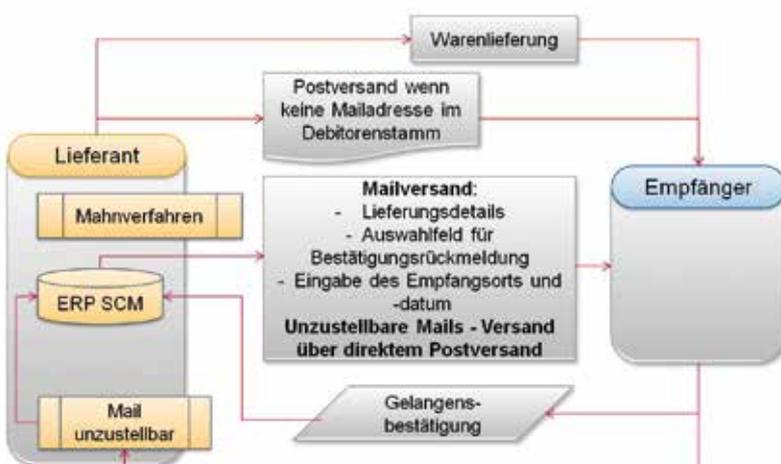


Abbildung 2: Die ERP-Lösung

Oracle Fusion Procurement setzt neue Maßstäbe und Standards für das Supply Chain Management – nun auch in der Cloud



Magdalene Ritter, ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG

Cloud-Services ermöglichen die Nutzung von Software und IT-Ressourcen als Dienstleistung, wobei die Beschaffungsinvestitionen auf ein flexibleres Modell basierend auf „Zahlung für die Nutzung“ verlagert werden. Das Cloud-Computing-Modell ähnelt dem eines Energie- oder Wasserversorgers – Anwender können auf ihre eigenen Geschäftsapplikationen zu jeder Zeit und von überall zugreifen, ihren Nutzungsgrad überwachen und notwendige Kapazitäten skalieren, ohne im Vorfeld zusätzliche Investitionen zu tätigen.

Die Einführung von Cloud Computing befindet sich immer noch in einem frühen Stadium – nimmt aber Fahrt auf. Während der vergangenen drei Jahre setzten führende innovative Unternehmen auf die Migration hin zu Cloud-basierten Lösungen und Software-as-a-Service-Anwendungen (SaaS). Durch Nutzung Cloud-basierter Systeme konnten bessere Produkte hergestellt, innovativere Dienstleistungen angeboten, bessere Kundendienstleistungen erbracht und somit eine engere Kundenbindung erzielt werden. Dabei nutzen Unternehmen die geringeren Einstiegskosten Cloud-basierter Lösungen im Vergleich zu traditionellen IT-gesteuerten Lösungsansätzen zur Applikationseinführung.

Die bereichs- und ebenenübergreifende Architektur der Oracle Cloud ist das Hauptauswahlkriterium der Kunden. Oracle bietet ein breit angelegtes Cloud-Portfolio mit produktionsorientierten, funktionsübergreifenden Anwendungen für alle Bereiche eines Unternehmens mit nahtlosem Daten- und Informationsaustausch über Oracle-Cloud-Applikationen und andere Systeme hinweg (siehe Abbildung 1).

Die Implementierung von Oracle-Cloud-Anwendungen ist im Grunde genommen ein einfacher Prozess, da er nicht mit großen

Investitionskosten verbunden ist. Durch die Berücksichtigung abteilungsrelevanter IT-Anforderungen sind die Manager der verschiedenen Geschäftsbereiche in der Lage, die neuen Applikationen schneller produktiv zu nutzen. Kunden können ohne Abstriche bei Transparenz, Kontrolle oder Sicherheit neueste Funktionalitäten nutzen.

Ein weiterer Faktor moderner Cloud-Anwendungen ist die Möglichkeit, Erfahrungen und Anforderungen der Benutzerfreundlichkeit zusammen mit Erkenntnissen aus Studien und Umfragen einzubeziehen. Komponenten sozialer Netzwerke und Bestandteile sozialer Medien sind in Oracle-Cloud-Anwendungen bereits in die Geschäftsprozesse integriert und erleichtern den Informationsaustausch der Anwender untereinander in wesentlichem Ausmaß. Diese kollaborative Arbeitsumgebung vernetzt Anwender und Inhalte untereinander nahtlos innerhalb eines sozialen Netzwerkes unabhängig vom Standort oder der Art des Zugriffs (Gerät). Oracle hält ein breites Portfolio an Cloud-Diensten bereit (siehe Abbildung 2):

- **Platform as a Service (PaaS)**
Dieser Cloud-Service ermöglicht es Software-Entwicklern im Unternehmen oder

auch unabhängigen Software-Lieferanten, neue Applikationen oder Erweiterungen zu Oracle-Cloud-SaaS-Applikationen auf einer einfach zu handhabenden und standardbasierten Plattform zu erstellen. Dieser Service bietet ein Maximum an Sicherheit, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit. Er erstreckt sich auch auf den Database-Cloud-Service, der auf Oracle-Datenbank-Technologie basiert, und läuft auf einer Exadata-Datenbank-

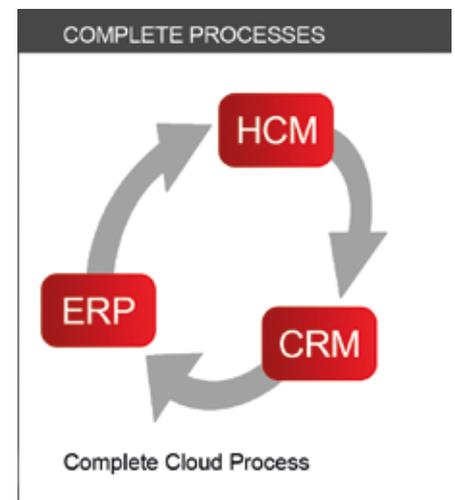


Abbildung 1: Cloud-Prozesse

Maschine – der weltweit leistungsstärksten Datenbank-Plattform.

- **Software as a Service (SaaS)**
Dies ist das am weitesten verbreitete Oracle-Cloud-Dienstleistungsangebot. Damit werden ERP-Unternehmensprozesse durch gesteigerte Produktivität, geringere Kosten und verbesserte Anforderungen an die Umsetzung der Geschäftsprozesse und technologische Rahmenbedingungen vereinfacht, die Rentabilität von Investitionen wird schneller erreicht und die Zusammenarbeit der Themenverantwortlichen innerhalb und außerhalb des Unternehmens wird verstärkt. Am Ende steht eine verbesserte Kostenkontrolle dank gesteigerter Produktivität und Einhaltung von Vorgaben und Richtlinien.
- **Infrastructure as a Service (IaaS)**
Dieser Service stellt eine sichere, zuverlässige und hochperformante globale Netzwerk-Infrastruktur mit einheitlichen Daten-, Audio- und Video-Funktionalitäten bereit. Er ermöglicht den effizienten Austausch zwischen Mitarbeitern, Kunden und Partnern und stellt Zugriffsmöglichkeiten auf Netzwerk- und Kommunikations-Funktionalitäten zu jeder Zeit und von jedem Ort (Außenstellen, Datenzentren und Remote-Zugriffe) zur Verfügung.

Oracle Apps in der Cloud

Oracle bietet eine umfassende Suite integrierter Services von Applications as a Service (siehe Abbildung 3). Diese reichen von Enterprise Resource Planning (ERP), Human Capital Management (HCM), Talent Management, Sales and Marketing, Customer Experience, Planning and Budgeting bis zu Financial Reporting. Zusätzlich sind diese Dienste in die Oracle-Cloud-Social-Services integriert. Dies versetzt Unternehmen in die Lage, ihre Geschäftsprozesse und Systeme um Funktionalitäten sozialer Netzwerke zu erweitern (siehe Abbildung 4).

Oracle Fusion Procurement

Die Oracle Private Cloud führt eine effiziente Methode zur Umsetzung von Hosting-Anforderungen ein, mit deren Hilfe die Systemumgebung schnell verfügbar gemacht wird und die zur Senkung der operationalen Kosten sowie des Energiebedarfs in den Oracle-Datenzentren beiträgt. Oracle Private Clouds bieten mehr Kontrolle und Transparenz der Sicherheitsanforderungen, Einhaltung von Vorschriften und Richtlinien, Serviceebenen und Funktionalitäten. Neben den traditionellen On-Premise-Modellen können Kunden ihre eigene Private Cloud umsetzen oder einen Drittanbieter zum Betrieb ihrer IT als „Managed Service“ nutzen. Oracle Managed Cloud Services ermöglichen Unternehmen die bessere Ausschöpfung ihrer Investitionen durch Erweiterung auf Funktionalitäten in der Cloud.

Oracle Fusion Procurement, eine der Schlüsselkomponenten der Oracle Fusion Applications, unterstützt eine zielgerichtete Ausgabenverwendung. Damit optimiert man seine Beschaffungsvorgänge, Verhandlungen und Zusammenarbeit mit Lieferanten. Oracle Fusion Purchasing ermöglicht die Automatisierung der Beschaffungsvorgänge und stellt eine robuste Arbeitsumgebung für den professionellen Einkäufer beim Umgang mit Sonderfällen und Ausnahmbedingungen. Anwender können Transaktionen ohne manuelles Eingreifen durchführen. Dies bedeutet höhere Produktivität und verschafft der Einhaltung von Unternehmensrichtlinien Geltung. Anwender werden so in die Lage versetzt, bestehende Lieferantenvereinbarungen zu nutzen und gleichzeitig einen automatisierten Prozess von der Bedarfsanforderung bis zur Bestellung und Übermittlung an den Lieferanten anzustoßen. Dies reduziert den Zeitaufwand bei der Bearbeitung von Dokumenten und ermöglicht die Fokussierung auf die Entdeckung neuer Einsparungspotenziale.

Oracle Fusion Self Service Procurement stellt ein benutzerfreundliches System zur



Abbildung 2: Lösungsangebote in der Oracle-Cloud

Verfügung. Mit einem sehr geringen (oder keinem) Schulungsaufwand können Mitarbeiter Artikel und Dienstleistungen suchen, Beschaffungslisten erstellen, Einkaufskategorien durchsuchen und genau das finden, was sie benötigen. In den meisten Fällen bedeutet dies für die Mitarbeiter weniger Einarbeitungsaufwand und es sind weniger Hürden zu überwinden. Daneben stehen zusätzliche Funktionalitäten wie Einmal-Lieferung, Kostenstellensplitting oder Projektbuchungen zur Verfügung. Die Benutzerfreundlichkeit und die integrierten Trainingsinhalte des Fusion Self Service Procurement verleihen der Benutzerakzeptanz neue Dynamik. Die Auswirkung auf die Zufriedenheit der Anwender ist unübersehbar und unterstützt breite Anwenderakzeptanz, Einhaltung von Richtlinien und Nutzung von Einsparungspotenzialen.

Zur Erfüllung von Vorgaben bei der Beschaffung müssen Einkaufsorganisationen die bessere Nutzung von bereits verhandelten Verträgen sicherstellen. Daher ist es umso wichtiger, intuitive und leicht zu handhabende Werkzeuge zur Verfügung zu stellen, die in Sourcing-Prozesse involviert sind. Das bedeutet im Umkehrschluss, dass Organisationen, die dies nicht umsetzen können, bei professionellen Einkäufern eine geringere Akzeptanz haben, die Anwender aus den Geschäftseinheiten unzufrieden sind und ein höherer, kostenintensiverer Schulungsbedarf bei den Lieferanten entsteht.

Oracle Fusion Sourcing überzeugt die Endanwender durch vereinfachte Sourcing-



Abbildung 3: Application-Services

Prozesse mit schrittweiser Anleitung und Unterstützung entlang des gesamten Verhandlungszyklus. Es ermöglicht dem professionellen Beschaffer die Gestaltung von Ausschreibungen gemäß den Anforderungen des Unternehmens, die Weiterverwendung von Informationen aus bereits durchgeführten Ausschreibungen und die Zusammenarbeit mit allen Experten der jeweiligen Fachbereiche. Dies verkürzt die Verhandlungszyklen und erhöht mögliche Einsparungspotenziale.

Oracle Fusion Procurement Contracts hilft, qualitativ hochwertige Vertragswerke schnell zu erstellen, reduziert die Risiken, an bestehenden Unternehmensstandards vorbei zu agieren, und stellt flexible Werkzeuge zur Vertragserstellung bereit. Zusätzlich kann die Vertragsqualität dadurch gesteigert werden, dass der Autor von Vertragswerken durch die Nutzung von Vertragsvorlagen an die Unternehmensrichtlinie gebunden wird. Zur Sicherstellung geeigneter Überprüfungen sind flexible Genehmigungsregeln möglich.

Mit Oracle Fusion Procurement Contracts kann auf eine bewährte Vorgehensweise bei der Vertragserstellung zurückgegriffen werden und gleichzeitig eine Bibliothek aus Standardvertragsklauseln und vorgefertigter, bereits genehmigter Vertragsbausteine aufgebaut werden. Die Vorlagen können von regionalen Administratoren um lokale Regularien ergänzt und an die lokale Sprache angepasst werden. Vorlagen stellen einheitliches Layout und Gestaltung sicher. Fertiggestellte Vertragswerke können als PDF-Datei, Hardcopy oder als Microsoft-Word-Dokument zum Druck oder zur elektronischen Übermittlung ausgegeben werden.

Mit dem Oracle Fusion Supplier Portal können Lieferanten auf einen gesicherten, integrierten Arbeitsbereich zugreifen. Hier ist der Zugriff auf alle für den Lieferanten relevanten Transaktionen gegeben, es besteht die Möglichkeit zum direkten Austausch und zur Zusammenarbeit mit den Einkäufern und auch elektronische Rechnungserstellung wird unterstützt. Die umständliche Informationsbeschaffung aus nicht integrierten Systemen, Faxdokumenten, E-Mails oder Sprachnachrichten ist überflüssig und die Lieferanten bekommen innerhalb einer abgesicherten Arbeitsumgebung einen vollständigen Überblick über die Transaktionen mit sofortigem Handlungsbedarf im System.



Abbildung 4: ERP-Applications

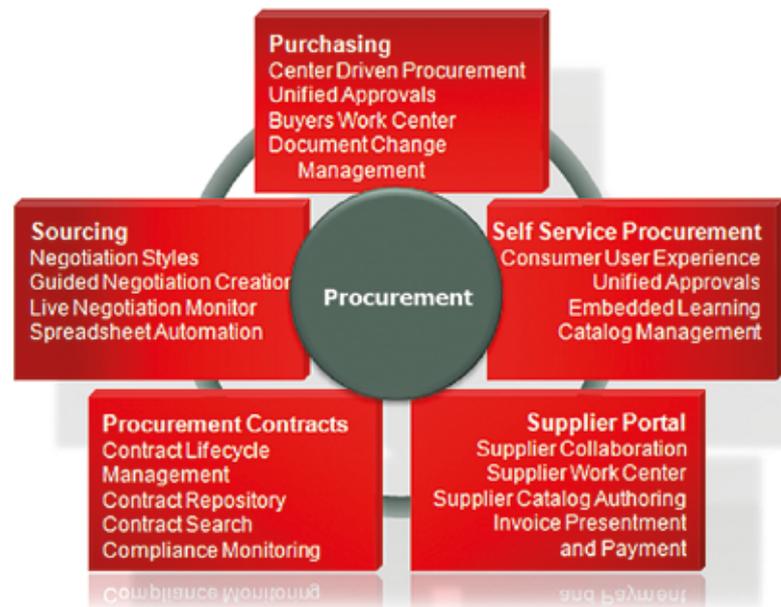


Abbildung 5: Fusion Procurement in der Cloud

Fusion Procurement in der Cloud

Fusion Procurement Cloud Services bieten folgende Vorteile (siehe Abbildung 5):

- Automatisierung von Transaktionen und Verwaltung von Ausnahmen innerhalb einer zentralen Arbeitsumgebung
- Identifizierung von Einsparungspotenzialen durch integrierte Analyse-Funktionen innerhalb des Sourcing-Prozesses
- Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit, Reduzierung der Wartungskosten und Einhaltung der Unternehmensrichtlinien mit Self Service Procurement
- Interaktion und Zusammenarbeit mit

Lieferanten über eine gesicherte, integrierte Arbeitsumgebung

Kürzlich hat die amerikanische Oracle Applications Users Group (OAUG) die wesentlichen Vorteile der Cloud-Nutzung ermittelt:

- 53 Prozent Einsparpotenzial
- 44 Prozent Verkürzung der „Time to Market“-Zeitspanne
- 35 Prozent Flexibilitätssteigerung im Geschäftsumfeld

Magdalene Ritter
magdalene.ritter@oracle.com



Supply Chain Excellence in unternehmensübergreifenden Wertschöpfungsketten

Dr. Frank Schönthaler, PROMATIS software GmbH

Moderne Informations- und Kommunikationstechnologien in Verbindung mit ausgefeilten Logistikkonzepten ermöglichen heute einen Grad der unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit, der noch vor Jahren undenkbar war. Es entstehen stark kollaborative Wertschöpfungsketten, die ganz erhebliche Anforderungen an die zugrunde liegenden Liefernetzwerke stellen.

Supply Chain Excellence sicherzustellen, erfordert spezielle Verfahren in der strategischen und taktischen Planung sowie passende Instrumente für unternehmensübergreifende Prozessführung und Supply Chain Performance Management. Moderne SOA-basierte Unternehmenssoftware-Systeme – möglicherweise in einem Cloud-basierten Deployment-Modell – bieten hierfür eine ideale Plattform.

Über Unternehmensgrenzen hinweg umspannen Wertschöpfungsketten den Globus mit dem Anspruch, selbst ehrgeizigste betriebswirtschaftliche Zielsetzungen zu erreichen. Die zugrunde liegenden wirtschaftlichen Überlegungen sind vielfältig: Neue Märkte sollen erschlossen, Kosten- und Qua-

litätsvorteile genutzt, innovative Technologien angewendet und Standardisierung effektiv vorangetrieben werden. Es gilt auch, Kapazitätsengpässe zu vermeiden und Risiko- beziehungsweise Compliance-Management-Strategien umzusetzen.

Bedingt durch die Volatilität der Märkte und die zunehmende Unsicherheit der Marktteilnehmer entsteht zudem ein Zwang zu mehr Flexibilität und Skalierbarkeit, der in der Folge zu einer steigenden Komplexität in der Wertschöpfungskette führt. Für die Logistik stellt sich die Aufgabe, zu den neuartigen Wertschöpfungsketten passende Supply Chains in Form intelligenter Liefernetzwerke bereitzustellen, die in ihrer Gesamtheit das Nervensystem der Weltwirtschaft bilden. Für

das einzelne Unternehmen wird die Güte der Supply Chain – die Supply Chain Excellence – zum erfolgskritischen Faktor.

Supply Chains in unternehmensübergreifenden Wertschöpfungsketten

Doch wie lässt sich Supply Chain Excellence erreichen angesichts des sich verstärkenden Trends zur Verteilung der Wertschöpfung und damit auch der Supply Chain auf Netzwerke strategischer Geschäftspartner, die in ihrer Gesamtheit virtuelle Organisationen bilden? Die Unternehmen konzentrieren sich immer stärker auf ihre jeweiligen Kernkompetenzen, indem sie große Teile ihrer Wertschöpfungskette an strategische Partner verlagern. Aus dieser Verlagerung entstehen

Geschäftspartner-Kollaborationen, die in ihrem Umfang und ihrer Intensität noch vor wenigen Jahren undenkbar waren. Kollaboration findet entlang der gesamten Wertschöpfungskette statt: im Engineering und in der Produktion ebenso wie in der Logistik, in Vertrieb, Marketing und Kundenservice. Am Ende stehen nicht selten vollständig virtuelle Unternehmen, die im Markt als zusammengehörige Einheiten wahrgenommen werden.

In unternehmensübergreifenden Wertschöpfungsketten entsteht heute eine Intensität der Kollaboration, die weit über die typische Lieferanten-Kunden-Beziehung hinausgeht, in der üblicherweise lediglich Mengen, Liefertermine, Qualität und Preise vereinbart werden. In der Praxis kann beobachtet werden, dass sich die Kollaboration oft nicht nur auf einige isolierte Bereiche, sondern auf größere, zusammenhängende Teile der Wertschöpfungskette erstreckt. Dies kann leicht verdeutlicht werden: In einer kollaborativen Produktion lassen sich signifikante Verbesserungspotenziale erschließen, wenn nicht nur Bestände und Materialflüsse aufeinander abgestimmt werden, sondern auch bereits die Produkte selbst und die zugehörigen Produktionsverfahren. Offensichtlich ist, dass die gegenseitige Abstimmung in einem Verbund kollaborierender Unternehmen in der Regel kein bilateraler Vorgang ist, sondern idealerweise über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg und unter Einbeziehung aller Partner erfolgt (siehe Abbildung 1). Oft wird der Abstimmungsvorgang über das führende Un-

Kollaborative Planung der Liefernetzwerke

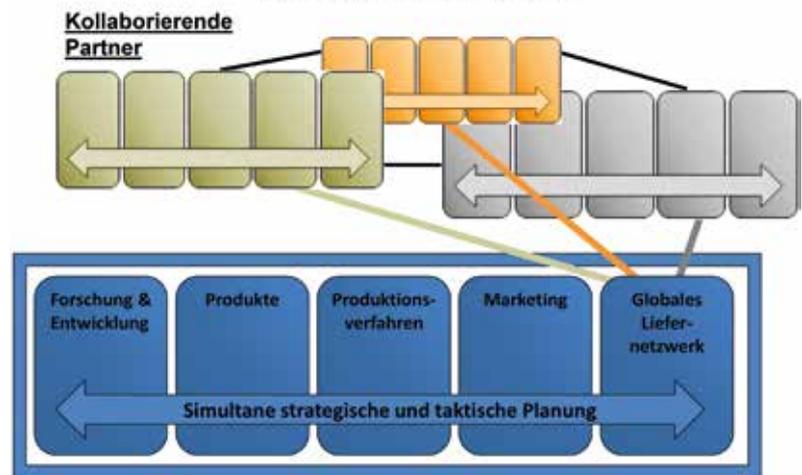


Abbildung 1: Simultane Planung im Unternehmen und in enger Abstimmung mit den kollaborierenden Geschäftspartnern

ternehmen des virtuellen Verbunds koordiniert oder doch zumindest moderiert.

Aus diesen Überlegungen wird deutlich, dass kollaborative Prozesse in unternehmensübergreifenden Wertschöpfungsketten ganz erhebliche Anforderungen an die Transparenz stellen und damit einer soliden Vertrauensbeziehung der Partner untereinander bedürfen. Kollaborierende Unternehmen müssen sich weit für ihre Partner öffnen, indem sie ihnen Zugang zu Planzahlen, Produktdokumentationen, Produktionsverfahren, Geschäftsregeln und -prozessen, Vermarktungsstrategien und schließlich zu Business-Performance-Kennzahlen erlauben.

Wie wirkt sich Kollaboration in der Wertschöpfung nun aber konkret auf die Supply Chain aus? Und in welchen Handlungsfeldern müssen Logistikverantwortliche aktiv werden, um in ihrem Unternehmensverbund Supply Chain Excellence zu erreichen?

Handlungsfeld: Strategische und taktische Planung

Aufgrund der Vielzahl von Optionen werden strategische und taktische Supply-Chain-Planungen in unternehmensübergreifenden Wertschöpfungsketten niemals isolierte Vorgänge sein (siehe auch hierzu Abbildung 1). Vielmehr müssen sie eng verzahnt sein und bei Planabweichungen gegebenenfalls angepasst werden. Ein wichtiges Planungsinstrument sind Simulationen, die vor allem der Beherrschung von Komplexität und Unsicherheit in der Planung dienen. In der Simulation entstehen verschiedene Planszenarien in Abhängigkeit vom Verhalten des Marktes, der Umwelt, aber auch der kollaborierenden Partner selbst.

Handlungsfeld: Unternehmensübergreifende Governance und Prozessführung

In stark kollaborativen Wertschöpfungsketten ist eine unternehmensübergreifende Prozessführung unabdingbar und im Sinne der Governance auch gefordert, ohne die eine konsequente Umsetzung der Planungen und ein schnelles Reagieren auf Ausnahmesituationen nicht möglich sind. Ein

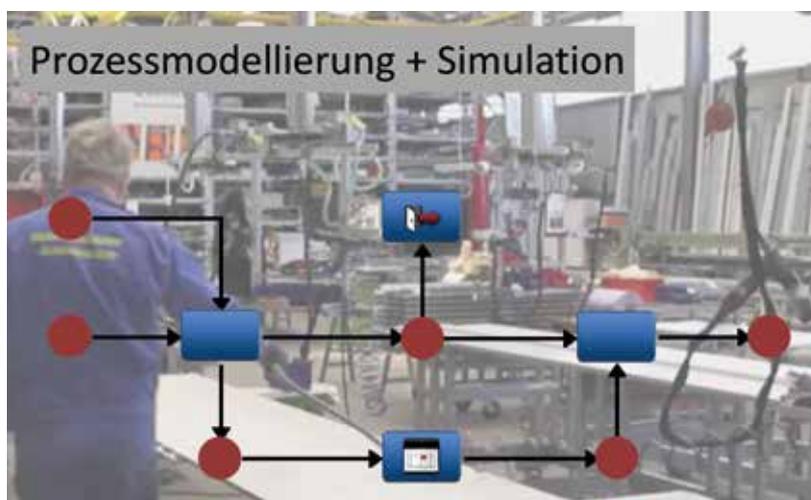


Abbildung 2: Semiformale, grafische Geschäftsprozessmodelle sorgen für ein gemeinsames Prozessverständnis der Partner untereinander. Zudem ermöglichen sie die Analyse und Simulation von Prozessvarianten.

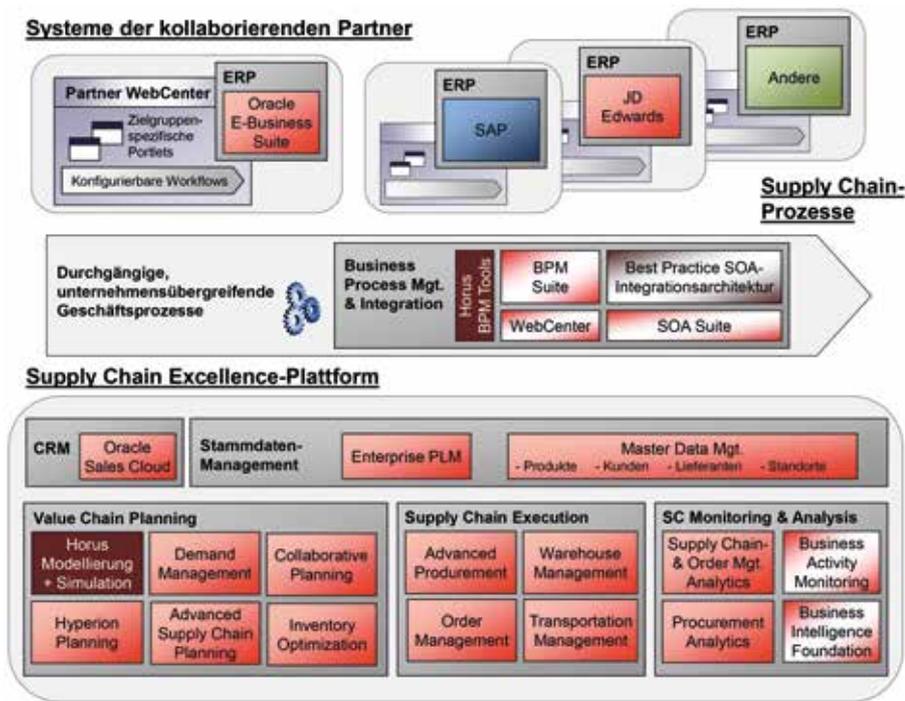


Abbildung 3: Auf Basis einer Service-orientierten Architektur lässt sich eine vollständige Unternehmenssoftware-Umgebung (im Bild eine exemplarische Oracle-Umgebung) für Supply Chain Excellence aufbauen

wesentliches Ziel sind nahtlose Informations- und Kommunikationsflüsse.

Jedoch scheitern Unternehmen, die einfach nur eine konventionelle Unternehmenssteuerung auf das virtuelle Unternehmen ausweiten, regelmäßig an der Komplexität. Gefordert sind intelligente Verfahren der Prozessführung, die Elemente einer zentralen Prozessführung mit dezentralen Steuerungselementen verbinden. Schlüsseltechnologien sind Business Process Management, Business Rules Management und Master Data Management, die Geschäftsprozesse, Geschäftsregeln und Datenverantwortlichkeiten bedarfsgerecht auf zentrale und dezentrale Einheiten verteilen.

Handlungsfeld: Supply Chain Performance Management

Gerade in stark fragmentierten Wertschöpfungsketten bestehen aufgrund der Vielzahl der in den Prozessen involvierten Partner besondere Planungsunsicherheiten. Aus diesem Grund ist eine laufende Überprüfung der Wirksamkeit der Pläne und der Performance der Prozesse unabdingbar. Hierzu werden entlang der gesamten Supply Chain Performance-Indikatoren definiert und laufend überwacht. Bei Abweichungen werden Ausnahmebehandlungen angestoßen oder

mithilfe moderner Analyseverfahren (Business Intelligence) die Ursachen der Abweichung erforscht und geeignete Steuerungsmaßnahmen abgeleitet. Im Übrigen bildet Supply Chain Performance Management in Verbindung mit der unternehmensübergreifenden Prozessführung eine Kernkomponente in der Umsetzung einer wirksamen Governance-, Risikomanagement- und Compliance-Strategie.

Umsetzung in einer Service-orientierten Architektur (SOA)

Die skizzierten Handlungsfelder implizieren organisatorische Maßnahmen in Verbindung mit der Bereitstellung leistungsfähiger Informations- und Kommunikationssysteme. Kritisch für die Effektivität der Maßnahmen ist jedoch die Qualität der Vertrauensbasis zwischen den kollaborierenden Partnern. Nur wenn die Bereitschaft vorhanden ist, Geschäftswissen mit dem Ziel einer optimalen gemeinsamen Wertschöpfung offenzulegen, können auch die angestrebten Effektivitätsziele erreicht werden.

Für stark kollaborative Wertschöpfungsprozesse bis hin zu virtuellen Unternehmen haben sich bei der informationstechnischen Umsetzung Service-orientierte

Architekturen bewährt. In der Verbindung von innovativen Prozess- und Web-Service-Technologien bieten sie einerseits eine hohe Anwendungsflexibilität und erzwingen andererseits doch die konsequente Durchsetzung von Geschäftsregeln und Prozessstandards.

Abbildung 3 zeigt exemplarisch die Service-orientierte Architektur einer Oracle-basierten Unternehmenssoftware-Umgebung. Die Basis bilden leistungsfähige Standardkomponenten für die Planung der Wertschöpfungskette – einschließlich der strategischen, taktischen und operativen Supply-Chain-Planung –, für die Ausführung der Supply-Chain-Prozesse sowie für Monitoring und Analyse. Dazu ist eine CRM-Komponente für das Management der Kunden- und Partnerbeziehungen enthalten, daneben finden sich Komponenten für das Stammdaten-Management.

Auf dieser Supply-Chain-Excellence-Plattform, die auch in einer Cloud-Infrastruktur zur Verfügung gestellt werden kann, sind durchgängige Geschäftsprozesse implementiert. Neben Business-Process-Management-Technologien von Oracle und Horus ist auch eine Best-Practice-SOA-Integrationsarchitektur enthalten. In dieser sind unternehmensübergreifende Integrationsprozesse implementiert, in die die ERP-Systeme der Partnerunternehmen nahtlos eingebunden werden. Über SOA-Integrationsarchitektur werden auch Business-to-Business-Schnittstellen von und zu Kunden und Lieferanten des Unternehmensverbands realisiert.

Fazit

Supply Chain Excellence in unternehmensübergreifenden Wertschöpfungsketten erfordert aufeinander abgestimmte Organisationsmaßnahmen. Für die Umsetzung dieser Maßnahmen empfehlen sich Service-orientierte Architekturen mit durchgängigen, unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen. Der entscheidende Erfolgsfaktor wird jedoch immer das gegenseitige Vertrauen der im Unternehmensverbund kollaborierenden Geschäftspartner sein.

Dr. Frank Schönthaler
frank.schoenthaler@promatis.de



Die richtige CRM-Lösung macht Marketing messbar und motiviert

Markus Hümbeli, Oracle Switzerland

Die Swiss Post Solutions AG (SPS) ist als führender Dienstleister von innovativen Lösungen im Business Process Outsourcing (BPO) in allen wichtigen Wirtschaftsräumen präsent. Ein reibungsloses Kundenbeziehungsmanagement über Ländergrenzen hinweg ist von geschäftsentscheidender Bedeutung. Basierend auf Oracle-Applikationen hat die Firma kürzlich ein zukunftsweisendes CRM-Projekt realisiert.

Ende des Jahres 2009 haben die Verantwortlichen bei SPS die Konsolidierung sämtlicher juristischer Einheiten auf einer gemeinsamen Vertriebs- und Marketingplattform beschlossen. Das Ziel war, den Verkaufszyklus zielorientiert managen zu können. Da eine möglichst breit akzeptierte Lösung gefunden werden musste, war dies kein leichtes Unterfangen: Alte Strukturen mussten abgelöst sowie neue Verkaufsprozesse, -methoden und -instrumente unter den Mitarbeitern eingeführt werden. Nach einer intensiven Evaluierungsphase hat sich SPS für das Cloudbasierte Oracle CRM on Demand entschieden. Überzeugt hat die Entscheider vor allem seine Funktionsstärke sowie die Skalierbarkeit der Lösung. Zudem stand eine zügige Implementierung in Aussicht, die einen schnellen Rückfluss der getätigten Investitionen verspricht.

Marketing wird messbar

Nach der erfolgreichen Einführung von Oracle CRM on Demand im Jahre 2010 bestand der Wunsch, das Marketing insgesamt noch strategischer zu gestalten, tiefer in den Vertriebsprozess zu integrieren sowie Investitionen in diesem Bereich besser messbar und dadurch steuerbar zu machen. Die vorhandene CRM-Lösung wurde um das Marketing Automation Tool (MAT) „Eloqua“ ergänzt. Grund dafür war unter anderem, dass es sich ganz leicht in die Oracle-Plattform integrieren lässt. Ende 2011 erfolgte dann die Implementierung und im Jahr 2012 wurden die Leads definiert, die automatisch von Eloqua in das CRM gespielt werden. Zeitgleich wurden alle von SPS verwendeten Marketingkanäle angebunden und die involvierten Abtei-

lungen befähigt, selbstständig Kampagnen zu erstellen. Nach einzelnen Testläufen sind in 2013 insgesamt bereits 16 Kampagnen live gegangen, deren Einfluss auf die Vertriebspipeline nun anhand von vorab festgelegten Zielen gemessen werden kann.

Vertriebssteuerung leicht gemacht

Innerhalb von drei Jahren war es durch die integrierte Marketing und Vertriebslösung gelungen, eine einheitliche Prognose über alle Länder und Geschäftseinheiten zu erstellen, die zielgerichtet durch die Geschäftsführung zur Unternehmenssteuerung eingesetzt wird. Die intensive Zusammenarbeit beim integrierten Demand-Generation und Vertriebsprozess hat zu einem verbesserten gegenseitigen Verständnis von Marketing und Vertrieb geführt. Jetzt kann län-

derübergreifend abgestimmt werden, was ein attraktiver Lead ist und was nicht. Dies führte zu einer wesentlichen Steigerung der Profitabilität, da der Vertrieb nun keine unattraktiven Verkaufsoportunitäten mehr bearbeitet. Für die zukunftsweisende Art, wie Marketing und Vertrieb zusammengeführt wurden, erhielt SPS im September 2013 beim *acquisa CRM Best Practice Award* den Sonderpreis der Jury für ein wegweisendes internationales CRM-Projekt.

„Heute haben wir einen Überblick über die gesamte Marketing und SalesPipeline. Wir sehen, über welche Kanäle wie viele Leads generiert wurden und welche davon zu einem Verkauf geführt haben. Ziel ist es, dass das Marketing Neugeschäfte generiert, die im Wert sechsmal höher sind als die gesamten Marketingkosten. Gemäss heutigem Stand werden wir das Ziel um Faktor 0,5 übertreffen“, erklärt Dr. Sandro C. Principe, Member of the Executive Board bei Swiss Post Solutions. „Zudem haben wir für die Marketingverantwortlichen messbare Ziel-

vorgaben, welche die Anzahl der Leads und ihren quantitativen Beitrag zur SalesPipeline umfassen. Das motiviert die Mitarbeiter und verhilft dem Marketing innerhalb der Unternehmung zu einem höheren Stellenwert, da sein Beitrag zur Wertgenerierung nun nachgewiesen werden kann.“

Der Fokus für die Weiterentwicklung des CRM wird die Arbeitserleichterung für den Vertrieb sein. Um hier noch effizienter und lückenloser zu werden, ist beispielsweise eine Anbindung an Outlook geplant. Die Oracle-Cloud-Lösung ermöglicht es der SPS, mit jedem neuen Release von der permanenten Weiterentwicklung des CRM zu profitieren. Darüber hinaus ist die Einführung einer SocialRelationshipSuite geplant, über welche der gesamte SocialMedia-Bereich in die bestehende Lösung integriert werden soll.

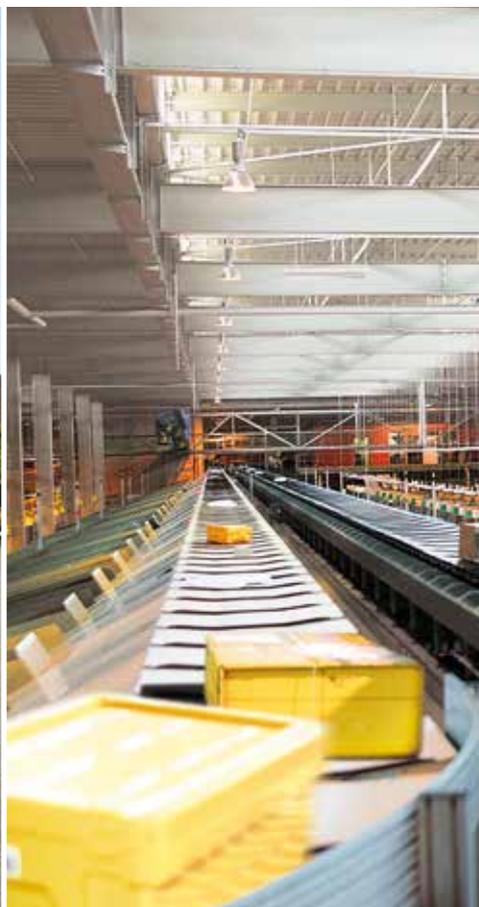
Markus Hümbeli

markus.huebeli@oracle.com

Über Swiss Post Solutions

Swiss Post Solutions (SPS) ist eine 100-prozentige Tochter der Schweizerischen Post und international in allen wichtigen Wirtschaftsräumen präsent. Als einer der führenden Dienstleister von innovativen Lösungen im Business Process Outsourcing für das Informations- und Dokumentenmanagement begleitet SPS Großunternehmen umfassend bei der digitalen Transformation. SPS unterstützt die Konzerne mit effizienten Services bei der Optimierung und dem Ausbau ihrer Wertschöpfungskette im Input-, Archiv-, Output- und Mailroom-Management.

Zudem zählen umfassende Lösungen für die Bereiche Order to Cash, Customer-Contact- und Giftcard-Management sowie spezielle Branchenlösungen für den Bereich Healthcare wie die elektronische Gesundheitskarte und die fallabschließende Sachbearbeitung zu den Stärken von SPS. Rund 40 Prozent der Dax-Konzerne aus den Bereichen Versicherungen, Banken, Telekommunikation, Medien, Handel, Energieversorgung und Travel & Transportation vertrauen SPS Deutschland.



Trends & Entwicklungen, Erfahrungsaustausch, Tipps & Tricks

- *OWB to ODI Transition*
- *Innovative Datenmodellierung für das DWH*
- *Big Data wird erwachsen...*
- *BI & DWH in the Cloud*

Technologie, Methodik und fachliche Hintergründe



DOAG 2014 **Business Intelligence**

3. April 2014, Hilton München City Hotel

Community Konferenz für das BI- und DWH-Umfeld

Sponsoren:



Planung und Auslieferung des Oracle User Productivity Kit

Martin Dvorak, Martin Dvorak Consulting

Im Zuge eines Oracle-E-Business-Suite-Upgrades vom Release 11i auf 12 bietet Oracle verschiedene Tools, um die Business-Prozesse zu dokumentieren sowie die Endbenutzer auf dem neuen Release zu schulen. Ziel ist nicht nur, während des Upgrades das Wissen aufzunehmen, sondern auch, hinterher ein aktuelles Trainingssystem zur ständigen Bearbeitung und Erweiterung zur Verfügung zu haben.

Oracle bietet zwei End-User-Productivity-Tools an: Oracle Tutor und Oracle User Productivity Kit (UPK). Ziel dieses Artikels ist nicht primär, diese Tools vorzustellen, vielmehr liegt der Schwerpunkt auf der praxisgerechten Planung und dem Einsatz solcher Tools.

Oracle Tutor ist ein Word-basiertes Tool, um Business-Prozesse, Richtlinien und Prozeduren zu dokumentieren, die das Oracle-EBS-Release 12.1 (eventuell auch das Release 12.2) unterstützt. Oracle Tutor bietet ein Business-Prozess-Modell an, das man gemäß der EBS-R12-Konfiguration anpassen kann. Rollenspezifische Desk-Manuals sowie Job-Aids sind ebenfalls möglich.

Das Oracle User Productivity Kit (UPK) ist ein leistungsfähiges Werkzeug, das sowohl die Benutzer-Schulung als auch die neuen Prozesse abbildet. UPK zeichnet Schritt für

Schritt wie eine Kamera den Prozessfluss durch die Applikation auf. Es ermöglicht auch eine interaktive Schnittstelle mit dem Benutzer und wird idealerweise als ein „on demand computer based“-Training eingesetzt. Verschiedene Ausgaben wie zum Beispiel zusammengefasste Job-Aids oder Test-Scripts sind per Knopfdruck möglich. Somit ermöglicht das Tool sowohl eine Online- als auch eine Papier-basierte Dokumentation, die auf einem standardisierten Dokumentations-Stil aufsetzt (siehe Abbildung 1).

Oracle bietet mehr als 2.300 aufgenommene und EBS-R12.1-übergreifende UPK-Themen an. Diese Standard-Prozesse können als Grundlage für spätere kundenspezifische Entwicklungen dienen. Allerdings eignen sich diese mehr als Einführung in eine generelle Release-12.1-Übersicht. Die Erfahrung hat gezeigt, dass Benutzer, die eine

„08/15“-Release-12.1-Funktions-Übersicht mit UPK erhalten haben, auch viel offener für die Abschaffung existierender Anpassungen sind und sich eher mit der neuen EBS-R12.1-Standard-Funktionalität anfreunden.

Oracle Tutor und UPK bieten eine fortlaufende Bearbeitung der Trainingsunterlagen in einer „Single Source of Content Development“. Dies ist zum Vorteil für bestehende Release-12.1-Benutzer und auch für neue Benutzer, die erst später im Projekt oder gar erst im Roll-out ausgebildet werden. Mit der Integration des Help-Buttons lassen sich die Trainingsunterlagen online in die E-Business Suite einbringen.

Letztendlich liegen die Vorteile nicht nur in einer professionellen Umsetzung des Trainings, sondern auch in der Einsparung der Trainingskosten durch ein automatisiertes Tool. Die Planung basiert auf drei bis fünf Abschnitten, je nach Umfang des Projekts (siehe Abbildung 2).



Abbildung 1: UPK ist eine Single Source mit verschiedenen Verwendungen und Outputs

Phase I: Prozess-Übersicht planen und erstellen

Neben der Vorstellung der „08/15“-Release-12.1.-Funktions-Übersicht mit UPK ist es wichtig, den Unterschied zwischen dem kundenspezifischen EBS-Release 11i und Release 12.2 mittels Prozess-Aufnahme und -Erfassung aufzuzeigen. Der Focus liegt auf den neuen Release-12-Funktionalitäten wie „Subledger Accounting“, „Ledgers“, „Ledger Sets“, „EBS Tax“, „Maintaining Banks“, „Advanced Global Intercompany System (AGIS)“ und „Payments“. Hauptunterschiede zwischen dem Release 12.2 und 12.1 sind pri-

mär technischer Natur und liegen weniger in der Funktionalität.

Für die Prozess-Übersicht verwendet man idealerweise Oracle-Standard-Methoden wie Application Implementation Methodology (AIM) oder den Nachfolger Oracle Unified Method (OUM). In den meisten Projekten sind die zukünftigen Prozesse (siehe [Abbildung 2](#), System Process Documents) vorhanden, bevor die Trainingsphase anfängt. Als Deliverables eignen sich:

- RD.030 Develop Future Business Process Model
- BP.080 Future Business Process Model

Darüber hinaus kommen in Frage:

- CR.010 Scope, Objectives and Approach
- RD.050 Process and Mapping Summary
- TE.020 Unit Test Scripts
- TR.010 Education and Training Plan
- TR.060 Project Team Training Delivery
- TR.070 Develop User Training Materials
- TR.080 Prepare User Training Environment
- TR.090 Support Materials for User Training

Diese fließen in eine Inhouse-Präsentation ein, die den Benutzern aufzeigt, was sich im Unterschied zum Release 11i verändert hat und was es neu im Release 12.2 zu berücksichtigen gilt. Eine Abstimmung mit den Test-Scripts ist unerlässlich, da die neuen Funktionen und Prozesse auch im Testing berücksichtigt werden.

Aufgrund des Reviews der AIM/OUM-Deliverables ermöglicht diese Phase eine Qualitätsüberprüfung der bestehenden

Dokumentation im Projekt. Hieraus lassen sich die Training-Deliverables (TR) bestimmen. Bei den wenigsten Projekten werden verschiedene TR-Deliverables angetroffen. Oft gibt es schlichtweg keine Dokumentation, wie man das Training planen und ausführen sollte. Das Training taucht oftmals als einsamer Task in einem Projektplan auf.

Ist man sich über den Umfang im Klaren, sollte man sich jetzt um Format, Struktur und Firmenlogo in den Deliverables, den Aufbau der Content Structure etc. kümmern sowie die Erwartungshaltung für die Phase I abstimmen. Es ist sinnvoll, in dieser Phase eine Entscheidung bezüglich des „Train the Trainer“-Approach zu treffen. Gibt es Super- oder Key-User, die als Trainer geeignet sind? Wenn ja, sollte man diese jetzt einweihen.

Neben der Standard-Release-12.2-Funktions-Übersicht und den zukünftigen Prozessen (mittels BP.080 Future Business Process Model) sollte eine vollständige Map/Gap-Dokumentation vorliegen, damit alle Business-Requirements in der neuen Software-Lösung berücksichtigt sind. Zudem sollten Key-Deliverables wie „CR.010 Scope“, „Objectives and Approach“ und „BP.080 Future Business Process Model“ vom Kunden absegnet sein.

Für das eigentliche Erfassen des UPK („Aufnehmen“) kann man in dieser Phase die Test-Scripts als Grundlage nehmen. Oft handelt es sich hier um „Conference Room Pilot 1“-Test-Scripts (CRP1), die dann im CRP2, System Integration Testing (SIT) und User Acceptance Testing (UAT), noch massiv ergänzt werden. Da sich in der Realität die Projekt-Phasen oft überlappen, muss man sich darauf einstellen, dass die UPK-

Scripts bis zum Trainings-Einsatz oft überarbeitet werden, da sich die Konfiguration bei jedem Test-Zyklus ändert beziehungsweise ergänzt wird. Für die Phase I sollte man je nach Größe des Projekts zwischen zwei und sechs Wochen Zeit einplanen.

Phase II: Benutzer-Schulung zukünftiger Prozesse und Funktionen

Die Phase II beinhaltet „In Class“-Trainings für die Key-User und -Tester. Hier geht es um das Aufzeigen der neuen, kundenspezifischen R12-Prozesse und -Funktionen. Die Unterlagen basieren auf den Deliverables der Phase I. Idealerweise sind die Teilnehmer die zukünftigen Trainer für das UPK.

Anstatt Hunderte von PowerPoint-Seiten durchzugehen, empfiehlt sich eine Mischung aus Präsentationen und „hands on“-Praxisbeispielen in einer Testumgebung wie zum Beispiel CRP1. Ist diese (noch) nicht verfügbar, kann man auch Oracles Vision-Instanz verwenden. Allerdings sind hier keine kundenspezifischen Konfigurationen möglich.

In der Phase I sollte sich die Aufmerksamkeit auf die Erwartungshaltung der Key-User richten. Hier kann man noch die Weichen für die zukünftigen Test-Instanzen stellen. Dazu eignen sich ein paar Grundregeln:

- Parking Lot: Sollten während der Trainings-Session die Teilnehmer vom Thema abdriften, werden der offene Punkt auf dem Parking Lot platziert und Lösungs-Alternativen in der nächsten Trainings-Session vorgestellt. Der Parking Lot sichert auch die Einhaltung des Umfangs und des Zeitrahmens ab.



Abbildung 2: Software Lifecycle

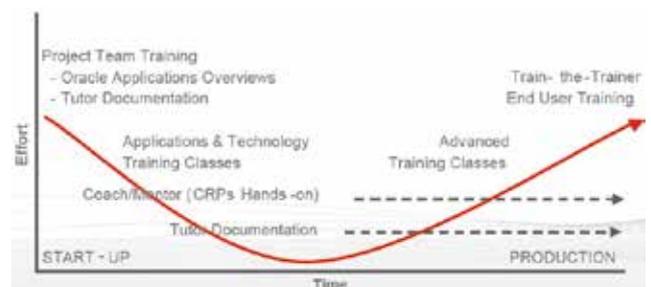


Abbildung 3: Widerstands- beziehungsweise Leistungs-Kurve im Projekt-Lebenszyklus

Symbol	Mode	Description
	See It!	See It! Mode enables a user to learn by watching an animated demonstration of the steps for a task being performed in a simulated environment. All of the required activities, such as moving the mouse and entering data, are completed automatically. This is like watching a TV program.
	Try It!	Try It! Mode enables a user to learn interactively in a simulated environment. The user is prompted for mouse clicks and/or keystrokes to complete the task.
	Know It?	Know It? Mode is an assessment-type playback mode in which users are instructed to complete a particular task. Users do not receive step-by-step instructions for completing a task. Instead, they complete the steps on their own in a simulated environment, and they are scored on how accurately they complete them.
	Do It!	Do It! Mode enables a user to learn interactively using live data. A user is presented with a small window on top of the live target application that displays each step for a particular task. As the user completes each step, he/she can click a button or use a hot-key combination to display the next step in the process. Within the Do It! window, a thumbnail graphic of the screen is available with a highlight indicating the area where the action should take place.
	Print It!	Print It! Mode enables a user to display linked documentation in the form of a Job Aid or Business Process Document.

Abbildung 4: verschiedene UPK-Einsatzarten

- Interaktive Session, Feedback ist ausdrücklich erwünscht. Notizen auf dem Laptop sind willkommen. Allerdings sollten die Teilnehmer auf Telefongespräche und E-Mails während des Trainings verzichten.
 - Training richtet sich nach dem neusten EBS-Release 12.2 und nicht nach dem bestehenden Release 11.5.10.
 - Wichtige Prozesse werden in Visio gezeigt und in der Testumgebung (CRP1 oder Vision) demonstriert.
 - Eine Abklärung der Test-Umgebung ist vor dem Training zu empfehlen. Sind zum Beispiel die „Approval Groups“ oder „Employees“ im Oracle Purchasing noch nicht definiert, kann der Punkt „auto creation process“ nicht gemäß Kundenanforderung demonstriert werden.
- Oft sind die Kenntnisse innerhalb der geschulten Benutzergruppe recht unterschiedlich. Hier benötigt der Trainer Fingerspitzengefühl, um gegebenenfalls eine Umstellung in der Besetzung der Auszubildenden für spätere Phasen vorzunehmen. In der Phase II rechnet man mit einem halben bis ganzen Tag Schulung pro Modul. Diese Phase hat nichts mit UPK zu tun, sondern richtet sich nach Präsentationen und Demos in einer Oracle-Instanz. Die kritischen Erfolgsfaktoren sind:
- *Benutzer frühzeitig involvieren*
Die lokalen Benutzer kennen ihre Prozesse am besten. Daher gilt es, deren Wissen und Unterstützung möglichst früh im Projekt in das Training einzubeziehen.
 - *Oracle-Experten engagieren*
Ob interne oder externe Experten, oft werden aus politischen Gründen Leute in Projekten zwangsbefördert, die schlichtweg überfordert oder fehl am Platz sind. Hier gilt es, mit international erfahrenen Oracle-Experten möglichst frühzeitig entgegenzusteuern, also schon während der Scope-Phase.
 - *Business-Experten engagieren*
Zwingend sind Mitarbeiter, die wissen, wie man die Oracle EBS für die gewünschten Prozesse verwenden kann, wie man die Daten daraus richtig interpretieren und damit arbeiten kann.
 - *Benutzer richtig schulen*
Am Anfang des Projekts ist Training oft kein Thema. Dieser „Das müssen wir ja auch noch tun“-Ansatz führt zu einer völligen Unterschätzung und Verspätung der benötigten Ausbildung, die letztendlich wesentlich zum Projekterfolg beiträgt. Kundenspezifisches Training, in lokaler Sprache und vor Ort, zahlt sich im Vergleich zu einer reduzierten Standard-Schulung aus.

Phase III: UPK-Umfang

Phase III beinhaltet den Aufbau und die Entwicklung der Schulung auf UPK. Mit dem wertvollen Input aus Phase I und II sollte jetzt analysiert werden, wo der Kunde in Bezug auf „Change Resistance“ steht, wo also momentan der Widerstand am größten ist. Anhand der richtigen Einschätzung lassen sich spezifische Lerneinheiten besser im Projekt-Lebenszyklus platzieren (siehe Abbildung 3).

Dies gilt es vor allem bei multinationalen Projekten zu beachten. Wie ist das Know-how bei den End- und Key-Usern verteilt? Oft hat der Autor die Situation erlebt, dass weltweit unterschiedliche Projekt-Phasen gleichzeitig implementiert werden. So hat man zum Beispiel in den USA ein R12-Upgrade-Projekt am Laufen und in Europa werden einzelne Länder mit dem EBS-Release 12 implementiert, die ein anderes Vorkonzept haben. So hat man zwei unterschiedliche Zielgruppen und demnach erfordert es zusätzlichen Trainingsaufwand für solche Benutzer, die zum ersten Mal mit der EBS in Berührung kommen.

Kommuniziert die Projektleitung ein reines „E-Learning“ im Projekt, schreckt das die Benutzer ab, da die Mitarbeiter ihre Zeit aus dem Tagesgeschäft selten für ein Training opfern. Es braucht ein organisiertes und von der Projektleitung gesponsertes Klassen-Training, um den Wissenstransfer zu gewährleisten.

Status Nr.	Status	Description
1	Not started	UPK script is required and script has not been recorded yet.
2	1st Recording	UPK script recorded by consultant according to input either from client or from test script.
3	1st sign off	UPK script is under first review by business.
4	1st update	Consultant updates UPK scripts after first feedback from business. This consists mainly of providing additional information such as explanation frames, web pages and replacing screenshots.
5	2nd review	UPK script is under second review by business. This is to confirm that the updates meet the client's expectations and give business an opportunity to give additional requirements.
6	2nd update	Consultant updates UPK scripts after second feedback from business. This consists mainly of fine tuning the UPK script.
7	2nd sign off	The update UPK script is under final business review.
8	Ready to publish	UPK script will be published on the web server during the next release. After you publish content, you must deploy it. When you deploy content, you are placing it in a location that can be accessed by users. The format you chose to publish determines where and how the content is deployed.
9	Published	UPK script is published and available on the web server.
10	N/A	Duplicate script in master file, no script required, cancelled or other reason for not required for recording.

Abbildung 5: UPK-Script-Status

Ein weiteres Erfolgskriterium ist das sogenannte „Change Management Mapping“. Hier geht es um eine ganzheitliche Bewertung der Situation, um dem Training die richtigen Ansätze zu geben. Die Einflusskategorien sind:

- Organisation (zentral/dezentral)
- Prozesse (neue EBS-R12-Prozesse)
- IT-Systeme (Daten-Management)
- Menschen (Verhalten der Mitarbeiter)

Der UPK-Umfang kann vor dem Erstellen der Test-Scripts erfolgen. Ist der Test-Umfang einmal bekannt, lässt sich auch der UPK-Erstellungsaufwand besser abschätzen.

Zuerst sollten die UPK-Version mit der EBS-Version abgestimmt werden und die Anzahl der verfügbaren UPK-Developer-Lizenzen bekannt sein. Welches EBS-Zielsystem kommt für das Aufnehmen der UPK-Scripts zum Einsatz? Wird zum Beispiel CRP2 verwendet, muss klar sein, welche Konfigurationen noch offen sind (zum Beispiel „EBS Tax“) und welche Stammdaten verfügbar sind. Fragen der Veröffentlichungsformate sollten jetzt adressiert werden: „html“ oder „stand alone“, gedruckte Dokumentation („Job Aid“, „Training Guide“, „Instructor Manual“, „Test Document“), Playback-Modi („See It!“, „Try It!“, „Know It!“, „Do It!“ und „Print It!“); welcher Autoring-Stil, welche Entwicklungs- und Änderungs-Standards („default colours“, „agreed colours“, „Fonts“, „Größen der Rah-

men“, „bubble pointer defaults und icons“, „web pages“, „action areas“, „recording“ und „editing“), Optionen, Sprache, etc. sollten verwendet werden? Freilich kann man den vorgeschlagenen UPK-Standard übernehmen, allerdings empfiehlt sich hier ein mit dem Layout des Endkunden möglichst identischer Standard, deshalb lohnen sich die Anpassungen immer.

Die Projekt-Leitung bestimmt, wie groß die Erfolgsquote bei der Prüfungsablegung sein soll. Mit dem „Know It!“-Mode klickt sich der Benutzer durch ein Script durch, das wesentlich weniger Informationen hat. Der Benutzer muss die Daten selbst erfassen und kann nicht einfach konsumieren oder zuschauen wie im „See It!“-Mode. Im Projekt hat die Leitung einen minimalen Prozent-

Module	No of Scripts	Define w/o UPK	Define with UPK	Record w/o UPK	Record with UPK	Update w/o UPK	Update with UPK	Total w/o UPK	Total with UPK
Hours									
General Ledger	4	12	12	36	4	86	12	134	28
Payables	15	40	40	108	20	288	42	436	102
Receivables (incl. iReceivables)	11	32	32	84	16	200	31	315	79
Assets	5	12	12	42	8	96	13	150	33
Cash Management	1	4	4	12	1	14	3	30	8
EBS Tax	3	8	8	36	4	58	8	102	20
Purchasing	12	32	32	84	16	220	32	338	80
Order Management	7	20	20	64	12	134	16	208	48
Inventory	8	24	24	60	12	144	20	228	56
Process Manufacturing	10	28	28	72	12	172	28	272	68
Costing	2	4	4	16	2	38	6	56	12
Supply Chain Planning	18	48	48	132	24	340	48	520	120
Enterprise Asset Management	4	12	12	36	4	78	12	124	28
Total	100	266	266	772	135	1.864	271	2.902	672
In Euro (€)									
General Ledger	4	1.080 €	1.080 €	3.240 €	360 €	7.740 €	1.080 €	12.060 €	2.820 €
Payables	15	3.600 €	3.600 €	9.720 €	1.800 €	25.920 €	3.780 €	39.240 €	9.180 €
Receivables (incl. iReceivables)	11	2.880 €	2.880 €	7.560 €	1.440 €	18.000 €	2.790 €	28.440 €	7.110 €
Assets	5	1.080 €	1.080 €	3.780 €	720 €	8.640 €	1.170 €	13.500 €	2.970 €
Cash Management	1	360 €	360 €	1.080 €	90 €	1.260 €	270 €	2.700 €	720 €
EBS Tax	3	720 €	720 €	3.240 €	360 €	5.220 €	720 €	9.180 €	1.800 €
Purchasing	12	2.880 €	2.880 €	7.560 €	1.440 €	19.800 €	2.880 €	30.240 €	7.200 €
Order Management	7	1.800 €	1.800 €	4.860 €	1.080 €	12.060 €	1.440 €	18.720 €	4.320 €
Inventory	8	2.160 €	2.160 €	5.400 €	1.080 €	12.960 €	1.800 €	20.520 €	5.040 €
Process Manufacturing	10	2.520 €	2.520 €	6.480 €	1.080 €	15.480 €	2.520 €	24.480 €	6.120 €
Costing	2	360 €	360 €	1.440 €	180 €	3.240 €	540 €	6.040 €	1.080 €
Supply Chain Planning	18	4.320 €	4.320 €	11.880 €	2.160 €	30.600 €	4.320 €	46.800 €	10.800 €
Enterprise Asset Management	4	1.080 €	1.080 €	3.240 €	360 €	8.640 €	1.080 €	11.160 €	2.520 €
Total	100	23.940 €	23.940 €	69.480 €	12.150 €	167.760 €	24.390 €	261.180 €	60.480 €
Savings				0%		89%		85%	77%

Abbildung 6: UPK Business Case/Return on Investment

Score für die Prüfung bestimmt. Hat der Benutzer die Scripts zum Beispiel mit 75 Prozent bestanden, bekam er die sogenannte „Driving Licence“. Diese 75 Prozent sind auch ein Killerkriterium für das „Go“ oder „No Go“ im Projekt (siehe Abbildung 4).

Phase IV: UPK-Entwicklung

Der wesentliche Vorteil von UPK ist der Ansatz „Single Source Development and Customization“. Eine einzige Quelle für die Entwicklung des Trainings-Materials gewährleistet einen einheitlichen Qualitäts-Standard und verhindert den Wildwuchs von unterschiedlichen Trainings-Dokumenten.

Da das eigentliche Aufnehmen eines Prozesses sämtliche Einzelschritte erfasst, empfehlen sich als Grundlage die Test-Scripts, da die BP080-Future-Business-Process-Mode-Dokumente auf einer zu hohen Ebene stehen. Der Autor verwendet ein UPK-Mastersheet,

um den Status der Entwicklung zu beurteilen und entsprechend eingreifen zu können. Der Zustand wurde mit zehn verschiedenen Status verfolgt (siehe Abbildung 5).

Der Inhalt aller UPK-Scripts ist entsprechend in der Library („UPK Folder Struktur“) auf dem Server abgebildet. Diese ist gemäß den Oracle-Responsibilities aufgebaut, also nach Modulen und Verantwortungen. Somit ist für den einzelnen Benutzer klar, welche Scripts er lernen soll. Ein Benutzer zum Beispiel, der nur Bestell-Anforderungen in Oracle macht, muss nicht zusätzlich die Bestell-Anforderung in eine Bestellung umwandeln.

Der Autor hat allerdings alle Skripte allen Usern zur Verfügung gestellt, damit die Flexibilität gewährleistet bleibt. Zusätzlich hat er ein „Trainer Pack“ für die Instruktoren erstellt sowie ein Glossar, das alle relevanten Begriffe zentral speichert und auf Abruf verfügbar macht.

Fazit

Entscheidend für den Erfolg ist die frühe Einbindung des Kunden, damit die Eigenverantwortung wahrgenommen wird. Mit dem „Train the Trainer“-Approach hat der Autor gute Erfahrungen gemacht. Je mehr Wissen von den externen Beratern zu den Inhouse-Instruktoren transferiert wird, desto größer ist die Unterstützung für das Planen und Ausliefern der Schulung.

Nicht zuletzt waren die Kosteneinsparungen von insgesamt 77 Prozent entscheidend dafür, dass sich der Kunde für ein professionelles Trainingswerkzeug wie UPK entschieden hat und von einer handgestrickten Lösung Abstand nahm (siehe Abbildung 6).

Martin Dvorak

martin.dvorak@martindvorak.com

Aus der **BS** Community

DOAG 2014 Business Solutions Konferenz und DOAG 2014 Primavera PM Days



Dr. Frank Schönthaler
Leiter Business Solutions Community

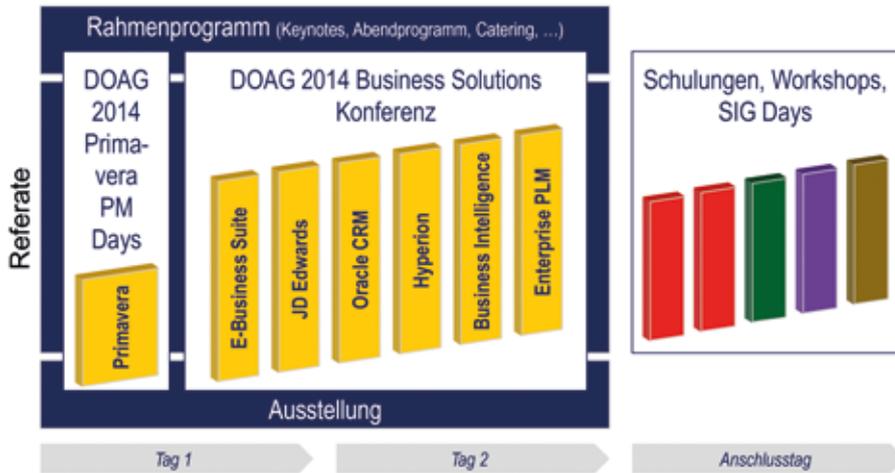
Die Jahreskonferenz 2014 der DOAG Business Solutions Community bietet unter

neuem Namen und mit verbessertem Konzept noch mehr Anwendernutzen. Die Mitglieder und Interessierten der Business Solutions Community sollten sich deshalb den 21. bis 23. Oktober 2014 ganz dick in ihrem Kalender markieren. Im Berliner Estrel Konferenzcenter findet am Dienstag und Mittwoch die neu konzipierte, zweitägige DOAG Business Solutions Konferenz statt. Parallel dazu trifft sich die Primavera Community zu ihren DOAG 2014 Primavera PM Days. Im Anschluss daran ist für Donnerstag ein hochinteressantes Schulungs- und Workshop-Programm geplant.

Die thematischen Schwerpunkte der parallel durchgeführten Konferenzen bilden auch in diesem Jahr Strategien, Geschäftsprozesse, Applikationen und die zugrunde liegenden Oracle-Technologien. Aus Management-, Anwender- und IT-Sicht werden aktuelle Fragen behandelt, Konzepte diskutiert und Praxislösungen vorgestellt. Gleichwohl ist das bisherige Konferenzkonzept auf der Basis von

Ergebnissen einer SWOT-Analyse, die vom BSC-Leitungsteam durchgeführt wurde, einer kompletten Überarbeitung unterzogen worden. Im Zuge dieser Analyse wurden zunächst die Stärken der Konferenz herausgearbeitet: Die ausgezeichnete Organisation durch das DOAG-Dienstleistungsteam wurde gelobt, das positive Marktumfeld unterstrichen und die herausragende Bedeutung der vielen treuen, kompetenten und netzwerken Community-Mitglieder betont.

Als weitere Stärken wurden die weiter verbesserte Qualität der Referate und der deutlich gestiegene Anteil der Anwenderbeiträge analysiert. Ebenso positiv wurde die Möglichkeit gesehen, sich Community-übergreifend zu informieren. Entscheidende Schwächen der Veranstaltung wurden in der Vermarktung in den relevanten Zielgruppen gesehen und in der Kommunikation des konkreten Nutzens für den Anwender. Auf der anderen Seite stehen der Konferenz auch viele Chancen offen: beispielsweise eine weitere Steige-



Schema der DOAG BSC Jahreskonferenz

Die Vortragsqualität im Hinblick auf den Anwendernutzen, die Intensivierung der Zusammenarbeit mit dem Hersteller Oracle bei der Vermarktung des Events oder auch die Erweiterung der Zielgruppe auf Produktinteressenten und externe Unternehmensberater.

Ein ebenfalls bislang ungenutztes Potenzial stellen Oracle-Anwender dar, die betriebswirtschaftliche Lösungen – Eigenentwicklungen oder Fremdlösungen – auf Basis der Oracle-Infrastrukturplattform nutzen. Risiken für die Konferenz stellen die unmittelbare Abhängigkeit von der Oracle-Applikationsstrategie global und insbesondere für den deutschsprachigen Raum dar.

Die zweitägige Konferenz (siehe Abbildung) wird neben dem umfassenden Rahmenprogramm mit seinen Keynotes, dem Abendprogramm mit der beliebten Schifffahrt und dem Netzwerken beim Essen auch wieder von einer interessanten Ausstellung begleitet. Der erste Tag der Veranstaltung ist geprägt durch Oracle Roadmaps einschließlich der Highlights von der Open World, die Vorstellung von Produktneuerungen und produktbezogene Anwenderberichte.

Am zweiten Konferenztag liegt der Schwerpunkt auf den Anwendervorträgen aus den Communities. Diese praxisorientierten und durchaus auch kritischen Beiträge der Anwender eröffnen immer eine ganz besonders hilfreiche und spezielle Sicht auf die Produkte. Die Qualität wird durch einen Call for Presentations mit anschließender professioneller Begutachtung der Beiträge sichergestellt, der Ende Februar publiziert wird. Im Rahmen der Primavera PM Days wird in diesem Jahr aufgrund

des bereits reichhaltigen Vortragsangebots auf einen Call for Presentations verzichtet.

Im Anschluss an die zweitägige Konferenz bietet ein berufsqualifizierendes Schulungs- und Workshop-Programm mit der Möglichkeit, entsprechende Zertifikate zu erlangen, Raum für Aus- und Weiterbildungsangebote sowie für die Treffen von Special Interest Groups (SIGs).

In Kürze folgen weitere Informationen zu dem Event unter <http://bs.doag.org/de/events-bs/konferenzen/doag-2014-bs.html>.

Leitungsteam der Business Solutions Community erweitert



Werner Keller
Mitglied im Leitungsteam der Business Solutions Community

Das bekannte Oracle-Urgestein Werner Keller verstärkt das Leitungsteam der DOAG Business Solutions Community im Bereich

der Lösung von Strategie- und Marketingfragen. Auf Basis seiner langjährigen DOAG-Mitgliedschaft und 12-jährigen Erfahrung im Oracle-Management hat er sich entschlossen, nach seinem Ausscheiden bei Oracle aktiv in der BSC mitzuarbeiten.

Die Herausforderungen und Unterschiede der einzelnen Anwender-Zielgruppen, bedingt durch begrenzte Kundenzahlen, unklare Zukunftsstrategien von Oracle und zuweilen mangelnde Unterstützung durch den Hersteller sind ihm ein besonderes Anliegen. Durch sein Engagement ist der DOAG ein starkes Sprachrohr in Richtung Oracle gesichert. „Die Zusammenarbeit mit Oracle ist wichtig, im Mittelpunkt des Handelns müssen aber die Wünsche der Mitglieder und Partner stehen, die die eigentliche BSC Community bilden“, so Keller.

Neben seiner Tätigkeit in der BSC bekleidet er noch ein Mandat im Aufsichtsrat eines innovativen Softwareunternehmens. „Ich interessiere mich besonders für technologische Entwicklungen wie „Embedded“-Systeme, an deren Entwicklung ich damals in den 1970er-Jahren in bescheidenem Umfang im Telekommunikationsbereich beteiligt war.“ In seiner Freizeit kümmert er sich um seine Familie sowie seine beiden Enkel und genießt das Privileg, genügend Zeit für sportliche Aktivitäten zu haben.

Unsere Inserenten

Apps Associates www.appsassociates.com	S. 19
DOAG e.V. www.doag.org	U2
DOAG e.V. www.doag.org	S. 28
HUSS-Verlag, www.logistik-heute.de	U3
ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG, www.oracle.com	U4
PROMATIS software GmbH, www.promatis.de	S. 9



Wir liefern das Know-how für Ihren Erfolg

PROJEKTE

Wann, Wo, Wie, Was? –
Wann, Wo, Wie, Was?
und Woher, Wie, und
Wohin?

PROFILS

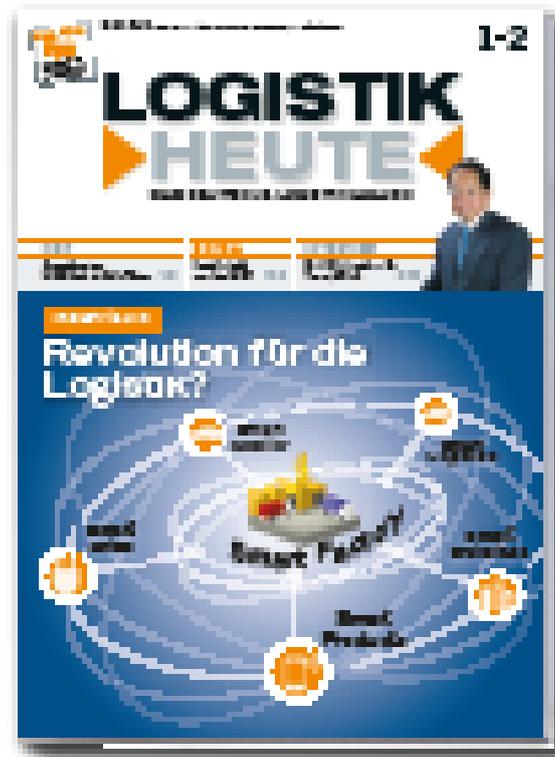
Wann, Wo, Wie, Was?
und Woher, Wie, und
Wohin?

PROBLEME

Wann, Wo, Wie, Was?
und Woher, Wie, und
Wohin?

PROJEKTE

Wann, Wo, Wie, Was?
und Woher, Wie, und
Wohin?



PROBLEME

Wann, Wo, Wie, Was?
und Woher, Wie, und
Wohin?

LEITEN

Wann, Wo, Wie, Was?
und Woher, Wie, und
Wohin?

PLANNINGFACT

Wann, Wo, Wie, Was?
und Woher, Wie, und
Wohin?

ONLINE-ANBIETER

Wann, Wo, Wie, Was?
und Woher, Wie, und
Wohin?

Noch mehr Logistik-IT?



**Jetzt kostenlos
2 Monate bestellen**
www.logistik-heute.de
Tel. +49 89 23 992001-014




Wir informieren –
Sie entscheiden

Community-Konferenz *Logistik 4.0*

Logistik auf dem Weg zur Industrie 4.0
Geschäftswissen für die Logistik



DOAG 2014 Logistik + IT

Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik Dortmund | 7. Mai 2014

