



## **Prozesskostenoptimierung durch Einsatz eines Internet-Webshops für Maschinenbauer**

Für kleine und mittelständische Unternehmen (im folgenden KMU genannt) wird es immer wichtiger, Kosten zu reduzieren und gleichzeitig den Service für die Kunden zu verbessern.

Im B2B-Bereich können diese Effekte relativ schnell durch den Einsatz eines Internet-Webshops erreicht werden. Damit wird den Kunden ermöglicht, Ersatzteile zu bestellen (auch direkt aus dem Kundensystem heraus), Informationen zu Ersatzteilen einzuholen (z.B. Datenblätter, technische Zeichnungen...), sich über den Status von Bestellungen zu informieren, und es können Softwareupdates für Maschinen- und Anlagensteuerungen als Download zur Verfügung gestellt werden. Die Kunden sind somit in der Lage, unabhängig von Bürozeiten oder länderspezifischen Zeitverschiebungen Informationen einzuholen und Bestellungen zu tätigen. Durch diese Möglichkeiten wird die Kundenbindung erhöht, und auf beiden Seiten lassen sich Prozesskosten reduzieren. Nicht zu vernachlässigen ist auch die Aktualität: Die Kunden verfügen immer über die aktuellsten Informationen und bestellen nicht mehr aufgrund von bereits veralteten Preislisten, veralteten Datenblättern oder bereits ausgelaufene Ersatzteile.

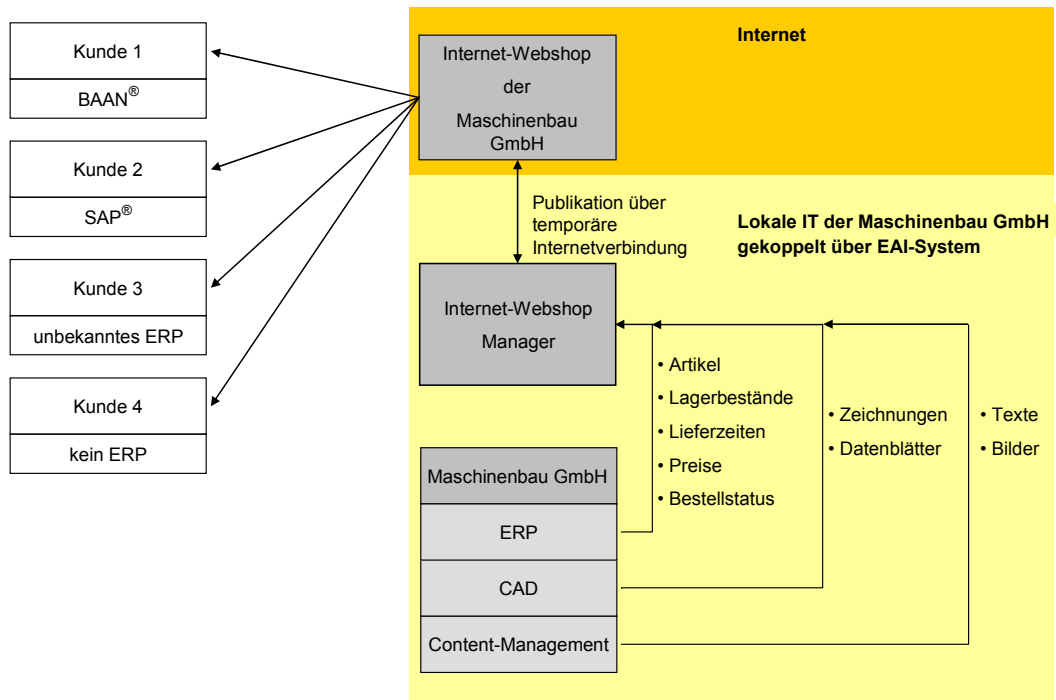
Der Internet-Webshop darf heute nicht mehr als Alternative zu einer Telefon- oder Faxbestellung sehen, sondern muss ihn als Informationspool mit Bestellmöglichkeit verstehen, der für beide Seiten eine Kostenreduzierung mit sich bringt.

Früher waren solche Lösungen mit erheblichen Investitionen verbunden, die die KMUs – bezogen auf den Kosten-Nutzen-Faktor – im Regelfall zu Recht ablehnten. Durch die Softwareentwicklungen in den letzten Jahren sind in den Bereichen Internet-Webshop und EAI (**E**nterprise **A**pplikation **I**ntegration) viele Standardprodukte entstanden, die bei sinnvoller Kombination, auch einen Einsatz in KMUs ermöglichen, sich vom Einsatz der Investitionsmittel rentieren.

Unsere Kompetenz liegt darin, diese Systeme auszuwählen und so miteinander zu verbinden, dass sich die beschriebenen positiven Effekte einstellen. In den folgenden Abbildungen ist das Zusammenspiel der Komponenten anhand der fiktiven Firma Maschinenbau GmbH zu sehen. Die Komponenten Internet-Webshop, Internet-Webshop-Manager und das EAI-System sind Standard-Softwareprodukte, die releasefähig sind und nicht durch Individualprogrammierung erstellt wurden.



### Kundenspezifische Informationsbereitstellung für Ersatzteilbestellungen über Internet-Webshop

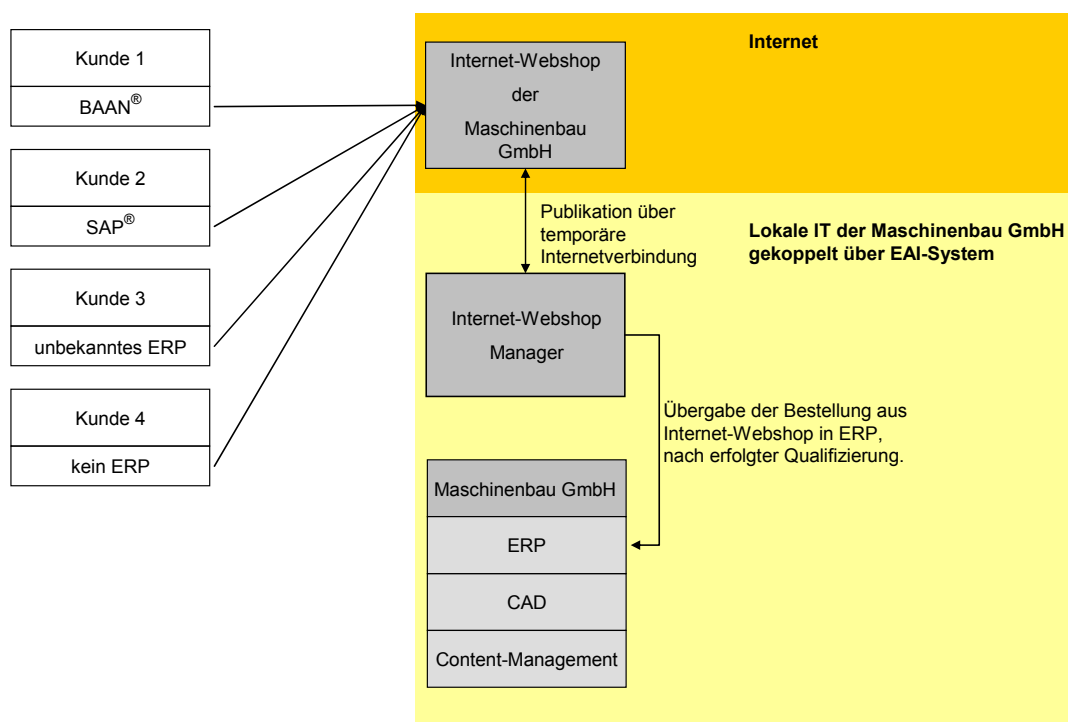


- Die Maschinenbau GmbH hat ein ERP-, CAD-System(e) und ggf. ein Content-Management-System im Einsatz, in denen alle firmenspezifischen Stamm- und Bewegungsdaten verwaltet werden.
- Die Verwaltung des Internet-Webshops erfolgt über einen Internet-Webshop-Manager, der auf einem Rechner der Maschinenbau GmbH vor Ort installiert ist. Auf diesem Rechner wird das Layout des Internet-Webshops eingerichtet und verwaltet, wofür keine HTML-Kenntnisse notwendig sind.
- Alle für den Internet-Webshop notwendigen Daten werden aus dem ERP, CAD und Content-Management-System über ein EAI-System in den Internet-Webshop-Manager übertragen (Katalogerstellung). Die Übertragung wird wahlweise automatisch oder manuell gestartet.
- Es findet keine redundante Datenverwaltung statt, die Daten werden weiterhin ausschließlich in den führenden Systemen verwaltet.
- 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 Kunden zur Verfügung (Publizieren). Da die Verbindung nur temporär aufgebaut wird, besteht kein Onlinezugriff des Internet-Webshops zu den lokalen, führenden Systemen!
- Die Kunden melden sich mit ihren Zugangsdaten im Internet-Webshop an und haben Zugriff auf ihre Daten. Der Internet-Webshop kann so eingerichtet werden, dass jeder Kunde nur seine Daten (Artikel, Preise.....) sieht, dies wird über einen personalisierten Zugang und entsprechende Artikel-Ein-/Ausschlussklauseln erreicht.



- Für Gäste lässt sich ein anonymer Zugang einrichten, mit dem sie einen eingeschränkten Zugriff auf den Datenbereich erhalten. Dies kann insbesondere für potenzielle Kunden interessant sein.

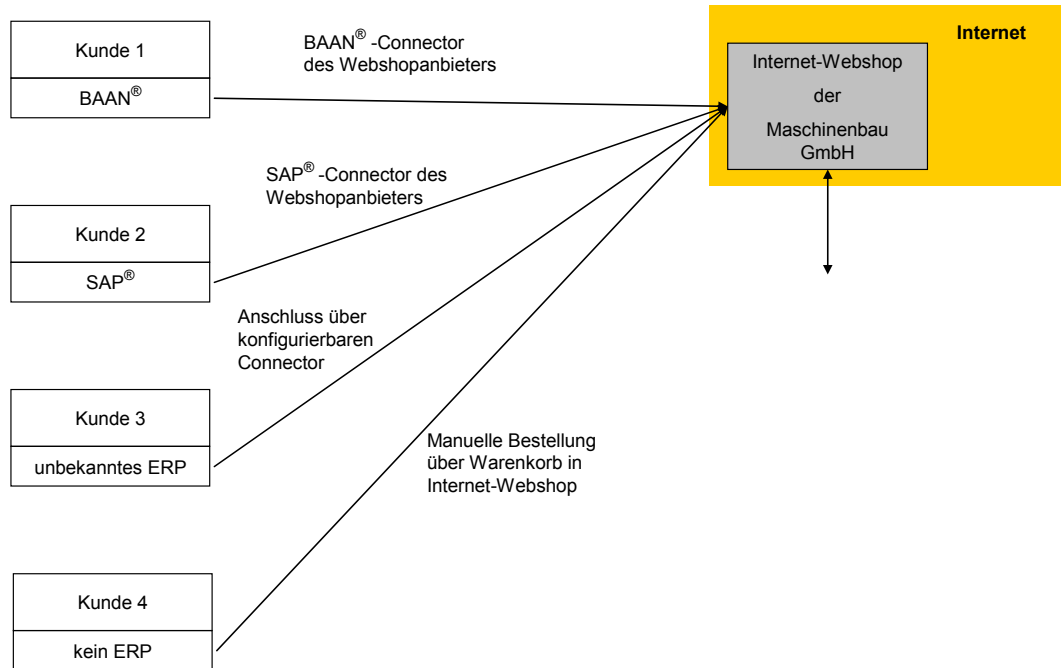
### Ersatzteilbestellung der Kunden im Internet-Webshop



- Die Kunden können im Internet-Webshop der Maschinenbau GmbH zu ihren Konditionen Bestellungen manuell eingeben oder direkt aus ihrem ERP in den Internet-Webshop übertragen.
- Bei der nächsten Publikation werden die Bestellungen der Kunden in den Internet-Webshop-Manager der Maschinenbau GmbH übertragen und sind nun lokal vorhanden.
- Die Übergabe der Bestellungen der Kunden in das ERP wird über das EAI-System durchgeführt. Die Qualifizierung der Bestellung kann vor der Übergabe in das ERP oder im ERP erfolgen, je nachdem welches ERP-System die Maschinenbau GmbH im Einsatz hat.



### Anschluss der Kundensysteme an den Internet-Webshop



- Soll eine Bestellung automatisch von einem Kundensystem in den Internet-Webshop der Maschinenbau GmbH übertragen werden, wird das Kundensystem über einen Connector angeschlossen.
- Der Kunde überträgt die Bestelldaten in einem definierten Format (TXT, XML.....) an das Rechenzentrum, das für das Hosting des Internet-Webshops zuständig ist. Diese Daten werden im Rechenzentrum entsprechend konvertiert und in den Internet-Webshop eingelesen.
- Treten bei der Konvertierung Unstimmigkeiten auf (falsche Preise, falsche Artikelnummern....) wird ein Fehlerprotokoll an die Maschinebau GmbH übermittelt.