



Prozesskostenoptimierung durch Einsatz eines Internet-Webshops für Handelsunternehmen

Ausgangssituation

Handels- oder Verkaufsprozesse können durch den Einsatz eines B2B-Webshops vereinfacht werden, was zu einer erheblichen Kostenreduzierung führt. Betrachtet wird das fiktive Unternehmen PRODUZENT KG, das einen Produzent oder einen Franchisegeber darstellt. PRODUZENT KG hat ein großes Netz an Filialen, Großhändlern, Großkunden usw. mit der Lieferung von **Produkten** und **Informationen** (Kataloge, Bestellinformationen, Lieferinfos, Produktinformationen etc.) zu versorgen. Die Abnehmer bestellen bei PRODUZENT KG über Telefon, Brief, Fax, E-Mail. Die Datenerfassung erfolgt bei der PRODUZENT KG in der Auftragsabwicklung.

Die PRODUZENT KG hat eine AS/400 im Einsatz, auf der eine individuelle Auftragsabwicklungssoftware betrieben wird. Die Franchisenehmer bestellen bei der PRODUZENT KG Produkte; dazu wird ihnen ein Katalog und eine CD mit einer Bestellgenerierungssoftware inkl. Druckmöglichkeit zur Verfügung gestellt. Die Franchisenehmer müssen in regelmäßigen Abständen Berichte an die Zentrale schicken, die dort weiterverarbeitet werden.

Wenn nun ein Internet-Webshop als Portal für Bestellungen, zur Informationsbereitstellung und zur Kommunikation (Reports, Statusberichte von Filialen...) mit Abnehmern eingesetzt wird, können diese Prozesse vereinfacht und damit Kosten reduziert werden. Das vorliegende Konzept verdeutlicht dies.

Lösungsansatz

Mit Installation und Einrichtung eines Webshop-Systems bei PRODUZENT KG wird den Franchisenehmern eine Informations- und Bestellmöglichkeit über das Internet zur Verfügung gestellt, die rund um die Uhr weltweit zur Verfügung steht. Franchisenehmer ohne Internetzugang werden mit der Offline-CD-Lösung versorgt, diese entspricht exakt dem Internet-Webshop. Dem Anwender steht somit der Internet-Webshop offline auf seinem PC zur Verfügung, er kann seinen Warenkorb füllen, bearbeiten und anschließend ein Bestellformular ausdrucken, das er per Fax an PRODUZENT KG übermittelt.

Das System kann und soll auch für einen Informationsaustausch der Franchisenehmer zur Zentrale und umgekehrt genutzt werden um z.B. Berichte der Franchisenehmer in die Zentrale zu übermitteln oder den Franchisenehmer mit speziellen Informationen zu versorgen, dies können z.B. Vertriebsunterlagen oder Dokumentationen beliebigen Formats sein.

Das Webshop-System besteht aus 2 Komponenten, dem **Webshop-Manager**, der auf einem Standard-PC bei PRODUZENT KG betrieben wird und dem **Internet-Webshop**, der für die Franchisenehmer im Internet rund um die Uhr zur Verfügung steht. Der Webshop-Manager ist über ein **EAI-System** (konfigurierbare Schnittstelle) an die AS/400-Anwendung gekoppelt. Er wird von dort aus mit Artikeldaten, Lagerdaten, Bestelldaten, Kundendaten und weiteren Informationen versorgt, welche den Inhalt des Internet-Webshops darstellen. Die Übertragung der Daten erfolgt manuell oder vollautomatisch.

Weiterhin wird im Webshop-Manager das komplette Layout des Internet-Webshops eingerichtet und verwaltet. Für die Einrichtung des Layouts sind keine HTML-Kenntnisse erforderlich, die Administration des gesamten Shop-Systems wird also auf ein Minimum reduziert. Nachdem der Webshopmanager mit Daten und Lay-



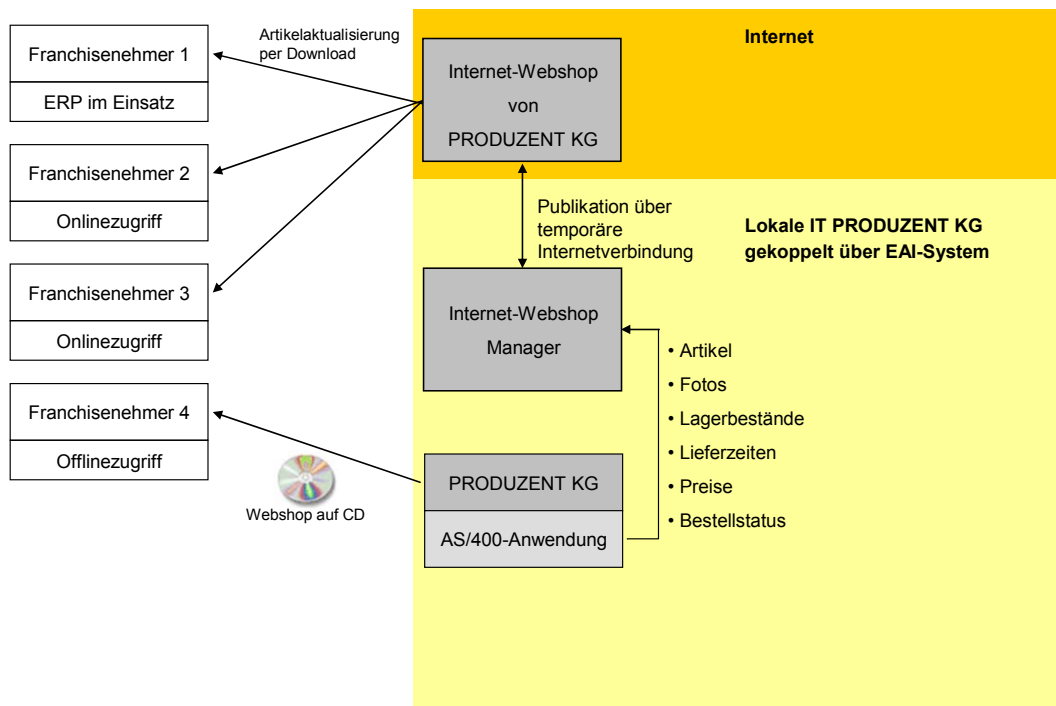
out versorgt ist, werden alle Daten über eine temporäre DFÜ-Verbindung auf den Internet-Webshop übertragen, der von einem Provider oder von PRODUZENT KG gehostet wird. Dieser Übertragungsvorgang wird „Publizieren“ genannt, dabei werden Daten in beide Richtungen übertragen, d.h. geänderte Daten werden von PRODUZENT KG in das Internet übertragen und im Internet eingegangene Informationen, wie z.B. Bestellungen, werden aus dem Internet zu PRODUZENT KG übertragen. Da die DFÜ-Verbindung nur temporär aufgebaut ist, ist kein Onlinezugriff aus dem Internet in die lokale IT von PRODUZENT KG möglich, dadurch entfällt die Anschaffung teurer Sicherheitssysteme (z.B. Firewall). Durch diese Trennung steht der Internet-Webshop auch zur Verfügung, wenn die lokale IT von PRODUZENT KG ausfällt.

Alle eingesetzten Systeme sind Standard-Software-Produkte, die bei bestehenden Wartungsverträgen mit dem Softwareherstellern regelmäßig upgedatet werden und auch noch in Zukunft den Anforderungen von PRODUZENT KG gerecht werden.

Falls PRODUZENT KG zu einem späteren Zeitpunkt weltweit an mehreren Standorten Auslieferungslager betreibt (Zeitzone), kann das System über den Modul „Filialabwicklung“ so eingerichtet werden, dass Bestellungen automatisch an das zuständige Auslieferungslager geleitet werden.

Im folgenden wird der Aufbau des Systems, die Einbindung und der Datenaustausch anhand von Grafiken dargestellt:

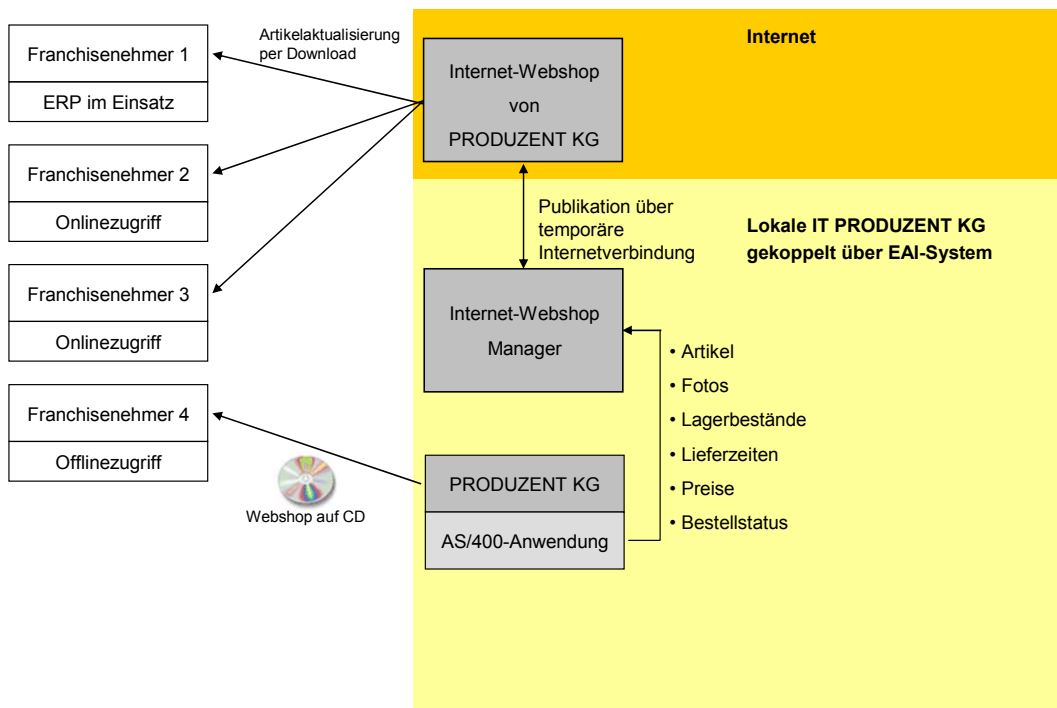
Informationsbereitstellung für Franchisenehmer über Internet-Webshop oder Webshop auf CD





- Die Verwaltung des Internet-Webshops erfolgt über den Internet-Webshop-Manager, der auf einem Standard-PC bei PRODUZENT KG vor Ort installiert ist. Auf diesem Rechner wird das Layout und der Inhalt (Daten) verwaltet, wofür keine HTML-Kenntnisse notwendig sind. Der Rechner hat einen Internet-Anschluss, um über eine temporäre DFÜ-Verbindung Daten mit dem Internet-Webshop auszutauschen.
- Alle für den Internet-Webshop notwendigen Daten werden aus der AS/400-Anwendung über ein EAI-System in den Internet-Webshop-Manager übertragen. Die Übertragung wird wahlweise automatisch oder manuell gestartet.
- Es findet keine redundante Datenverwaltung statt, die Daten werden weiterhin in den führenden Systemen verwaltet (AS/400-Anwendung).
- Über eine temporäre DFÜ-Verbindung werden die Daten und die Layoutinformationen aus dem Internet-Webshop-Manager in den Internet-Webshop übertragen und stehen somit den Franchisenehmern zur Verfügung (Publizieren). Da die Verbindung nur temporär aufgebaut wird, besteht kein Onlinezugriff des Internet-Webshops zu den lokalen, führenden Systemen! Den Franchisenehmern, die keinen Internetanschluss haben, wird der Internet-Webshop auf CD zur Verfügung gestellt.
- Die Franchisenehmer melden sich mit ihren Zugangsdaten im Internet-Webshop an und haben Zugriff auf ihre Daten. Der Internet-Webshop wird personalisiert betrieben, d.h. nur registrierte Franchisenehmer können sich einloggen, Gästen ist der Zugang nicht möglich.

Informationsbereitstellung für Franchisenehmer über Internet-Webshop oder Webshop auf CD





- Die Franchisenehmer können im Internet-Webshop von PRODUZENT KG zu ihren Konditionen Bestellungen manuell eingeben oder direkt aus ihrem ERP in den Internet-Webshop übertragen.
- Franchisenehmer ohne Internet-Anschluss bestellen weiterhin per Fax. Der Webshop auf CD ermöglicht den Ausdruck des im Shop zusammengestellten Warenkorbes.
- Bei der nächsten Publikation werden die Bestellungen der Franchisenehmer in den Internet-Webshop-Manager von PRODUZENT KG übertragen und sind nun lokal vorhanden.
- Die Übergabe der Bestellungen der Franchisenehmer in die AS/400-Anwendung wird über das EAI-System durchgeführt. Die Qualifizierung der Bestellung kann vor der Übergabe in die AS/400-Anwendung oder in der AS/400-Anwendung erfolgen.

Effekte

Um die Effekte dieser Lösung zu beschreiben, werden folgende Stufen betrachtet, die später nacheinander oder auch zeitgleich umgesetzt werden können:

- Informationsbereitstellung und Bestellmöglichkeit über Webshop oder Offline-CD
- Automatisches Generieren von Aufträgen in der AS/400-Anwendung
- Informationsaustausch Franchisenehmer/Zentrale über Webshop und Offline-CD

Informationsbereitstellung und Bestellmöglichkeit über Webshop oder Offline-CD

- Alle Franchisenehmer bestellen über ein einheitliches System, den Online Webshop oder den Offline Webshop, der auf CD ausgeliefert wird.
- Neben der Pflege des Online Webshops, fällt kein nennenswerter Mehraufwand für die Erstellung der Webshop-CD's an, da diese über einen Standardmodul des Webshopanbieters erstellt werden.
- Der Aufwand für die Aktualisierung der Daten für den Webshop und die Webshop-CD wird minimiert, wenn die Anwendung auf der AS/400 das führende System ist und die Daten der AS/400-Anwendung über ein EAI-System automatisch in den Webshop-Manager übertragen werden.
- Alle Daten werden in einem System gepflegt (AS/400-Anwendung), es ist keine redundante Datenpflege notwendig.

Nutzen für PRODUZENT KG

- Reduzierung des Arbeitsaufwandes in der IT-Abteilung.
- Schnellere Aktualisierungszyklen möglich.
- Durch Internet-Webshop müssen nur noch die Franchisenehmer per Fax bestellen, die keinen Internetzugang haben. Dadurch müssen wesentlich weniger CD's erstellt und verschickt werden.

Nutzen für den Franchisenehmer

- Online Bestellmöglichkeit rund um die Uhr.
- Online Statusabfrage von Bestellungen.



- Falls kein Internetanschluss vorhanden ist, kann der Franchisenehmer über die Webshop-CD bestellen.
- Unkomplizierte Umstellung von Offline- auf Onlinebestellverfahren, da in beiden Fällen über die Webshopoberfläche und -funktionalität bestellt wird.
- Geringe bis gar keine Investition für den Franchisenehmer notwendig (1 Standard-PC mit Internetanschluss).
- Falls ein großer Franchisenehmer ein ERP oder ein elektronisches Bestellsystem im Einsatz hat, kann dieses System mit dem Webshop zur Bestellübermittlung und zur Aktualisierung der Artikeldaten gekoppelt werden.

Automatisches Generieren von Aufträgen in der AS/400-Anwendung

Nutzen für PRODUZENT KG

- Verkürzung der Bearbeitungszeit von Aufträgen, da diese nicht mehr von Hand in die AS/400-Anwendung eingegeben werden müssen.
- Vermeidung von Übertragungsfehlern.
- Generelle Verkürzung der Durchlauf/Bearbeitungszeit bei der Auftragsabwicklung.

Informationsaustausch Franchisenehmer/Zentrale über Webshop und Offline-CD

Nutzen für PRODUZENT KG

- Einfacher und schneller weltweiter Informationsaustausch über Internet-Webshop mit vorgegebenen elektronischen Berichtsformularen.
- Datenerfassung wird von Franchisenehmer vorgenommen.
- Schnelle automatische Datenweiterverarbeitung.