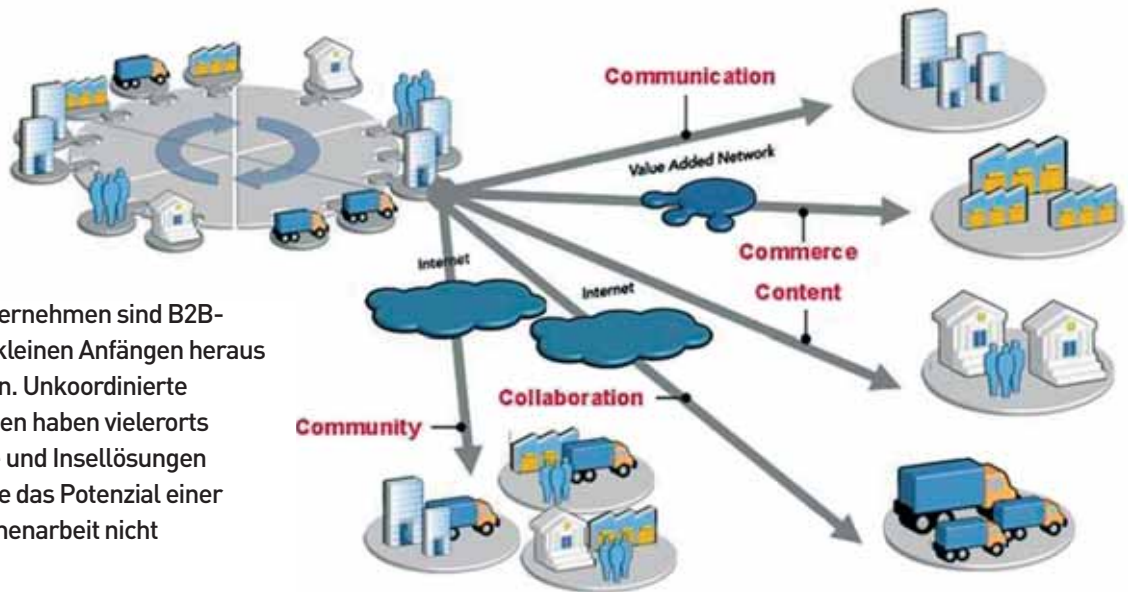


Transparente Handelsketten



In vielen Handelsunternehmen sind B2B-Infrastrukturen aus kleinen Anfängen heraus historisch gewachsen. Unkoordinierte Ad-hoc-Entwicklungen haben vielerorts heterogene Systeme und Insellösungen entstehen lassen, die das Potenzial einer integrierten Zusammenarbeit nicht ausschöpfen.

Spencer Marlow und Michael Leuschner

Diese Systeme kranken nicht selten an ganz grundsätzlichen Fehlfunktionen. Die eigentliche Aufgabe strategischer IT - nämlich Wirtschaftlichkeit und gesundes Wachstum eines Unternehmens zu fördern - können sie nicht leisten. Doch um ein strategisches Transaktionsmanagement zu realisieren, müssen Hersteller und Handel ihre vorhandenen Systeme nicht über Bord werfen. Für eine kurzfristige Effizienzsteigerung und eine langfristig erfolgreiche Integration über Unternehmensgrenzen hinweg gilt es, alle Partner entlang einer Wertschöpfungskette einzubinden. Eine Lösung dafür bietet Multi-Enterprise-Collaboration (MEC) - eine strategische Sichtweise, die über die Unternehmensgrenzen hinausgeht.

Wettbewerbsvorteile durch IT

Der Handel ist traditionell eine Branche, in der besonders scharfer Wettbewerb herrscht. Geprägt von unbeständigen Kunden und winzigen Margen befindet sie sich ständig im Fluss. Entsprechend versucht die Community stärker als andere Branchen, Produktpositionierungen, Markenwert, Kundenbindung, Servicegrad und Einführungszeiten zu verbessern.

IT spielt in diesem Verbesserungs- und

Veränderungsprozess eine große Rolle. Sie ist der Schlüssel zu mehr Effizienz und Kostenreduktion und kann zu den entscheidenden Wettbewerbsvorteilen verhelfen. Der Handelsriese Wal-Mart beispielsweise hat eine regelrechte Wissenschaft daraus gemacht, neue Technologien strategisch und kostensparend zu adaptieren. Randy Salley, Vice President of Merchandising Systems bei Wal-Mart, spricht vom Konkurrieren „at the speed of information“.

Handels-IT: Von Silo-Systemen zu Enterprise Application Integration

Die IT im Handelssektor hat sich in drei Phasen entwickelt: Zunächst lag der Fokus auf Automatisierung von Prozessen innerhalb einer Abteilung. Diese Entwicklung ging einher mit der Erkenntnis, dass Computer Informationen schneller und akkurater als Mitarbeiter verarbeiten können. Als Folge entstanden Silo-Systeme in den einzelnen Abteilungen wie Kundendienst oder Buchhaltung. Dass diese Systeme in Zukunft miteinander kommunizieren können sollten, war eine Vision in weiter Ferne. Später jedoch stellten die Handelsunternehmen fest, dass die Informationen in Formaten eingingen, die ihre neuen Computer nicht verarbeiten konnten. So

lange Daten via E-Mail, Fax, Telefon oder als Adressaufkleber auf Paketen ankamen, mussten sie immer noch per Hand in die Systeme eingegeben werden. An vollautomatische Verarbeitung war so noch nicht zu denken.

Es dauerte nicht lange, da war der elektronische Austausch von Dokumenten auf dem Vormarsch. Die bedeutendste Entwicklung auf diesem Gebiet war das so genannte Electronic Data Interchange (EDI) - also der automatische Versand von strukturierten Nachrichten zwischen Anwendungssystemen von Handelspartnern. Bei EDI ging es in erster Linie um Geschäftsdokumente wie Aufträge oder Rechnungen.

Andere Initiativen beschäftigten sich mit der automatischen Verarbeitung von Informationen, die von Barcode- und Sprachausgabesystemen oder Magnetstreifen stammten. Eins hatten alle Ansätze ge-

Für weitere Informationen senden Sie bitte eine E-mail an: info@mPAY24.com

„Dem Optimierungspotenzial sind Grenzen gesetzt - im wahrsten Sinne des Wortes, wenn die Initiative an den Grenzen der Unternehmung endet.“ - **Spencer Marlow**, Manager Regional Marketing EMEA bei Sterling Commerce



meinsam: Es ging jeweils darum, die Information, die man physisch in der Hand hält, in den Computer zu transferieren, sodass dieser sie automatisch weiterverarbeiten konnte.

Schnell wurden sich Handelsunternehmen der Vorteile integrierter Dokumente und automatischer Informationsverarbeitung bewusst, wenngleich diese Initiativen auf einzelne Abteilungen beschränkt blieben. Viele Informationen jedoch, die sich in einem Dokument befinden, sind abteilungs- und unternehmensübergreifend relevant: Auftragsvolumen und Preise, Liefer- und Rechnungsadressen, Bankverbindungen, Bestell- und Rechnungsnummern etc. Und viele Entscheidungen, die aufgrund dieser Daten gefällt werden, könnten automatisiert oder zumindest durch IT unterstützt werden. Seit dieser Zeit konzentrieren sich Handelsunternehmen darauf, die Silo-Systeme zu integrieren, um die dort vorhandenen Informationen über Abteilungsgrenzen hinweg auszutauschen - jedoch nur innerhalb ihres Unternehmens. Man spricht dabei von Enterprise Application Integration, kurz EAI.

Die wesentlichen Treiber für Entwicklung von isolierten Einzelsystemen über den elektronischen Dokumentenaustausch hin zum unternehmenszentrierten Computing waren der Wunsch nach Kostenkontrolle und mehr Prozesseffizienz. Die Rechnung ist einfach: Ein Prozessschritt, der sich schneller, mit weniger Fehlern und ohne viel menschliches Zutun abwickeln lässt, spart Geld.

Doch dem Optimierungspotenzial sind Grenzen gesetzt - im wahrsten Sinne des Wortes, wenn die Initiative an den Grenzen der Unternehmung endet. Um sich auch in Zukunft Wettbewerbsvorteile gegenüber der Konkurrenz zu erarbeiten, müssen Handelsunternehmen ihre Ge-

schäftsprozesse auf ihre Lieferanten, Kunden und Partner ausweiten.

Das Dilemma der Handelsunternehmen

Wo immer ein Unternehmen über Informationen verfügt, die auch einem anderen Unternehmen zur Verfügung gestellt werden könnten, sodass es damit arbeiten kann, bietet sich die Chance für Multi Enterprise Collaboration (MEC). Doch die Kooperation mit Geschäftspartnern hat sich in den letzten Jahren grundlegend gewandelt. Handelsunternehmen bieten ihre Dienste im Wesentlichen immer noch denselben Kunden an, doch der Prozess dahinter ist viel komplexer geworden. Um Wachstum zu erzielen, haben sie neue Kanäle aufgesetzt, ihr Produkt- und Service-Angebot erweitert, Operationen ausgelagert und Wettbewerber oder Partner übernommen. Das daraus entstandene Handelsnetzwerk macht es ungleich schwerer, die Bedürfnisse zu erfüllen: Es gibt mehrfache Auslieferungsprozesse, unterschiedliche Lieferanten, mehrere Datawarehouse und Service Provider sowie zahlreiche direkte und indirekte Vertriebskanäle - beispielsweise online, über Partner, Versandkataloge, Shop-im-Shop-Systeme oder Franchisenehmer.

Handelsunternehmen stehen vor einem Dilemma: Zum einen ist die Ausweitung der Vertriebskanäle essentiell, um Marktanteile zu behaupten und auszubauen. Gemäß einer Untersuchung von Forrester Research sind 65% der Konsumenten Multi-Channel-Shopper, die laut den Marktforschern von McKinsey 20 bis 25% mehr Umsatz als der durchschnittliche Kunde generieren.

Zum anderen jedoch verschlechtert sich die Visibilität der Wertschöpfungskette, je größer das Handelsnetzwerk wird und je mehr Parteien und Verkaufskanäle daran angeschlossen sind. Schmerzhaft deutlich wird die fehlende Visibilität, wenn es um Lagerbestände geht: Hat ein Hersteller beispielsweise zu wenig Material auf Lager, wenn der Händler mit einem Großauftrag kommt, entstehen Fehlmengen. Zu große Lagermengen wiederum binden Kapital. Hier hat der fehlende Zugang zu geschäftskritischer Information direkte Auswirkung auf die Gewinnsituation.

MEC-Lösungen für die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit helfen

Unternehmen dabei, mehr Transparenz in ihre Wertschöpfungskette zu bringen. Sie lassen Systeme miteinander kommunizieren und sorgen dafür, dass die Informationen allen Beteiligten zur Verfügung stehen. Im vorhin genannten Beispiel weiß der Lieferant, welche Bestellungen im System des Händlers eingebucht werden, und der Händler wiederum, über welche Lieferkapazitäten sein Lieferant verfügt.

Doch da je nach Größe der Community mehrere Hundert bis Tausend Anwendungen involviert sind, machen Punkt-zu-Punkt-Schnittstellen wenig Sinn. MEC-Lösungen bieten daher einen anderen Ansatz: Sie sitzen zwischen den Anwendungen und übersetzen die Datenlieferungen. Anstatt jeweils Schnittstellen zwischen den einzelnen Lösungen zu programmieren, ist jede Anwendung über einen Adap-

„Multi Enterprise Collaboration bietet Unternehmen die Möglichkeit, Wachstums- und Ertragsziele schneller zu realisieren, da sie Geschäftsprozesse zwischen Partnern einer Wertschöpfungskette schneller und fehlerfrei verwalten können.“ - **Michael Leuschner**, Sales Manager CER bei Sterling Commerce



ter mit der Plattform verbunden. Diese fungiert als Datendrehscheibe: Die Daten werden in ein universelles Format transformiert und so zwischen den Teilsystemen übersetzt. Auf diese Weise arbeiten alle internen Systeme mit denen externer Partner, gleich welcher Anzahl, nahtlos zusammen.

Ein MEC-Ansatz bietet Unternehmen damit die Möglichkeit, Wachstums- und Ertragsziele schneller zu realisieren, da sie Geschäftsprozesse zwischen Partnern einer Wertschöpfungskette schneller und fehlerfrei verwalten können.

Die beiden Autoren sind Mitarbeiter von Sterling Commerce, ein Tochterunternehmen von AT&T Inc. Sterling Commerce ist einer der weltweit größten Anbieter von Multi-Enterprise-Collaboration-Lösungen.

www.sterlingcommerce.de