

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

vielleicht haben Sie es schon auf unseren Web-Seiten oder in unserem Newsletter gelesen: Die Community der in der DOAG organisierten Anwender von Oracle Business-Software wächst stetig. Am 13. Juni 2007 findet in Düsseldorf die Gründungsveranstaltung der Special Interest Group (SIG) Siebel statt. Zudem löst sich die PeopleSoft German User Group (GUG) zum Ende des Jahres auf; der Vorstand empfiehlt den Mitgliedern den Übertritt in die DOAG. In dieser Ausgabe stellen wir Ihnen die geplanten Aktivitäten und die Akteure der verschiedenen Bereiche vor.

Dieser Entwicklung folgt auch die Struktur unserer Anwenderkonferenz vom 21. bis 22. November 2007. Erstmals sind die 20. Deutsche ORACLE-Anwenderkonferenz und die 5. Deutsche ORACLE Business-Software Anwenderkonferenz integriert zu einer gemeinsamen Veranstaltung. Pünktlich zum Jubiläumsjahr "20 Jahre DOAG" haben wir im Vorstand das CongressCenter Nürnberg Ost als neuen Veranstaltungsort gewählt. Dieses Konferenzzentrum bietet eine perfekte technische Ausstattung und ermöglicht durch seine freundliche und offene Atmosphäre ein optimales Networking der Teilnehmer.

In mehreren Streams werden wir hierbei die Anforderungen aus dem Markt der Business-Software und die dort angebotenen Produkte aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten. Zum einen beschäftigen wir uns mit strategischen Fragestellungen für die Entscheidungsfindung in Bezug auf konkrete technische Lösungen: Schlagworte sind Fusion und Service-orientierte Architektur (SOA). Zum anderen stehen betriebswirtschaftliche Themen sowie die Abbildung von Geschäftsprozessen unterschiedlicher Branchen im Mittelpunkt. Wir werden uns gemeinsam die Frage stellen, wie das derzeitige Angebot von Oracle und das anderer Anbieter die Anforderungen des Marktes widerspiegeln, welche technologischen Möglichkeiten es gibt und welche Trends erkennbar sind. Darüber hinaus bieten sich zahlreiche Gelegenheiten, um Wissen und Erfahrungen auszutauschen.

Ich wünsche Ihnen eine kurzweilige Lektüre unseres Magazins und viele gute Ideen für die nächste Ausgabe!

Herzliche Grüße

Ihr

*Jörg Hildebrandt*



## >> Creating Customer Value by Credible Consulting

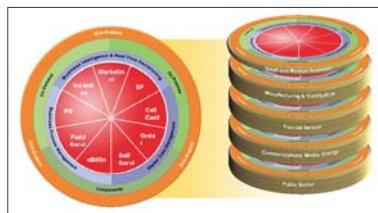


**softlab**  
group

3	<b>Editorial</b> <i>Jörg Hildebrandt</i>
5	<b>Die DOAG in der Presse</b>
7	ORACLE APPLICATIONS <b>Ihre Ansprechpartner in Sachen Oracle Business Solutions</b>
9	ORACLE ANWENDER <b>Oracle-Anwender stellen ihre Support-Probleme vor</b> <i>Wolfgang Taschner</i>
10	SIEBEL <b>Das iterativ-agile Prozessmodell</b> <i>Dr. Gerhard Strecker</i>
11	ERP <b>Strategic Network Optimization</b> <i>Dr. Hans-H. Schulz</i>
13	PEOPLESOFT <b>E-Learning und mehr für PeopleSoft</b> <i>Ralf Roijakkers</i>
16	CRM <b>CRM On Demand – Software as a Service</b> <i>Elmar Neuwirth</i>
20	JD EDWARDS <b>JD-Edwards-Einführung im Kalkwerk Rygol</b> <i>Dirk Schlömer, Uwe Volk</i>
22	E-BUSINESS SUITE <b>Optimierung von Beschaffungsprozessen im Vorfeld der Oracle E-Business-Suite-Migration</b> <i>Boris Kubicek</i>
25	ORACLE ACCELERATE <b>Oracle Accelerate für JD Edwards EnterpriseOne</b> <i>Jörg Seeger</i>
27	E-BUSINESS SUITE <b>Das neue Release 12 der Oracle E-Business Suite im Überblick</b> <i>Thomas Fricke</i>
30	ORACLE-COMMUNITY <b>Die Oracle-Community auf der CeBIT 2007</b>
17	<b>Unsere Inserenten</b>
30	<b>Impressum</b>

CRM

**CRM On Demand – Software as a Service**



Gerade mit der Fokussierung auf den Mittelstand führt heute kaum mehr ein Weg an einer On-Demand-Lösung vorbei, um kleineren und mittelständischen

Unternehmen in Deutschland (KMUs) sowie den öffentlichen Verwaltungen sowohl aufwändige IT-Experimente zu ersparen als auch bewährte Software zur Unterstützung ihrer spezifischen Geschäftsprozesse zu bieten. **Seite 16**

JD EDWARDS

**JD-Edwards-Einführung im Kalkwerk Rygol**



Von der Einführung einer ERP-Software ist ein Unternehmen als Ganzes betroffen. Die Kalkwerk Rygol

GmbH & Co. KG setzte daher bei der Ablösung ihres Systems COMET auf eine zügige und effektive Neuorientierung mit dem Ziel, ihre Geschäftsprozesse optimal zu unterstützen. **Seite 20**

ORACLE E-BUSINESS SUITE

**Das neue Release 12 der Oracle E-Business Suite im Überblick**



Mit über 2.350 funktionalen Erweiterungen bietet die E-Business Suite R12 mehr Funktionalität als jedes Release zuvor. Gleichzeitig stellt die erste neue Version nach der Übernahme von PeopleSoft, JD Edwards sowie

Siebel durch Oracle das Versprechen unter Beweis, die bestehenden Anwendungen im Rahmen von "Apps Unlimited" parallel zu der Entwicklung einer neuen Produktlinie weiterzuentwickeln. **Seite 27**

## Die DOAG in der Presse

Die nachfolgenden Ausschnitte reflektieren die Einschätzung der Fach- und Wirtschaftspresse zu bestimmten Themen über Oracle; die Veröffentlichungen geben nicht die Meinung der DOAG wieder und sind auch nicht im Vorfeld mit der DOAG abgestimmt. Lediglich die Zitate einzelner DOAG-Vorstände geben die Meinung der DOAG wieder.

**silicon.de vom 13. Februar 2007:**

### **SAP- und Oracle-Kunden müssen in 2007 gute Change Manager sein**

Für die Anwender von SAP und Oracle in Deutschland stehen in 2007 Migrationen, neue Preislisten und Lizenzfragen auf dem Plan. Verschärft wird dies dadurch, dass große Mittelständler und Konzerne oft beide Welten im Haus haben.

Für die Deutsche SAP-Anwendergruppe (DSAG) stand die Migration von der R/3-Welt auf die neuen ERP-Suiten im Mittelpunkt des Interesses. Demnach ist die Mehrheit der Mitglieder dieses Jahr damit beschäftigt, die intimsten Backoffice-Bestandteile auszutauschen, was nicht ganz einfach werden dürfte. Wenn sie dann noch Oracle-Anwendungen einsetzen, werden die Fragezeichen noch größer.

Die Deutsche Oracle Anwendergruppe (DOAG) hat bei einer Befragung der Mitglieder zu neuen Preis- und Lizenzmodellen für neue und alte Produkte herausgefunden, dass sehr viel Unsicherheit herrscht und die Anwender großteils jetzt mehr zahlen müssen als früher. Seit Dezember 2006 haben sie die Möglichkeit, zwischen drei verschiedenen Lizenzmodellen zu wählen. Doch dabei könnten der Support und die Lizenzen teuer werden und nebenbei sei die Nachlizenzierung nicht ganz unproblematisch, teilte die DOAG mit.

Die Anwendergruppe stellte die neuen Pricings noch einmal zusammen: 'Component pricing' ist ein Preismodell, das nach produktspezifischen Metriken vorgeht und sich für Firmen eignet, die nur einige Produkte oder Funktionen beziehungsweise unterschiedliche Nutzergruppen haben. Beim Modell 'Customs Application Suite' sollten die Anwender viele Nutzer vieler Funktionen vorweisen können. Ihnen wird ein maßgeschneidertes Bündel aus den benötigten Produkten geschnürt.

Bei 'Enterprise Applications' wird es allerdings spannend: Nicht nur, dass es sich hier um eine Kombination aus ehemaligen PeopleSoft- und Siebel-Lizenzierungen mit der

eigenen 'E-Business-Suite'-Lizenz handelt. Der Hersteller will die Bezahlung von der Unternehmensgröße abhängig machen – für die es dann unbegrenzte Nutzung für Interne und Externe gibt. Nach Umsatz, Anzahl der Mitarbeiter und den Kosten verkaufter Produkte berechnet, soll ein gerechter Preis entstehen, der allerdings einige Haken aufweist. Schließlich wollen sich die meisten Unternehmen nicht noch mehr in die Hände der großen Hersteller begeben, als dies sowieso schon der Fall ist. Anders ausgedrückt, in den Worten eines Anwenders aus dem Automobilbereich, der bei einer Diskussionsrunde auf der DOAG-Konferenz 2005 sagte: "Manche Dinge gehen nur unsere Bank etwas an."

Für Oracle sei dabei die Vereinheitlichung der Preismodelle über alle Applikationsgrenzen hinweg entscheidend, erklärt die DOAG in einer Mitteilung die Hintergründe der Vereinfachung. Die Vorteile und Rationalisierungseffekte lägen vor allem bei Oracle. Für die Kunden sei Verhandlungsgeschick auch weiterhin vonnöten. Vor allem, wenn sich im dritten Pricing-Modell beispielsweise ein Unternehmen entschlossen hat, die Zahlen offenzulegen und sich direkt an einer Pricing-Grenze befindet.

Generell gelte: je weniger Umsatz, je kleiner die Firma, desto mehr Rabatt gibt es – ein Zugeständnis an den Mittelstand also. Vor allem kleine Mittelständler genießen damit Vorzüge. Aber: "So kann für ein Unternehmen mit 101 Millionen Euro Umsatz der Lizenzpreis doppelt so hoch ausfallen wie für ein Unternehmen mit 100 Millionen Euro." Die DOAG empfiehlt daher, die neuen Modelle gründlich durchzurechnen und zu vergleichen, wobei die Minimum-Lizenzierung eine wichtige Frage sei.

Auch die Frage, wo das Unternehmen in Zukunft hin will, sollte die Entscheidung beeinflussen. Bei Migrationen und späteren Preismodellwechseln raten die organisierten Anwender dringend zum Gespräch mit dem Hersteller. Die Situationen vor Ort seien oft zu komplex, als dass es sich die Kunden selbst durchrechnen könnten. Doch durch den starken Wettbewerbsdruck mit der SAP – vor allem seit sich die Kalifornier durch ihre Zukäufe als Anwendungsanbieter aufstellen wollen – dürfte es nach Einschätzung der DOAG auch weiterhin Rabatte in Deutschland geben.

Das ist bei den Anwendern des Konkurrenten allerdings gar nicht die Hauptfrage. Wie die DSAG mitteilte, sind ihre Mitglieder, die organisierten SAP-Anwender in Deutschland, vor allem damit beschäftigt, weniger in die R/3-Umgebungen zu investieren und sich auf Branchenlösungen und den Umstieg auf 'mySAP ERP 2005' zu konzentrieren. Nur noch rund ein Prozent der befragten Unternehmen investiert demnach in diesem Jahr in Funktionen rund um R/3, während rund 39 Prozent die umfangreiche Migrati-

on auf die neue Plattform vor sich haben. Für rund 47 Prozent erfolgt der Release-Wechsel dabei aus reinen Wartungsgründen. 38 Prozent wollen primär umsteigen, um neue Funktionen einsetzen zu können. Rund sechs Prozent wechseln aufgrund der Enterprise-SOA-Strategie im Unternehmen.

"Die Ergebnisse unterstreichen den generellen Trend hin zu mySAP ERP 2005", erklärte Alfons Wahlers, Vorstandsvorsitzender der DSAG. "Vor einem Jahr waren Unternehmen größtenteils in der Planungsphase. Jetzt werden Upgrade-Projekte in Angriff genommen. Darüber hinaus setzen rund 15 Prozent der Mitgliedsunternehmen bereits auf mySAP ERP 2005. Dies spiegelt die Empfehlung der DSAG wider und wird durch aktuelle Release-Stände und Lizenzverträge belegt."

Laut Umfrage sei der Anteil von Unternehmen, die R/3-Versionen als führende SAP-Lösung im Einsatz haben, von knapp 90 Prozent auf rund 74 Prozent gesunken, während der Anteil von mySAP ERP 2005 von rund drei Prozent auf über 15 Prozent gestiegen sei. Bei den Lizenzverträgen konnte demnach mySAP ERP ebenfalls zulegen und liegt mit knapp 41 Prozent (im Vorjahr noch 39 Prozent) an zweiter Stelle hinter der mySAP Business Suite mit rund 48 Prozent aktuell. Einen SAP-R/3-Vertrag haben lediglich noch rund elf Prozent der Befragten, im Vorjahr waren es 18 Prozent.

### Computerzeitung vom 5. Februar 2007:

#### Oracles Pricing erfordert detaillierte Konsultationen

Das überarbeitete Lizenzmodell fürs Applikationsportfolio verkauft Oracle als Vereinfachung. Wer dabei Kosten sparen will, muss allerdings sämtliche Optionen durchrechnen, wie die Usergroup DOAG berichtet.

"Die Vereinheitlichung der Preismodelle bringt dem User nicht nur Vorteile", warnt Fried Saacke, Vorsitzender der deutschen Oracle-Uservereinigung DOAG. "Es kann zu erhöhten Lizenz- und Support-Preisen kommen, und auch eine Nachlizenzierung ist nicht unproblematisch."

Oracle selbst verkauft den Usern die Umstellung der Berechnungsmodelle durchweg positiv: "Das einheitliche Lizenzmodell für alle Applikationen bringt einfachere und flexiblere Metriken für den Softwareeinsatz", verspricht Jacqueline Woods, Vicepräsident für Pricing und Lizenzen: Seit diesem Jahr gibt es bei Oracle drei Lizenzmodelle:

- Im Component Model richtet sich die Berechnung nach produktspezifischen Metriken, wie etwa Zahl der User oder Transaktionen;
- Beim Custom Application Suite Model wird für den Kunden ein individuelles Produkt-bundle zusammengestellt;
- Das Enterprise Applications Model beinhaltet die unbeschränkte Nutzung der Produkte durch interne und externe User. Als Metriken kommen hier der Jahresumsatz, die Anzahl der Mitarbeiter oder der Wert der verkauften Produkte in Frage.

"Das Component Pricing bietet sich dann an, wenn nur ein geringer Teil der Mitarbeiter die Produkte nutzt", erklärt Saacke. "Das wird im Mittelstand eher selten der Fall sein, da dort viele Anwender praktisch alle Applikationen nut-

zen." Für kleine und mittlere Betriebe empfiehlt der DOAG-Vorsitzende eher das individuelle Custom Application Suite Model. Die Variante Enterprise Applications hingegen eigne sich typischerweise für Großunternehmen, die flächendeckend Oracle Applications einsetzen. Im Gegensatz zu Oracles Mutterland dürfte dieser Fall in Deutschland eher selten vorkommen und hauptsächlich auf die hiesigen Filialen von US-Konzernen zutreffen.

Für die Auswahl des richtigen Lizenzmodells reicht diese Grobeinteilung nicht aus: Die DOAG empfiehlt den Unternehmen, alle Varianten durchzurechnen und dabei auf die Minimum-Lizenzierung und den zukünftigen Lizenzbedarf zu achten. "Durch das neue Modell ergibt sich eine höhere Flexibilität in der Lizenzgestaltung", so Saacke. "Bestimmte Metriken, wie etwa der Jahresumsatz, können später zu Nachzahlungen führen, obwohl die Anzahl der Nutzer stabil geblieben ist." So fielen unter Umständen für ein Unternehmen mit 101 Millionen Euro Jahresumsatz doppelt so hohe Lizenzzahlungen an wie für ein Unternehmen mit 100 Millionen Umsatz.

Reichlich Konsultationsbedarf also, doch die Anstrengung lohnt sich: "Es wird Kunden geben, wo die Preise niedriger ausfallen", so Saacke. "Das betrifft vor allem kleinere Mittelständler, die unter den Rabattschwellen liegen." Wer später erkennt, dass seine Vorabberechnungen das Ziel grob verfehlt haben, der kann darauf hoffen, über einen Wechsel des Preismodells eine zweite Chance zu bekommen: "Wir erwarten, dass Oracle hier kulant sein wird, wie das auch in der Vergangenheit der Fall war", fordert Saacke.

Eine Besonderheit von Oracle wird allerdings möglicherweise künftig etwas geringer ausgeprägt sein, nämlich die hohen Rabatte. Gerade die Preisliste für die E-Business-Suite hatte früher oftmals eher theoretischen Wert und gab nur den Einstiegswert für die Verhandlung von erheblichen Nachlässen. "Diese Freiheit wird geringer sein, da durch die Wahl des richtigen Lizenzmodells ja bereits Marktpreise entstehen", so Saacke. "Andererseits steht Oracle in Deutschland im scharfen Wettbewerb mit der SAP – und der wird auch über Kampfpreise ausgetragen."

#### ORACLE-Newsticker

##### Neue Version der Siebel Customer-Relationship-Management-Lösung

Unter dem Motto "Applications Unlimited" hat Oracle weltweit die Auslieferung des CRM Release 8 bekannt gegeben. Diese neue Software-Version ermöglicht die kundenzentrische Geschäftsanbahnung durch Echtzeitanalyse im Moment des Kundenkontakts und optimiert das Umsatzwachstum durch das Bereitstellen von exakten Daten für Geschäftsentscheidungen. Siebel 8 bietet vielfältige Einsatzmöglichkeiten, unkompliziertes System-Management sowie kostengünstige Integration.



# Ihre Ansprechpartner in Sachen Oracle Business Solutions



PeopleSoft –  
Stephan Fügner

**Seit wann für die PeopleSoft-Anwender aktiv:** Mitglied seit 2001, Sprecher seit Februar 2006.

**Seine Wünsche an Oracle im Bereich PeopleSoft:** Bessere Anpassung der Produkte an den deutschen Markt und kontinuierliche Verbesserungen im Support.

**Seine Ziele für die PeopleSoft-Anwender:** Erfahrungsaustausch zwischen Anwendern mit dem Ziel, den maximalen Nutzen aus den Investitionen in PeopleSoft-Produkten zu ziehen sowie Oracle mit Anregungen und konstruktiver Kritik in die Lage zu versetzen, die Wünsche der Kunden besser zu erfüllen.

**Kontakt:**

*stephan.fuegner@doag.org*

**Seine Wünsche an Oracle im Bereich Siebel:** Aktive Unterstützung dieser SIG Siebel.

**Seine Wünsche an Oracle als Unternehmen:** Stärkung des Unternehmensprofils in Richtung eines Anbieters von Business Applications.

**Seine Kritikpunkte an Oracle:** Fehlende klare und einfache Lizenzpolitik.

**Seine Ziele für die entsprechende Usergruppierung:** Aufbau einer aktiven Siebel Anwender-Community; Informationsaustausch und Networking; Bündelung der Interessen der Siebel-Anwender gegenüber Oracle.

**Kontakt:**

*hans-joerg.wiebe@doag.org*



JD Edwards –  
Uwe Gomoll

**Tätig in welchem Unternehmen?** Geschäftsführer der H&R InfoTech GmbH, ein Unternehmen der H&R WASAG AG.

**Seit wann für die JD-Edwards-Anwender aktiv?** Im Februar 2006 den Vorsitz der Usergruppe übernommen.

**Seine Wünsche an Oracle im Produktbereich JD Edwards:** Lösungen beziehungsweise Wege zu finden, die einzelnen JD-Edwards-Applikationen (World, XE, EnterpriseOne) wieder stärker in ihren Funktionalitäten und Anforderungen zusammenzubringen, um einerseits die Interessen der einzelnen Anwendergruppen wieder stärker bündeln zu können und andererseits die Verschmelzung in Richtung Fusion vorzubereiten. Darüber hinaus einen stärkeren Fokus auf einzelne Branchenlösungen zu setzen und somit über Standard-Applikationen die Abbildung von Spezial-Geschäftsprozessen zu unterstützen.

**Seine Wünsche an Oracle als Unternehmen:** Stärkere Beachtung und Unterstützung der länderspezifischen Anforderungen und Bedürfnisse; die Bestandskundenpflege unter Berücksichtigung der zukünftigen Fusion-Ausrichtung nicht zu vernachlässigen; stärkere Aktivitäten bei Neukundengewinnung; bessere Darstellung der Applikationsanbieter (Marketing, Sponsoring etc.); Bestandskunden proaktiv bei der Migration auf neue Applikationsplattformen.



Siebel –  
Hans-Jörg Wiebe

**Vita:** Der Diplom-Wirtschaftsingenieur (TU) ist seit 1988 Mitarbeiter der Softlab GmbH in verschiedenen Projekt- und Leitungsfunktionen. Momentan ist er für den Siebel Solution Sales in Deutschland verantwortlich.

**Tätig in welchem Unternehmen?** Softlab GmbH, München.

**Seit wann für die Siebel-Anwender aktiv?** Seit Anfang 2007 aktiv in der DOAG, mit dem Ziel, eine SIG Siebel Deutschland aufzubauen.

men zu begleiten und unterstützen; aktiv am Ausbau der Community für die Oracle-Anwender mitzuwirken.

**Seine Kritikpunkte an Oracle:** Teilweise erfolgt seitens Oracle zu wenig Sponsoring für Partner, Verbände oder Veranstaltungen. Auch Marketing-Aktivitäten müssten stärker betrieben werden. Gerade in Deutschland sollten mehr Vertriebsaktivitäten (Erfolge) gegenüber dem großen Wettbewerber SAP erfolgen.

**Seine Ziele für die JD-Edwards-Anwender:** Durch die Neuausrichtung innerhalb der DOAG als eigenständige SIG JD Edwards das Netzwerk national wie auch international auszubauen, das heißt, neue Kontakte knüpfen und Erfahrungsaustausch, auch themen- und applikationsübergreifend mit anderen Anwendern/Firmen/Branchen, fördern; als Gruppe entsprechende Anforderungen bzw. Standpunkte gegenüber Oracle vertreten und einzufordern; den Erfahrungsaustausch und die Kommunikation unter den Mitgliedern zu koordinieren und weiter auszubauen.

### Kontakt:

*uwe.gomoll@doag.org*



**E-Business Suite –  
Dr. Frank Schönthaler**

**Vita:** Dr. Frank Schönthaler, Jahrgang 1959, ist Absolvent der Universität Karlsruhe (TU) als diplomierter Wirtschaftsingenieur. Nach mehrjähriger Forschungstätigkeit im Bereich Angewandte Informatik hat er 1989 zum Doktor der Wirtschaftswissenschaften (Dr. rer. pol.) promoviert. Er verfügt über mehr als 25 Jahre Erfahrung in den Bereichen Unternehmensführung, Strategie, Geschäftsprozesse und Informationssysteme.

**Tätig in welchem Unternehmen?** Vorsitzender der Geschäftsleitung der PROMATIS software GmbH.

**Seit wann für die E-Business-Suite-Anwender aktiv?** 2003.

**Seine Wünsche an Oracle im Bereich Oracle E-Business Suite (EBS) / Fusion Applications:** Stärkere Priorisierung der Produktqualität (Usability, Fehlerfreiheit, Zuverlässigkeit etc.); Implementierung lokaler fachlicher Anforderungen im Standardprodukt, die sich durch rechtliche und kulturelle Gegebenheiten ergeben (Beispiel: Deutsches Finanz-Berichtswesen); nahtlose Integration der vom Anwender genutzten Office- und Kommunikationssysteme; mittelstandstaugliche Funktionalität, sprich aufgabenorientiertes Arbeiten mit modulübergreifender Funktionalität und vereinfachter Bedienung. Aufgrund der vielen Zukäufe kommt der klaren und zeitnahen Kommunikation der Produkt-Lifecycles bis auf Komponenten-Ebene eine große Bedeutung zu.

**Seine Wünsche an Oracle als Unternehmen:** Oracle spricht gerne vom Ökosystem Oracle, in dem Kunden und Partner ihr ideales IT-Umfeld vorfinden. Ein Ökosystem sollte aber – selbst wenn es ein weltumspannendes ist – auch lokale Gegebenheiten und Anforderungen angemessen berücksichtigen. Es wäre wünschenswert, dass Oracle im deutschen Markt auch die deutschen Spielregeln beachtet. Dieser Wunsch erstreckt sich von den Produkteigenschaften über Service und Support bis hin zu Preispolitik und Marketing. Nicht zuletzt durch die Vielzahl an Zukäufen wird es für die Anwender immer schwieriger, ihre eigene Strategie festzulegen. Der Hersteller sollte dem Rechnung tragen, indem er seine Produktstrategie zeitnah, klar und vor allem belastbar kommuniziert. Das Wissen über die eigenen Produkte ist in der Oracle-Organisation immer noch nicht flächendeckend vorhanden. Daran muss weiter gearbeitet werden, um die Nutzenpotenziale des Portfolios optimal ausschöpfen zu können.

**Seine Kritikpunkte an Oracle:** Ein fairer Wettbewerb um die beste Wertschöpfung für den Kunden ist der wichtigste Innovationsmotor überhaupt. Nutznießer dieses Wettbewerbs sind in erster Linie die Kunden. In der Folge ergibt sich aber auch eine nachhaltige Wertschöpfung für die Shareholder. Dass eine ausgefeilte Akquisitionsstrategie ebenfalls die Innovation treiben kann, beweist Oracle im Rahmen des Ausbaus seines Middleware-Portfolios und der Vertikalisierung der Geschäftssoftware-Lösungen: Hier sind durch gezielte Zukäufe signifikante Mehrwerte für den Kunden entstanden. Die jüngsten Zukäufe im Geschäftssoftware- und Business-Intelligence-Markt dagegen nähren den Verdacht, dass Oracle hier eine mehr destruktive Akquisitionspolitik verfolgt, die nicht auf die Schaffung von Mehrwerten für den Kunden, sondern klar gegen SAP gerichtet ist. Kurzfristig entsteht daraus zweifellos ein Shareholder Value, und auch einzelne Kunden mögen Nutzeneffekte daraus erzielen. Allerdings wird es für Oracle immer schwerer, solche Akquisitionen produktstrategisch zu motivieren, sodass die Nachhaltigkeit der Wertschöpfung für alle Parteien in solchen Fällen zumindest fraglich ist. Die Erfahrung lehrt, dass Akquisitionen, die auf eine Beschränkung des Wettbewerbs zielen, langfristig immer Nachteile für die Kunden gebracht haben.

**Seine Ziele für die E-Business-Suite-Anwender:** Positionierung als Sprachrohr der deutschen Anwender gegenüber Oracle, um Anwender-Belange, insbesondere solche mit lokalem Bezug, bündeln und effektiv an Oracle kommunizieren zu können; Wissensmanagement im Sinne von Aufbau und Verteilung des Wissens an die Anwender; nicht nur die E-Business Suite selbst und die zukünftigen Oracle Fusion Applications betrachten, sondern auch das relevante Technologie-Umfeld (Collaboration Suite, Business Intelligence und Integration, WebCenter Suite etc.); stärkere Einbindung der Anwender aus Unternehmen, welche die E-Business Suite über ihre ausländischen Konzernmütter beziehen (Drop-ins), Intensivierung der Zusammenarbeit mit den anderen Uservereinigungen der Oracle Applications; kraftvolle Stimme im Konzert der internationalen Uservereinigungen.

### Kontakt:

*frank.schoenthaler@doag.org*

# Oracle-Anwender stellen ihre Support-Probleme vor

Autor: Wolfgang Taschner

Im Rahmen der ersten Support-Forum-Veranstaltung der DOAG haben Oracle-Anwender ihre Probleme und Fragen mit Dieter Weißhaar, Oracle-Vizepräsident Customer Support & OnDemand für Deutschland und die nordischen Länder, diskutiert. Oracle nimmt das Feedback ernst und ist bestrebt, einige Punkte zu verbessern.

Rund 30 Anwender von Oracle-Produkten hatten sich zu der Veranstaltung am 28. März 2007 in Frankfurt angemeldet. Wolfgang Scherrer, als DOAG-Beirat und Vizepräsident im EOUC-Board zuständig für Support-Fragen, ging zu Beginn kurz auf die Umfrage der DOAG ein. Bei dieser gaben 34 Prozent ein zufriedenes und 3 Prozent ein sehr zufriedenes Feedback. 40 Prozent stehen der Support-Thematik neutral gegenüber. 5 Prozent der Teilnehmer zeigten sich sehr unzufrieden und 17 Prozent unzufrieden mit dem Oracle-Support.

Dem setzte Dieter Weißhaar einige Fakten aus Oracle-internen Untersuchungen entgegen: "Wir haben im Jahr rund 100 Millionen Support-Transaktionen. Rund 94 Prozent davon werden über unsere Knowledge-Base gelöst. Weitere 5,4 Prozent sind durch Patches bereits abgedeckt." Er räumt ein, dass es auch Fälle gibt, die verbesserungswürdig sind. Gleichzeitig fügt er hinzu: "Oracle hat die größte Support-Organisation aller Software-Anbieter und steht nach einer externen Untersuchung bei der Support-Zufriedenheit an erster Stelle."

Trotz der hohen Zufriedenheit geben vereinzelte Fälle Anlass zur Kritik, wie bei der Anfrage eines Schweizer E-Business-Suite-Anwenders, der seine Support-Odyssee eindrucksvoll schilderte. Kernpunkt seiner Ausführungen war, dass es enorm viel Zeit und wiederholt aufwändige Eingaben erforderte, bis die Oracle-Mitarbeiter sein Problem überhaupt als solches akzeptierten. Dieter Weißhaar äußerte zu diesem Fall, der Anwender habe es versäumt, das Problem rechtzeitig zu eskalieren. Er verwies darauf, dass "jedem Kunden der Weg zu einer Eskalation offensteht, wenn Inhalt, zeitliche Bearbeitung oder sonstige Punkte nicht den Erwartungen entsprechen". Dies muss telefonisch unter 0180 / 2 00 01 70 erfolgen. In einem eigens dafür erstellen Customer Quick Reference Guide ist der Ablauf ausführlich beschrieben. Die DOAG bittet in diesem Zusammenhang, derartige Probleme zu dokumentieren und an [support@doag.org](mailto:support@doag.org) zu kommunizieren.

Ein PeopleSoft-Anwender eines großen deutschen IT-Dienstleisters sprach in seinem Vortrag ein weiteres Problem an. Es ging darum, dass PeopleSoft-Tools nur so lange vom Support unterstützt werden, bis ein neues Release erscheint. Da dies manchmal schon nach einem



*Dieter Weißhaar,  
Oracle-Vizepräsident  
Customer Support &  
OnDemand für  
Deutschland und die  
nordischen Länder*

halben Jahr der Fall sein kann, ist der Anwender ständig zu aufwändigen Migrationsschritten gezwungen. Von Seiten Oracle wurde zugesagt, das Procedere für diese spezielle Kundensituation zu überdenken.

DOAG-Beirat Wolfgang Scherrer fasste die Situation aus Sicht der Anwender zusammen: "Im Grunde ist man ja mit dem Oracle-Support zufrieden, dennoch gibt es immer wieder Fälle, in denen etwas schief läuft. Die DOAG wird diese weiterhin analysieren, um Oracle Ansatzpunkte für Verbesserungen aufzeigen zu können." Ein Thema, das bereits im Rahmen der DOAG-Anwenderkonferenz 2005 diskutiert wurde, ist bisher leider immer noch nicht zufriedenstellend gelöst: "Viele Anwender haben den Wunsch, benutzer-spezifische Profile bei Oracle zu hinterlegen, um nicht bei jedem Support-Vorgang alle ihre Daten wieder aufs Neue eingeben zu müssen."

Ein weiteres Problem, an dem gearbeitet werden sollte, ist der unterschiedliche Wissensstand, der in einigen Fällen auf beiden Seiten herrscht. "Ein erfahrener Anwender tut sich schwer, wenn er Mitarbeiter im Support laufend Sachverhalte erklären muss, die im Grunde selbstverständlich sind." Wolfgang Scherrer bringt hier das subjektive Empfinden ins Spiel: "Der Anwender erhält das Gefühl, Oracle nehme die Kunden nicht ernst, weil das Problem nicht verstanden wurde."

Dieter Weißhaar erklärte abschließend: "Wir sind bestrebt, die Prozesse zu verbessern und werden unsere Mitarbeiter entsprechend ständig weiter schulen und qualifizieren." Die DOAG wird an das erste Support-Forum anknüpfen und weitere Support-Veranstaltungen anbieten.

## Kontakt:

Wolfgang Scherrer  
[support@doag.org](mailto:support@doag.org)

# Das iterativ-agile Prozessmodell

Autor: Dr. Gerhard Strecker, Softlab GmbH

Handelt es sich bei iterativ-agilen Prozessmodellen nur um einen weiteren IT-Hype oder lassen sich mithilfe dieser Modelle marktgerechtere Software-Lösungen herstellen? Dieser Erfahrungsbericht über die Implementierung einer CRM-Lösung bei der BMW Group gibt darauf eine Antwort.

In der Software-Technologie heißen Vorgehensmodelle iterativ, wenn ein Vorhaben in mehrere, in sich geschlossene Mini-Projekte aufgeteilt ist, in denen alle wesentlichen Projekt-Phasen durchlaufen werden. Am Ende jeder Iteration steht ein stabiles, integriertes und getestetes Subsystem bereit. So wächst ein System inkrementell und wird schrittweise fertiggestellt. Die Vorgehensweise ermöglicht eine adaptive Planung, bei der beispielsweise nur der Scope einer Iteration festgelegt werden muss, und die weitere Planung abhängig von deren Ergebnissen gestaltet wird. So lassen sich auch in späteren Projekt-Phasen noch neue Anforderungen berücksichtigen. Der Begriff "agil" steht für die gewonnene Flexibilität und Stabilität im Vorgehen. Hauptziel ist eine Verringerung des Time-to-market. Das bedeutet: Die Entwicklung der Software wird beschleunigt, Kunden und künftige Nutzer sind enger in die fachliche Umsetzung und die Entscheidungsprozesse einbezogen. Für die einzelnen Iterationen werden strenge Zeitvorgaben (Timeboxes) vergeben (siehe Abbildung 1).

## Das Projekt

Die BMW Group führt derzeit eine länder- und marktübergreifende CRM-Lösung mit international vereinbarten Prozessen ein. In dem Projekt entwickelte Softlab ein einheitliches Oracle-Siebel-Kernsystem, das sich für den internationalen Rollout lokal anpassen lässt. Faustregel ist: 80 Prozent der in den Märkten benötigten Funktionen sind im

Kernsystem abgebildet und für die restlichen 20 Prozent werden länderspezifische Anpassungen durchgeführt.

Fachliche Schwerpunkte sind das operative CRM (Kundendaten, Beschwerden), Marketing und analytisches CRM (Kampagnen, Reports, KPIs etc.) sowie das kollaborative CRM (Retailer Frontend und Integration mit Dealer-Management-Systemen). Mit der Lösung verbessert sich das BMW-Service-Angebot erheblich und die vertriebliche Leistungsfähigkeit der Händler wird gestärkt. Sie stellt die Voraussetzung für das Cross-Selling über alle Marken der BMW Group dar und schließt die Financial-Services mit ein. Im Endausbau werden 16 europäische Landesgesellschaften von der Lösung profitieren.

Ein zentrales System wie Siebel eignet sich gut für iteratives Vorgehen. Es besitzt eine stabile Grund-Architektur, sodass sich die Iterationen vorwiegend auf die Fachlichkeit beziehen können. Softlab entwickelte eine Methode, um die Siebel Best-Practices zum Rollout von Lösungen mit der iterativ-agilen Vorgehensweise erfolgreich kombinieren zu können.

## Projektmanagement

Die iterative Entwicklung setzt eine besonders stringente Projektsteuerung mit Meilensteinplan und Ergebnisplan voraus. Diese wurden schon vor der ersten Iteration mit dem Kunden abgestimmt. Dazu kommen detaillierte Projektpläne, die zu Beginn jeder Iteration festgelegt wurden. Die Ergebnisse einer Iteration werden eher mit dem Businesswert des entwickelten Systems gemessen, als in Lieferobjekten wie Dokumenten und Softwaremodulen. Zudem wurde ein äußerst diszipliniertes Scope- und Anforderungsmanagement etabliert. Dieses verhindert beispielsweise zusätzliche Wünsche aus Feedback-Sessions für eine Iteration und verlagert diese eventuell in die nächste Stufe. So konnten die Iterationen innerhalb ihrer Timeboxes fertiggestellt werden.

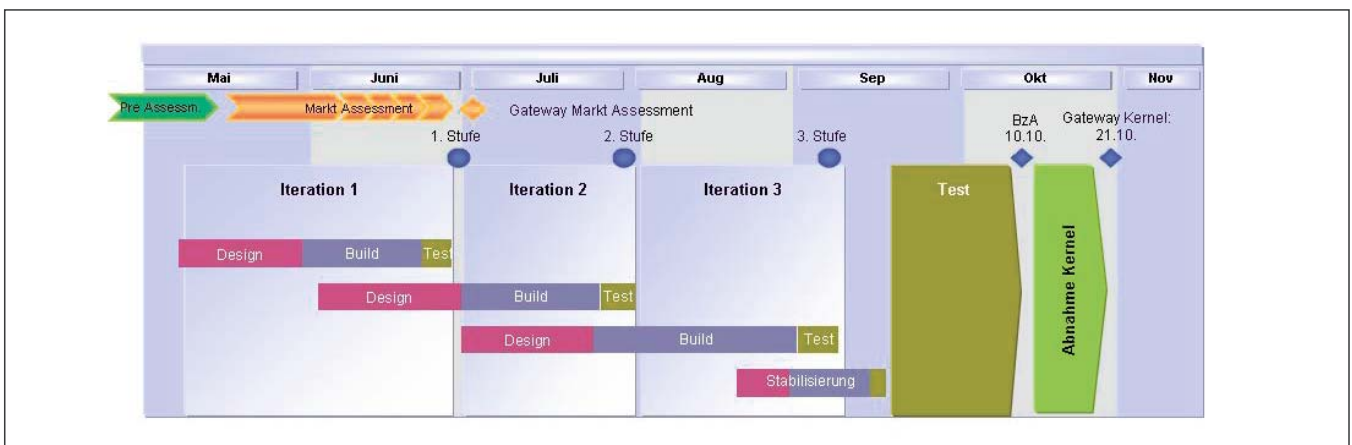


Abbildung 1: Iterativ-agiles Prozessmodell



Auch schnelle Entscheidungen auf allen fachlichen, technischen und organisatorischen Ebenen sind wesentlich. Die Entscheidungsfähigkeit wurde durch spezielle organisatorische Regelungen (kurze Wege, Vertreterregelung) sichergestellt – zu jedem Zeitpunkt eines Vorhabens.

### Auftraggeber/Kunde

Die iterative Entwicklung gelang im Projekt nur mit der intensiven und kompetenten Mitarbeit der Fachbereiche aus der BMW Group. Beim iterativ-agilen Vorgehen hat der Projektleiter des Auftraggebers eine veränderte Rolle. Er muss nicht nur die fachlichen Anforderungen liefern und die Systembenutzer in das Projekt miteinbeziehen, um den Entwicklern ein schnelles Feedback zu geben. Er beeinflusst auch den Projektverlauf grundlegend durch seine Priorisierungen und Entscheidungen in der täglichen Projektarbeit. Der BMW- und der Softlab-Projektleiter arbeiten aus diesem Grund ständig eng zusammen.

### Teams

Die Projektteams müssen sich in ihrer Arbeitsweise auf das kontinuierliche Bereitstellen neuer Business-Funktionen einstellen. Die persönliche Kommunikation zwischen Entwicklern und Business-Experten steht im Vordergrund, weil für langwierige Abstimmungsmeetings von Fachdokumenten keine Zeit vorhanden ist. Teams müssen ihre Methoden festlegen und konsequent anwenden. Dabei sind die Verfahren zur beschleunigten Entwicklung dem jeweiligen Iterationsziel anzupassen – etwa "Extreme Programming", "Pair Programming", "Test Driven Development" oder "Frequent Refactoring".

Teams sind im Projekt so zusammengesetzt, dass sie sich für ihre Aufgaben im Rahmen einer Iteration weitgehend selbst organisieren können. Dies gelingt mit kleinen Teams naturgemäß leichter, da sie autonomer arbeiten. Die Business-Experten im Team sollten inhaltlich immer eine Iteration voraus sein, damit schnelle und genaue Umsetzungsentscheidungen möglich sind.

### Fazit

Ist die Aufteilung eines Vorhabens in kleinere Projektschritte möglich und können, wie im BMW Group Projekt, die genannten organisatorischen Voraussetzungen geschaffen werden, bieten die iterativ-agilen Vorgehensweisen erhebliche Vorteile gegenüber den klassischen sequentiellen:

- Die frühe Integration der künftigen Benutzer und deren kontinuierliches Feedback wirken sich positiv auf die Akzeptanz eines Systems aus.
- Die Projektlaufzeiten zur Umsetzung von Business-Funktionen werden zumindest in den späteren Iterationen deutlich kürzer. Die Verringerung der Time-to-market lässt sich damit erreichen.
- Die einzelnen Projektschritte werden überschaubarer und damit besser plan- und steuerbar.
- Die Spezifikationsumfänge sind erheblich geringer.
- Der Projektfortschritt ist kontinuierlich mit konkreten Businesswerten messbar.

### Kontakt:

Dr. Gerhard Strecker  
gerhard.strecker@softlab.de

# Strategic Network Optimization

Autor: Dr. Hans-H. Schulz, ORACLE Deutschland GmbH

Oracle JD Edwards EnterpriseOne Strategic Network Optimization (SNO) ist ein Modul aus der Supply-Chain-Planning-Suite (SCP) zur Lösung von strategischen und taktischen Planungsaufgaben in unterschiedlichsten Industriezweigen.

SNO ermöglicht die Erstellung eines unternehmensweiten, langfristigen Plans zur

- kosten- und zeitoptimalen Verteilung der Produktion auf verschiedene Standorte
- günstigsten Verteilung der Waren auf verschiedene Lager
- Ermittlung der geeignetsten Transportmittel unter Berücksichtigung von
- Kapazitäten der Anlagen und Transportmittel
- Verfügbarkeit von Rohstoffen und Halbfertigmaterien

- Dauer von Produktion und Transport
- Kosten von Materialien, Lagerung, Verarbeitung, Transport etc.

Erreicht wird dies durch die Umsetzung grafisch modellierter Prozesse in lineare Optimierungsprobleme, die mit einem Optimierungsalgorithmus gelöst werden. Durch die grafische Umsetzung benötigt der Nutzer keine umfangreichen mathematischen Kenntnisse, sondern kann sich voll auf die adäquate Abbildung der Beschaffungs-, Produktions-, Lager- und Transportprozesse konzentrieren. Das so entstehende Netzwerk kann dann zum Beispiel auf einer geografischen Karte präsentiert werden. Für die Änderung von Werten (z. B. Bedarfswerte), aber auch für den Aufbau ganzer Modelle besteht darüber hinaus die Möglichkeit, Daten aus externen Quellen zu importieren (siehe Abbildung 1).

Auch bei großen Modellen geht die Übersichtlichkeit durch die Zusammenfassung von Modellknoten in Blöcke und Zeitperioden in Gruppen nicht verloren. Der Inhalt

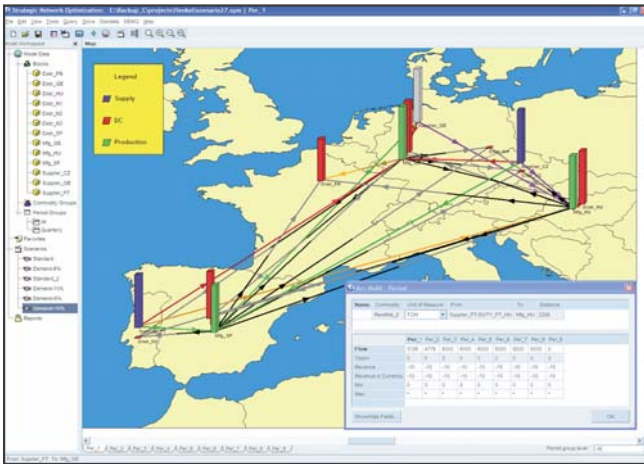


Abbildung 1: Geografische Darstellung mit Abfrage eines Transportes

dieser zusammengefassten Einheiten lässt sich jederzeit durch Drill-downs wieder separat darstellen.

Für die Behandlung von Nichtlinearitäten, wie sie bei einer Reihe von produktions-, lager- und transportrelevanten Prozessen vorkommen, stehen leistungsfähige Heuristiken zur Verfügung. Damit lassen sich beispielsweise Mindestmengen- und Lot-/Serien-/Batchgrößenprobleme lösen.

Die Betrachtung grenzüberschreitender Warenströme wird unter anderem durch die Möglichkeit der Modellierung von Wechselkursen unterstützt. Mit dem integrierten Capital Asset Management (CAM) können Fragen im Umfeld der Standortplanung beantwortet werden, wie zum Beispiel:

- Welcher Standort ist für meine neue Produktion der optimale?
- Wann sollte die Anlage in Betrieb gehen?
- Sollte eine vorhandene Anlage erweitert oder eine neue gebaut werden?

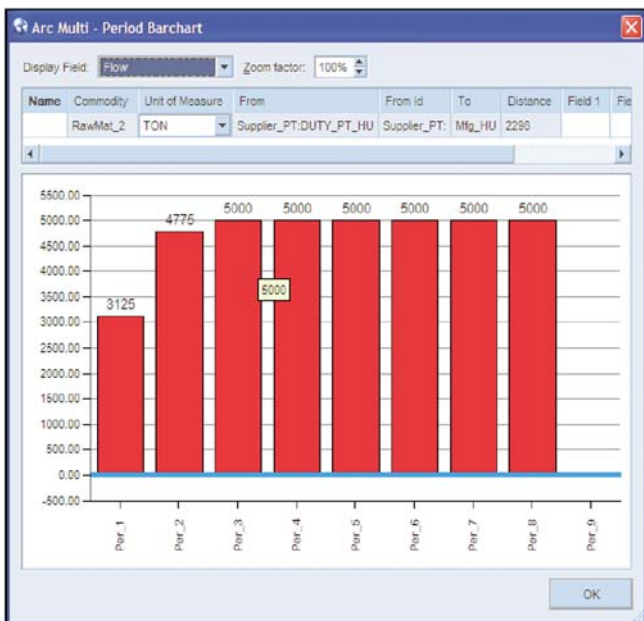


Abbildung 2: Grafische Ad-hoc-Auswertung

- Was sind die Auswirkungen eines neuen Auslieferungslagers?
- Ist Outsourcing möglich und lohnend? (siehe Abbildung 2)

Die Untersuchung alternativer Szenarien wird durch den in SNO integrierten Szenario-Manager unterstützt. Damit ist es möglich, auf der Basis eines vorhandenen Modells beispielsweise die Auswirkungen unterschiedlicher Bedarfsverläufe zu untersuchen oder mit what-if-Szenarien die Standortwahl für ein neues Lager zu untermauern.

Die Ergebnisse der unterschiedlichen Szenarien können dann in Bezug auf eine Reihe von Kostenparametern verglichen werden. Mit dem eingebauten Reporting-Modul ist die Erstellung von problemspezifischen Abfragen möglich, die auch in externe Programme (z. B. Microsoft Excel) zur weiteren Verarbeitung und Aufbereitung übernommen werden.

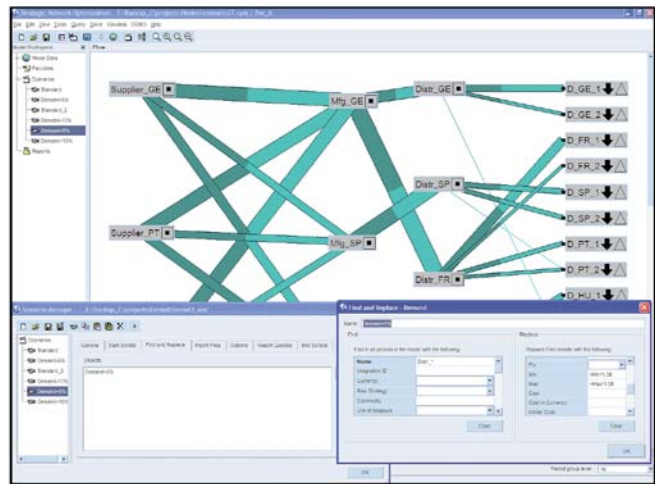


Abbildung 3: Flussdarstellung und Szenario Manager

Durch seine Flexibilität kann SNO für die Untersuchung einer Vielzahl von Fragestellungen eingesetzt werden; Entscheidungen lassen sich sachlich fundiert bewerten. Einige Beispiele aus über 170 realisierten praktischen Einsatzfällen sollen dies verdeutlichen:

- Ich möchte mein Distributionsnetzwerk optimieren: Was passiert, wenn ich nur mit einem Teil meiner Logistikpartner weiter zusammenarbeite? Wo sollten meine Distributionslager stehen? Was kann ich sparen, wenn ich mit einer flexiblen statt einer festen Zuordnung der Kunden zu den Auslieferungslagern arbeite?
- Ich möchte meine Produktion konsolidieren: Wo sollte welches Produkt hergestellt werden? Kann ich einen Standort schließen und wenn ja, wo? Was passiert, wenn ich von einem lokalen zu einem globalen Sourcing umstelle?
- Ich möchte verschiedene Teile meiner Produktion synchronisieren (etwa Baugruppen, die in unterschiedlicher Weise miteinander kombiniert werden): Wie können die Mengen so gesteuert werden, dass der Bedarf bei bestimmten Baugruppen innerhalb eines Jahres konstant bleibt?
- Ich bin mit bedarfsunabhängigen Zuliefermengen und schwankendem Absatz konfrontiert (Milchindustrie,

Baustoffe wie Zementherstellung): Wie kann ich auf verschiedene Nachfrageszenarien optimal reagieren?

Wie sieht ein optimaler, zeitabhängiger Produktmix aus?

- Ich möchte neue Absatzmärkte erschließen: Ist dieser Markt profitabel (unter Berücksichtigung von Zöllen, Wechselkursen, Transport- und Produktionskosten etc.)?
- Ich will ein anderes Unternehmen übernehmen: Wie könnten optimale Konsolidierungsszenarien in Produktion und Logistik aussehen?

Die größte Herausforderung beim Einsatz strategischer Planungssysteme ist die Beschaffung der notwendigen Eingangsdaten, da diese typischerweise nicht oder nicht nur im ERP-System vorliegen, sondern oft in einer Vielzahl von Dokumenten in unterschiedlichen Formaten und von verschiedenen Abteilungen für jeweils eigene Zwecke gepflegt werden. SNO liefert hier Unterstützung:

- Seine einfache, grafische und auch für Nicht-Experten gut verständliche Form der Darstellung der Daten macht schnell transparent, wofür die gelieferten Informationen benutzt werden können und welche Ergebnisse das System liefert. Dadurch kann mancherorts eine Zurückhaltung bei der Lieferung von Daten überwunden werden.

- SNO lässt sich durch seine offene Datenschnittstelle leicht in verschiedene Umgebungen und mit unterschiedlichsten Datenquellen integrieren. So werden Aufwendungen für umfangreiche Datenkonvertierungen minimiert.

Für die Oracle E-Business-Suite und JD Edwards EnterpriseOne ist eine Standardintegration verfügbar. Eine Integration zu anderen ERP-Systemen sowie zu weiteren vorhandenen Datenquellen ist durch die offene und flexible Datenschnittstelle schnell und mit geringem Aufwand zu realisieren. Dies wird zusätzlich mit einigen Möglichkeiten zur Automatisierung unterstützt.

Für den Betrieb von SNO ist keine zusätzliche Datenbank notwendig. Das Produkt läuft unter den Betriebssystemen IBM AIX, HP-UX, Sun Solaris und MS-Windows und kann je nach Plattform mithilfe von Terminal-Server-Software (Citrix) oder über das X Window System im Netzwerk verfügbar gemacht werden. Darüber hinaus ist auch der Hintergrundbetrieb im Batchmodus möglich.

#### Kontakt:

Dr. Hans-H. Schulz  
hanshartwig.schulz@oracle.com

## E-Learning und mehr für PeopleSoft

Autor: Ralf Roijackers, Assima

### Carrefour, ein Großunternehmen im Einzelhandel, zeigt, wie die Benutzer seines IT-Systems nach einer großen Migration auf PeopleSoft 8.4 geschult werden.

Carrefour ist das größte Einzelhandelsunternehmen Europas und nach Wal-Mart das zweitgrößte weltweit. Ursprünglich ein französisches Unternehmen, ist die Firma mittlerweile in 23 verschiedenen Ländern vertreten und beschäftigt über 7.000 IT-System-Benutzer. Diese müssen bei jeder Migration weitergebildet oder umgeschult werden. Das geschieht in 15 verschiedenen Sprachen.

#### Vor der Migration

Früher lief die interne Ausbildung bei Carrefour über die Direktion der Informationssysteme (DSI). Zuerst wurden die Verwaltungszentren in den verschiedenen Ländern ausgebildet, die sich anschließend um die Endbenutzer der IT-Systeme kümmerten. In diesen Verwaltungszentren waren jedoch keine Fachleute, die auf die Ausbildung von Mitarbeitern spezialisiert waren. Deshalb mussten Teams der DSI in die verschiedenen Länder geschickt werden, um bei den ersten Ausbildungsaktivitäten zu helfen.

Die Ausbildung wurde mit klassischen Mitteln organisiert. Pro Verwaltungszentrum hat man mehrere Trainingsstunden eingeplant. Den Endbenutzern wurde gezeigt, wie das IT-System funktioniert und wie es zu bedienen war. Laut einer Studie von Nick van Dam wird mit dieser Methode nur circa 30 Prozent des Wissens übertragen

(siehe Abbildung 1). Entweder wurde das Training am eigentlichen Produktsystem oder an einer Test-Umgebung durchgeführt. Im letzten Fall ist es erforderlich, eine Testdatenbank zu warten. Dies ist sehr aufwändig und teuer.

Die DSI gab auch Benutzerhandbücher heraus, in denen aber leider nur sehr theoretische Anwendungsprozeduren beschrieben sind. Die Verwaltungszentren der verschiedenen Länder haben diese Handbücher nur teilweise übersetzt und Updates kaum berücksichtigt. Im Endeffekt hatte jedes Land seine eigenen Benutzerhandbücher, basierend auf Bildschirmkopien der eigentlichen Anwendung (Screen copies).

Ursprüngliche Fassungen der DSI und globale Meldungen wurden oft schlecht übermittelt. Dies verursachte einen mangelnden Wissenstransfer. Die Unwissenheit der Bildungsträger verursachte eine erhöhte Anfrage von Aus- und Weiterbildungen. Man benötigte häufig Hilfe für die Nutzung der Anwendungen – eine starke Belastung für das Call-Center.

#### Das Thales-Projekt

2003 wurde die Migration des weltweit eingesetzten PeopleSoft ERP-System von der Client/Server-Version 7.53 auf die Web-Version 8.4 beschlossen. Die Module PO, AP, GL und AM sollten im Juli 2004 auf die Web-Version umgestellt werden. Dies setzte die Umschulung aller Benutzer der Carrefour voraus. Es wurde ein Trainingsteam gebildet, um Ausbildungsmaßnahmen zu entwickeln und zu verbreiten. Auch die Dokumentation sollte neu gestaltet wer-



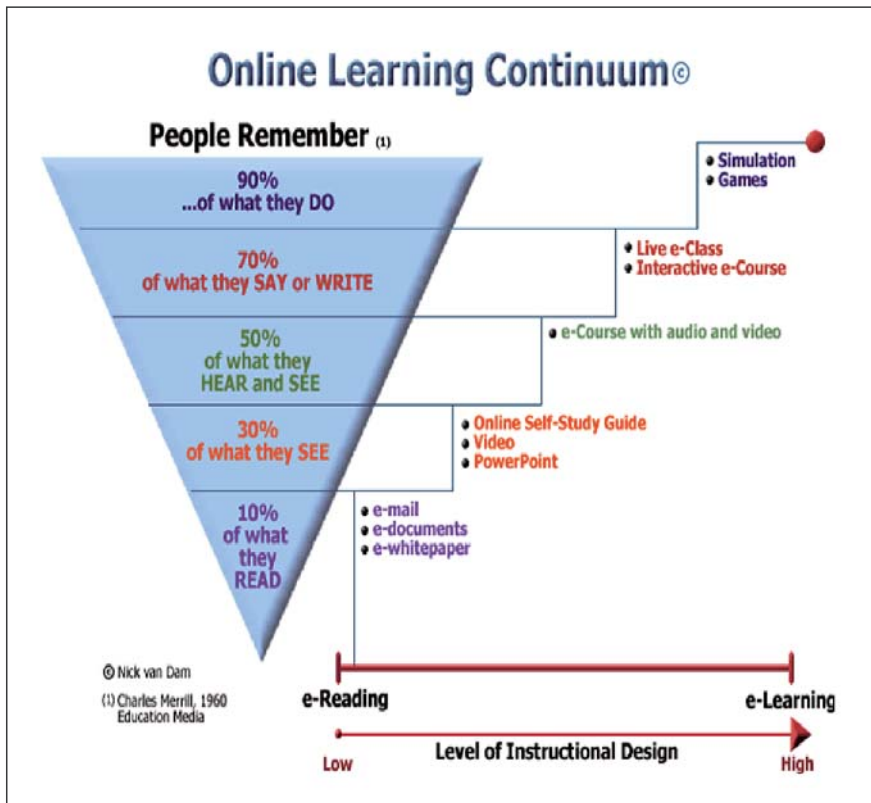


Abbildung 1: Ergebnis einer Studie von Nick van Dam

den. Ausbildungshilfen waren gefragt, die auf den Benutzer angepasst werden können und zudem von jedem akzeptiert sind. Eine neue Trainingslösung wurde gesucht. Folgende Anforderungen standen zur Diskussion:

- Carrefour wollte Test-Anlagen und Test-Datenbanken vermeiden. Aus früherer Erfahrung wusste man, dass diese hinsichtlich Wartung und Deployment teuer und kompliziert sind.
- Es wurde eine langfristige Lösung gesucht, die an die Realität anpassbar ist.
- Die Lösung sollte für die Ausbilder einfach zu benutzen sein und die Arbeitsbelastung reduzieren.
- Die Lösung sollte explizit den Ausbildungsinhalt und die Wissensübertragung sicherstellen.
- Die Lösung sollte die Ausbildungsdauer verringern und spezifisches Training durch den Einsatz von Simulationen ermöglichen.
- Die Lösung sollte immer wieder neu verwendbar und vom Arbeitsplatz des Benutzers zu starten sein. Das galt sowohl für weiterführende Ausbildungszwecke als auch für neue Benutzer, die mit dem System vertraut gemacht werden sollen.
- Die Lösung sollte an die eigentliche Anwendung anpassbar sein. Wenn sich die Benutzeroberfläche der Original-Anwendung verändert, muss auch die Trainingslösung einfach up-to-date zu halten sein.

Aufgrund dieser Anforderungen wurde eine Simulation der Benutzeroberfläche für Ausbildungszwecke gewählt, anstatt ein Produktionssystem oder "Trainingsmaschinen" einzusetzen. Man sollte aber mit den simulierten Anwendungen genauso arbeiten können ("Look and Feel") wie mit den realen Anwendungen. Simulationen sollten einfach

und schnell erstellt werden können – und dies nicht nur von Fachleuten. Der Inhalt der Ausbildungslektionen sollte auch einfach aktualisierbar sein. Für die weltweit in verschiedenen Sprachen sprechenden Angestellten ist es zudem wichtig, Simulationen in mehrere Sprachen übersetzen zu können. Damit die Simulationen lokal auf jedem Rechner eines Benutzers laufen können, sollte möglichst vermieden werden, Zusatz-Installationen für jeden Endrechner vornehmen zu müssen. Die Simulationen sollten klein sein, um sie über ein WAN verbreiten zu können.

### Wahl der E-Learning-Lösung

Seit Juli 2004 setzt Carrefour die Wizard Training Suite (WTS) von Assima erfolgreich für PeopleSoft ein. Seither werden 7.000 Benutzer aus 21 Ländern in 60 verschiedenen Jobs trainiert und unterstützt (siehe Abbildung 2).

WTS basiert auf innovativen Technologien und ermöglicht es, hochrealistische Simulationen mit vollkommener Interaktivität und vereinfachter Wartung zu erstellen. Dabei kommt ein so genanntes True Capture zum Einsatz. WTS zeichnet alle Elemente der Originalanwendung auf, behält deren volle Funktionalität bei und simuliert die reale Anwendung. Somit kann sich der Lernende mit dieser Simulation genauso trainieren wie mit der Original-Anwendung. Er erhält eine 100-prozentige reale Vorstellung davon, wie die Software aussieht und zu bedie-



Abbildung 2: Thin Cloning Technology



nen ist. Da die Simulationen Mehr-Weg-Navigationsfähig sind, kann man auf verschiedene Art und Weise von einem Schritt zum nächsten gelangen – sei es per Mausdoppelklick, Tastenkürzel oder dem Umweg über verschiedene Ordner. Diese umfassende Methode gestaltet das Lernen effektiver, im Gegensatz zu den Lösungen, bei denen die Anwender nur durch geführte Simulationen oder Demonstrationen ihr Ziel erreichen. Der Benutzer kann Fehleingaben tätigen, ohne Angst haben zu müssen, das Originalsystem zu beschädigen. Es besteht kein Risiko, Viren auf die reale Anwendung einzuschleusen.

Sobald die Simulation der Anwendung steht, ist das Erstellen eines Tutorials (Übung) ein Kinderspiel. Alle Standard-Meldungen in der spezifizierten Zielsprache sind bereits vordefiniert. Diese Meldungen können einfach modifiziert werden, damit die Tutorials auf ihre Bedürfnisse und individuellen Firmenstile angepasst werden können. Die Tutorial-Dateien sind sehr klein, etwa 100 MByte für hundert Simulationen und Tutorials von 20 bis 25 Bildschirmdarstellungen.

WTS beinhaltet neben diesen Simulationen und Tutorials ein Modul, das jedes Tutorial automatisch in eine Dokumentation umwandelt. Es steht im HTML-Format (für Online-Hilfe), PowerPoint (für Präsentationen) oder Word zur Verfügung. Zudem lassen sich über ein Wörterbuch Simulationen, Tutorials und die Dokumentation auf Knopfdruck in jede der mehr als 20 unterschiedlichen vordefinierten Sprachen umwandeln. Selbst Fremdsprachen wie Arabisch, Russisch oder Chinesisch können hinzugefügt werden, ohne mehrere Clones erstellen zu müssen.

Der komplette Trainingsinhalt (Dokumentation, Simulation, Tutorials etc.) wird im Ausbildungsraum, auf CD-ROM, im Intranet, via LAN oder via WAN veröffentlicht. Dabei kann ein Training auf drei verschiedene Arten erzeugt werden: Demonstration, Übung und Bewertung. Bei der Demonstration wird dem Anwender gezeigt, wie eine Aufgabe zu erledigen ist. Mit der Übung kann der Anwender in seiner eigenen Geschwindigkeit lernen, und bei der Bewertung, bei der alle Hilfestellungen und Meldungen auf ein Minimum reduziert sind, kann er sich selbst testen. Der Ausbilder bekommt als Feedback eine Auswertung (Punktesystem) zurück, um die Anwender oder Anwendergruppen optimal begleiten zu können.

**Die technische Umsetzung**

Im Normalbetrieb werden alle grafischen Elemente wie Fenster, Menüs, ComboBoxen, Listen, Checkboxes, Buttons, Eingabefelder etc. durch MS Windows auf einem Bildschirm dargestellt. Informationen darüber, wie diese Ele-

mente (Position, Dimensionen, Farben und Aufschriften) dargestellt werden, kommen direkt von der Anwendung. Das Graphical User Interface (GUI) einer Anwendung sendet dabei so genannte Systemaufrufe (APIs) an das Betriebssystem. Bei der Erstellung einer Simulation werden diese Systemaufrufe abgefangen, gesammelt und abgespeichert (siehe Abbildung 3).

Bei Host-Systemen (AS400/3270) sendet ein Emulator die Systemaufrufe an Windows. Bei einer Internet-/Intranet-Anwendung fängt ein Browser die APIs ab. Auch für Java-Anwendungen gibt es eine ähnliche Lösung, um die System-Informationen zu registrieren.

Bei der Rückgabe einer Simulation werden die gespeicherten GUI-Informationen an Windows geschickt, ohne dass dabei die Original-Anwendung beansprucht wird (siehe Abbildung 4).

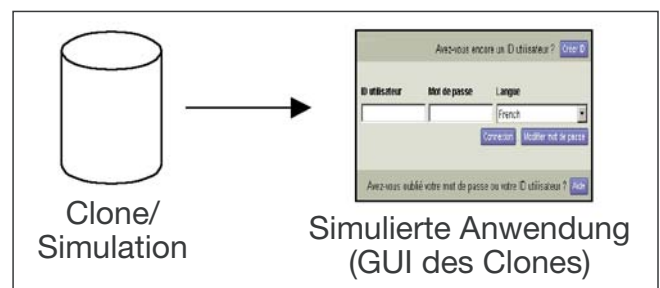


Abbildung 4: Die GUI der Anwendung wird wieder nachgebildet (Play-Back)

Jetzt wird an die Simulation ein Tutorial angehängt, um die Benutzeraktionen zu begleiten und dem Benutzer Hilfetexte anzubieten (siehe Abbildung 5).

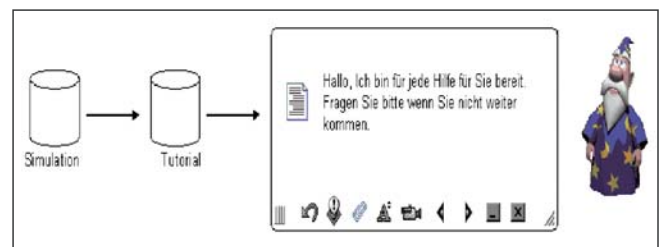


Abbildung 5: Ein Tutorial zeigt dem Benutzer bei Bedarf Hilfetexte

Aus der Simulation wird zusammen mit verschiedenen Tutorials ein komplettes Trainingsmaterial erzeugt:

- eine Präsentation (PowerPoint, "Movie-mode")
- eine Dokumentation (Word, HTML)
- verschiedene Übungen (interaktive Simulation und Tutorials)

Das Ganze kann dem Anwender anschließend in einem Intranet-Portal oder auf CD zur Verfügung gestellt werden.

**Kontakt:**

Ralf Roijackers  
ralf.roijackers@assima.net

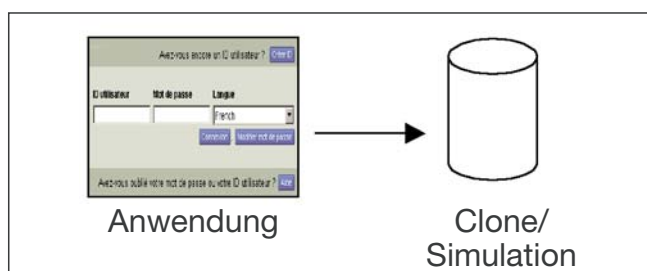


Abbildung 3: Mit Grabbing werden die Objekte (Systemaufrufe) der Anwendung abgefangen

# CRM On Demand – Software as a Service

Autor: Elmar Neuwirth, ORACLE Deutschland GmbH

SaaS – Software as a Service: Gerade mit der Fokussierung auf den Mittelstand führt heute kaum mehr ein Weg an einer On-Demand-Lösung vorbei, um kleineren und mittelständischen Unternehmen in Deutschland (KMUs) sowie den öffentlichen Verwaltungen sowohl aufwändige IT-Experimente zu ersparen als auch bewährte Software zur Unterstützung ihrer spezifischen Geschäftsprozesse zu bieten. Aber auch große Unternehmen setzen heute erfolgreich in vielen Bereichen, ergänzend oder komplett, auf CRM-Lösungen im On-Demand-Umfeld.

2005 hatten nach Aussage von IDC 21 Prozent der Unternehmen ihre Software als gehostete Mietsoftware gekauft. Für das Jahr 2008 werden bereits 34 Prozent prognostiziert. Das Geschäft mit Mietsoftware wird laut einer Studie von AMR innerhalb von drei Jahren um 35 Prozent (CAGR) wachsen, verglichen mit einem Wachstum von 5 Prozent im klassischen Lizenzgeschäft und 8 Prozent im Wartungsbereich. Diese Zahlen zeigen sehr anschaulich, wie sich der Markt signifikant Richtung SaaS wandelt. Im privaten Umfeld arbeiten bereits heute PC- und Internet-Anwender – meist unbewusst – mit SaaS-Lösungen. Beispiele dafür sind bekannte Applikationen wie GMX, web.de, Yahoo oder Google.

## Oracle Siebel CRM On Demand

Aus der Oracle-Welt kommend, hat man meist die Vorstellung, dass die Siebel CRM-On-Demand-Lösung [1] die gehostete Version der so genannten On-Premise-Software ist. Darunter versteht man Lizenz-Software, die meist durch die hauseigene IT innerhalb des Unternehmens installiert und betrieben wird. Dies ist aber hier nicht der Fall. Der große Unterschied besteht darin, dass sich die Kunden bei der klassischen On-Premise-Software unterschiedlichste Module aus dem Siebel-Produktportfolio, ihren Geschäftsanforderungen entsprechend, zusammenstellen. Sie erhalten die Software von Oracle auf CD oder laden sich diese aus dem Netz. Sie wird in der IT-Abteilung installiert und meist mit Unterstützung eines Oracle-Partners konfiguriert, erweitert und eingeführt, bevor sie komplett einsatzfähig ist.

Die Siebel CRM-On-Demand-Software ist dagegen keine gehostete On-Premise-Software. Sie ist eine eigene, abgeschlossene Software mit genau definiertem Funktionsumfang. Man kann sie nicht auf CD kaufen oder downloaden

und dann innerhalb des eigenen Unternehmens installieren. Diese Applikation ist nur als gehostete Software über das Internet durch Aufruf einer dedizierten URL zu nutzen.

Auch die Release-Zyklen sind im Vergleich zu den On-Premise-Releases unterschiedlich. So ist beispielsweise seit Februar 2007 die neue Siebel On-Premise-Version 8 verfügbar. Im On-Demand-Umfeld ist seit Kurzem das Release R13 im Einsatz. Es wird voraussichtlich im Sommer durch das noch umfangreichere R14 abgelöst werden (siehe Abbildung 1).

## Warum CRM gerade heute so kritisch für Unternehmen und Behörden ist

Für CRM sprechen eine ganze Reihe von Argumenten [2]:

- Es ist fünf- bis sechsmal teurer, einen neuen Kunden zu gewinnen als einen Stammkunden zu halten (Whiteley/Hessan).
- Mindestens jeder vierte unzufriedene Kunde wechselt sofort den Anbieter, wenn er eine bessere Alternative hat.
- Jeder zufriedene Kunde bringt mindestens drei weitere neue Kunden. Die Weiterempfehlung von Stammkunden ist kostenlose Werbung. Zufriedene Kunden sind gerne bereit, ihre Erfahrungen weiterzugeben.
- Ein unzufriedener Kunde erzählt zehn weiteren potenziellen Kunden von seinen Negativ-Erfahrungen.
- Stammkunden haben eine geringere Preisempfindlichkeit als Neukunden.
- Die Marketing- und Vertriebskosten zur Erhaltung der Kundenbeziehung sinken.
- Nach Reichheld/Sasser steigt eine Erhöhung der Kundenbindungsrate um nur 5 Prozent bereits die Gewinne – je nach Branche – zwischen 25 und 125 Prozent.

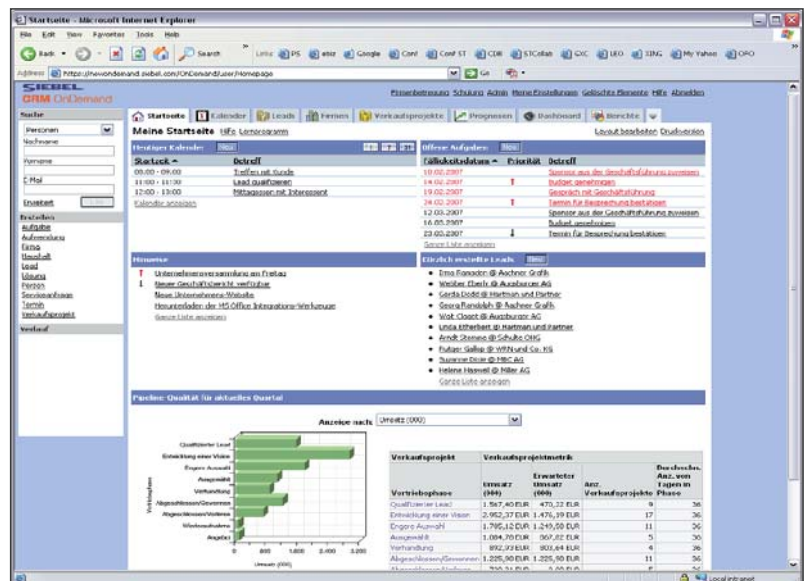


Abbildung 1: Einstiegsbildschirm Siebel CRM On Demand

Aus diesen Erkenntnissen lässt sich sehr präzise ableiten, warum es wichtig für Unternehmen ist, eine 360-Grad-Sicht auf ihre Kunden zu bekommen. Diese 360-Grad-Sicht muss alle Bereiche des Unternehmens abdecken, in denen es zu Interaktionen mit dem Kunden kommt: im Marketing, im Vertrieb und im Service.

### Herausforderungen im Marketing

In den Marketing-Abteilungen kommen öfter nur proprietäre beziehungsweise veraltete Systeme zur Abwicklung von Kampagnen zum Einsatz. Meist sind die Marketing-Applikationen von den Vertriebsinformationssystemen entkoppelt. Oft werden Kampagnen der Einfachheit halber über Excel-Sheets abgewickelt und verwaltet. Das führt dazu, dass die Daten dezentral abgelegt und dadurch nicht immer nachverfolgbar sind. Durch diesen Systembruch ist die Transparenz im Unternehmen nicht mehr gegeben. Die Folge sind brachliegende Verkaufschancen (Leads), die nicht bearbeitet werden, und in der Folge verärgerte Kunden, die ein Follow-Up erwartet hätten.

Durch den weitverbreiteten Einsatz von Excel-Sheets oder proprietären Systemen ist es schwer, häufig sogar nahezu unmöglich, Kampagnen zu verfolgen und dadurch den ROI zu messen. Man kann in den seltensten Fällen nachvollziehen, wie sich jeder in die Kampagne investierte Euro verzinst hat, um daraus abzuleiten, ob es sinnvoll ist, solche Kampagnen zukünftig weiterzuführen – oder die Marketing-Konzepte noch einmal neu zu überdenken.

Die fehlende Integration und Transparenz der verschiedenen Bereiche Marketing, Vertrieb und Service sind eine weitere große Herausforderung. Durch den Einsatz ungeeigneter Systeme ist es heute meist nicht möglich, nach dem Launch einer Kampagne festzustellen, welcher Kunde die entsprechenden Web-Seiten zur Kampagne anklickt und sich für das neue Angebot interessiert. Eine automatische Zuordnung dieses Interessenten an den zuständigen Innendienst-Mitarbeiter wäre der sinnvollste nächste Schritt. Die meisten aktuellen Systeme unterstützen dies jedoch nicht. Von einer automatischen Vorqualifizierung des Kunden und einer definierten Übergabe an den zuständigen Außendienstmitarbeiter in Folge ganz zu schweigen.

### Herausforderungen im Vertrieb

In kleinen und mittelständischen Unternehmen sowie in vielen Behörden werden Vertriebsinformationen überwiegend in Excel-Sheets hinterlegt und gepflegt. Aber auch größere Unternehmen arbeiten in vielen Bereichen mit entkoppelten Systemen. Vertriebsdaten werden stichtags-



bezogen konsolidiert und nach oben im Reporting gewichtet und prognostiziert (Forecast). Dies hat zur Folge, dass die Prognose ungenau sein kann, da sie von der Qualität des Forecasts der einzelnen Mitarbeiter abhängig ist. Ein Vertriebsleiter, der über längere Zeit hinweg mit seinem Team zusammenarbeitet, kann wahrscheinlich die Zahlen seiner Mitarbeiter einschätzen und gewichten, da er diese kennt und weiß, welche Mitarbeiter ihren Forecast generell konservativ und welche optimistisch abgeben. Da sich aber in der heutigen Zeit Teams sehr oft neu aufstellen und formieren, ist die Herausforderung einer genauen, konsolidierten Prognose äußerst kritisch. Ein Zugriff auf die Vertriebshistorie würde es an dieser Stelle ermöglichen, die Verläufe von Budget, Forecast und Ist-Werten der Vergangenheit als Indikator der Gegenwart mit in die Gewichtung einzubeziehen und somit die Erstellung eines genauen Forecasts unterstützen.

Die gleichen Herausforderungen wie im Bereich genauer Vertriebsprognosen ergeben sich auch bei einer verlässlichen Pipeline. Sind die Zahlen nicht zu jedem Zeitpunkt vom Management einsehbar, sondern nur stichtagsbezogen, kann meist nur noch spät auf negative Abweichungen reagiert werden. Auch hier wäre eine Analyse der historischen Daten eine große Hilfe. Trends könnten frühzeitig erkannt und entgegenwirkende Maßnahmen eingeleitet werden.

Mangelnde System-Unterstützung ist direkt proportional zu ineffizienten Vertriebsmitarbeitern zu bewerten. Wenn sich jeder Vertriebsmitarbeiter selbst aufwändig die Vorqualifizierung seiner Kunden erarbeiten muss und nicht auf vorhandene oder von einem Innendienst-Mitar-

## ... unsere Inserenten

Firma	Seite	Web-Adresse
Softlab Group	3	<a href="http://www.softlab-group.com">www.softlab-group.com</a>
PROMATIS software GmbH	21	<a href="http://www.promatis.de">www.promatis.de</a>
ORACLE Deutschland GmbH	U4	<a href="http://www.oracle.com">www.oracle.com</a>



beiter bereits recherchierte Kundendaten zugreifen kann, bleiben Effizienz und Effektivität auf der Strecke. So wäre es etwa wünschenswert, dass der Innendienst-Mitarbeiter nach ausgiebiger Vorqualifizierung eines Leads diesen dem zuständigen Außendienst-Kollegen automatisch mit einer entsprechenden Benachrichtigung zur Bearbeitung übergibt. Der Außendienst-Mitarbeiter sollte dann entscheiden können, ob der gelieferte Lead seiner Meinung nach ausreichend zur Übernahme vorqualifiziert ist oder ob er diesen wieder an den Innendienst-Mitarbeiter zur weiteren Qualifizierung zurückweist.

**Herausforderungen im Service**

Der Service muss dem Kunden schnell und kompetent bei seinen Problemen mit Produkten oder Dienstleistungen aus dem eigenen Haus weiterhelfen. Je besser und kompetenter der Service ist, desto besser ist die Kundenbindung. Fehler und Produktprobleme enttäuschen Kunden weit weniger als schlechter und inkompetenter Service.

Minderwertiger Service entsteht immer dann, wenn die Service-Mitarbeiter wenig über den Kunden wissen und durch mehrfach wiederholende Fragestellungen Standard-Informationen beim Kunden abfragen, die zu diesem Zeitpunkt bereits an anderer Stelle im Unternehmen als Kundendaten hinterlegt sind. Kunden erwarten heute zentrale Wissensdatenbanken und FAQ-Bereiche, die es ihnen ermöglichen, schnell Problemlösungen oder "Work-Arounds" zu finden und abzurufen.

Auch möchten Kunden über alle Kommunikationskanäle mit dem Service in Verbindung treten: Telefon, Voice-Mail, Fax, E-Mail, Chat etc. Kontakt-Center-Anwendungen werden jedoch schnell teuer, sobald Computer der Call-Center-Agenten mit der Telefon-Infrastruktur der Kunden vernetzt und proprietär integriert werden müssen. CTIs (Computer Telefon Integrationen) liegen selbst für kleine und mittelständische Unternehmen oft in Größenordnungen von 500.000 bis 1 Million Euro.

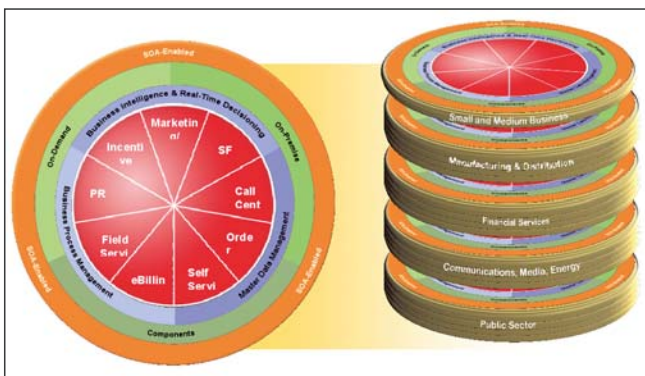


Abbildung 2: Oracle Siebel CRM – Gesamtüberblick

Da Siebel CRM On Demand (SCOD) genau die oben aufgeführten Herausforderungen in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service adressiert, ist es eine ideale Ergänzung beziehungsweise liefert innovative neue Applikationen für diese Bereiche. Immer dann, wenn eine On-Premise-Lösung nicht in das vorhandene Budget passt oder nicht im eigenen Hause betrieben werden kann, ist SCOD eine zu erwägende Alternative.

Anfangs hat man im Rahmen seiner CRM-Strategie häufig das "Big Picture" einer Komplett-Lösung im Blickpunkt, ist aber mit einer Komplett-Einführung in Zeit, Ressourcen und Budget überfordert. In solchen Fällen kann man sich die Vorteile von Siebel CRM On Demand zunutze machen und in iterativen, kleinen Schritten mit den signifikantesten Problemen in einer Teil-Organisation beginnen, etwa im Vertrieb oder im Marketing.

Da Unternehmen heute sehr schnell durch Merger und Aquisitionen wachsen und sich verändern, ist eine flexible Lösung mit kurzen Setup- und Einführungszeiten wichtig, teilweise sogar unternehmenskritisch. Diese Flexibilität ist mit den meisten heute im Markt existierenden CRM-Lösungen weder zeitlich noch mit dem zur Verfügung stehenden Budget zu realisieren. Die durchschnittlichen Go-Life-Zeiten der Siebel CRM-On-Demand-Lösung liegen erfahrungsgemäß zwischen einem und drei Monaten, nachdem die Fachanforderungen organisationsübergreifend definiert wurden.

"Debriefing" hat gerade heute in kleineren und mittelständischen Unternehmen eine hohe Bedeutung bekommen. Der Arbeitsmarkt entwickelt sich seit langer Zeit wieder positiv, was eine hohe Fluktuation mit sich bringt. Da in kleineren und mittelständischen Firmen die Kunden-Informationen sehr häufig dezentral mit Office-Tools wie Excel gepflegt werden, nehmen Vertriebsmitarbeiter ihre Kundendaten mit zum neuen Unternehmen und hinterlassen eine große irreparable Lücke bei ihrem früheren Arbeitgeber, der nun keinen Zugriff mehr darauf hat. Deshalb ist es sehr wichtig, Vertriebs- und Marketing-Daten zentral in einem System zu erfassen. So ist gewährleistet, dass Kunden-Informationen sowohl für nachfolgende Kollegen als auch das Unternehmen selbst erhalten bleiben.

Im Bereich der KMUs treffen wir heute auf ein breites Spektrum historisch gewachsener CRM-Legacy-Systeme, die in der Vergangenheit mehrmals funktional an neue Anforderungen angepasst wurden, in der Zwischenzeit aber technologisch vollkommen veraltet sind. Dadurch sind sie kaum mehr zu warten und schwierig erweiterbar, müssen aber auf eine neue, zukunftssichere Basis gestellt werden. Auch SAP-Anwender können eine bereits in der Zukunft geplante SAP CRM-Einführung in der Zwischenzeit mit einer einfachen, intuitiven CRM-On-Demand-Applikation von Oracle überbrücken.

**Oracles Siebel CRM On Demand**

Im Vergleich zu den Mitbewerbern, wie Salesforce.com, Microsoft, SAP und den vielen kleineren Nischenanbietern, die sich auf bestimmte vertikale Märkte spezialisiert haben, bietet die Oracle Siebel CRM-On-Demand-Lösung neben niedrigen Mietkosten folgende entscheidende Vorteile:

- *Hybrid-Modell*

Oracle kann im Vergleich zu seinen Mitbewerbern, die entweder kein Hybrid-Modell anbieten oder dies nur theoretisch abbilden können, auf erfolgreiche Erfahrungen bei bestehenden Kunden, die ein Hybrid-Modell einsetzen, zurückblicken. Dieses Hybridmodell ermöglicht Unternehmen und Behörden auf der einen Seite, im Bereich CRM klein mit einer On-Demand-Lösung zu beginnen und dann bei Bedarf auf die On-Premise-Lösung umzusteigen, oder auf der anderen Sei-



te bei kleinen Geschäftseinheiten CRM On Demand einzusetzen und in der Hauptgeschäftsstelle parallel die umfangreichere On-Premise-Lösung einzusetzen. Beide CRM-Applikationen sind in diesem Fall miteinander integriert.

- *CRM aus einer Hand*

Oracle ist heute der einzige Anbieter, der seinen Kunden CRM-Services aus einer Hand liefern kann – von der CRM-Applikation über die Infrastruktur, bestehend aus der Oracle Datenbank und der Oracle Fusion Middleware bis hin zur gesamten Hosting-Plattform und dem Hosting-Betrieb.



Abbildung 3: CRM aus einer Hand

- *Integration von Stammdaten aus bestehenden Systemen*  
Oracle hat mit dem Release R13 einen vordefinierten Connector zur E-Business Suite eingeführt, der es erlaubt, die CRM-Applikation um Geschäftsprozesse wie der Auftragsbearbeitung und der Rechnungserstellung aus der E-Business Suite zu erweitern. Auch für die anderen Oracle ERP- und SCM-Produkte stehen entsprechende Integrationsszenarien zur Verfügung. Für die Integration in die SAP-Welt kommt die SIESAP-Toolbox zum Einsatz. Alle weiteren Integrationsszenarien lassen sich standardisiert über Web-Services abbilden. Heute stehen bereits sehr viele Web-Service-Lösungen zur Integration von kostenlosen Services aus dem Internet zur Verfügung. Ein Beispiel dafür ist die Integration eines Routenplaners mit Google-Maps.
- *Umfassendes CRM On Demand*  
Im Gegensatz zu Mitbewerbern bietet Oracle zu einem sehr niedrigen Mietpreis ein breites Spektrum an CRM-Funktionalitäten an, die eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden erlauben. Andere Lösungen ermöglichen das erst durch den Ausbau der eigentlichen CRM-Applikation durch spezifische, zusätzlich zu mietende Komponenten von Drittanbietern.

- *Integrierte Analytics*

Oracle ist heute der führende Anbieter, der ein ausgefeiltes Data Warehouse zur Analyse nicht nur der aktuell konsolidierten Daten, sondern auch der Daten aus der Historie anbieten kann, um beispielsweise Trends und weitere Up- und Cross-Sell-Potenziale zu erkennen. Die meisten Mitbewerber haben bis heute kein Data Warehouse in ihrem Standard-Portfolio enthalten.

- *Einfache, intuitive und leicht zu erlernende Applikation*

Siebel CRM On Demand kann schnell bei extrem hoher Benutzerakzeptanz eingeführt werden, da die Oberflächen intuitiv zu bedienen sind. Anwender, die bereits heute im privaten oder geschäftlichen Bereich Applikationen wie web.de, GMX, Google oder Yahoo nutzen, kommen erfahrungsgemäß ohne Probleme mit der Nutzung der CRM-On-Demand-Lösung zurecht. Die Unterstützung in Form von kontext-sensitiven Hilfen oder entsprechenden Selbstlernmodulen unterstützen die Endanwender in jeder Situation.

### Funktionsumfang

Oracle Siebel CRM On Demand bietet folgenden Funktionsumfang:

- 360-Grad-Sicht auf den Kunden durch die integrierten Module
  - Vertrieb
  - Marketing
  - Service
  - Analytics
- Planungs-, Kalender- und Aktivitäten-Management
- Vertriebs-Prozess-Coach
- Mehrdimensionale Prognosen
- Offline-Client
- Segmentations-Wizard
- Intelligentes Scripting
- Integration mit Contact Center On Demand
- Integration mit E-Mail-Marketing On Demand
- Integration in Microsoft Office und Outlook
- Integration mit Lotus Notes
- Integration mit der E-Business Suite
- Web-Service-Schnittstellen
- etc.

### Fazit

Oracle Siebel CRM On Demand bietet eine umfassende CRM-Lösung, die innerhalb kürzester Zeit in den Fachabteilungen eingeführt werden kann. Sie ermöglicht die Integration in bestehende Systeme und kann bei Bedarf in einem Hybrid-Ansatz betrieben werden.

### Weiterführende Informationen

- [1] <http://www.crmondemand.de>  
 [2] 30 Minuten für mehr Kundenbegeisterung, Lothar J. Seiwert, 4. Auflage

### Kontakt:

Elmar Neuwirth  
[elmar.neuwirth@oracle.com](mailto:elmar.neuwirth@oracle.com)

# JD-Edwards-Einführung im Kalkwerk Rygol

Autoren: Dirk Schlömer und Uwe Volk, msg systems ag

**Von der Einführung einer ERP-Software ist ein Unternehmen als Ganzes betroffen. Die Kalkwerk Rygol GmbH & Co. KG setzte daher bei der Ablösung ihres Systems COMET auf eine zügige und effektive Neuorientierung mit dem Ziel, ihre Geschäftsprozesse optimal zu unterstützen.**

Im Jahr 2000 war die Einstellung der Entwicklung und Wartung von COMET abzusehen. Die Software war seit 1984 bei Rygol im Einsatz und wurde im Laufe der Jahre stark modifiziert. Ihre Struktur galt als veraltet. Bei der Suche nach einem geeigneten Nachfolger stellte das Unternehmen vor allem hohe Anforderungen an dessen Funktionsumfang sowie an Branchen-Besonderheiten, die das Altsystem zufriedenstellend abgebildet hatte. So musste beispielsweise die Container-Verwaltung für Baustellen auch mit dem neuen Produkt zuverlässig zu handhaben sein. Das neue System sollte zudem eine offene Architektur besitzen, schnell zu implementieren und wartungsfreundlich sein. Diese Kriterien erfüllte JD Edwards OneWorld am besten. Die Software ist hochfunktional und besonders flexibel, hat die gewünschte offene Architektur und ermöglicht außerdem eine schnelle Implementierung.

## Das Projekt

Ziel war eine reine Microsoft-Infrastruktur mit einem NT-Server, SQL-Datenbank und FAT-Clients unter Windows 2000. Die Projektplanung sah als Stichtag für die Einführung der OneWorld-Module in den Bereichen Finanzbuchhaltung, Distribution und Manufacturing den 1. Dezember 2001 vor. Gleichzeitig mussten zu diesem Termin das Prozess-Leitsystem und die OAS-Waagensteuerung sowie die EASY-Software-Dokumenten-Archivierung in die neue Lösung integriert werden.

Weitere Herausforderungen ergaben sich durch die branchenspezifische Adress-Struktur, die sowohl Daten der Baustellen als auch jene von Bauunternehmern und Großhändlern enthielt. Diese Struktur wurde weitgehend überarbeitet, damit sie über den System-Standard abgebildet werden konnte. Nach einer Projektlaufzeit von fünf Monaten startete am 1. Dezember 2001 der Parallel-Lauf mit dem Vorgängersystem. Die endgültige Live-Schaltung erfolgte zwei Monate später – in Time und in Budget.

## Resümee und Perspektive

Vertreter der Fachbereiche und der IT arbeiteten bei Rygol im Projektteam mit den Beratern des Implementierungspartners erfolgreich zusammen. Fachkompetenz und Einsatzwille aller Beteiligten haben eine Lösung realisiert, die den Erwartungen und Anforderungen des Unternehmens gerecht wird. Ein ERP-Projekt dieser Größenordnung ist

allerdings mit der Übernahme in den Echtbetrieb nicht abgeschlossen. So waren auch bei Rygol nach dem Produktivstart von JD Edwards OneWorld einige Systeme und Prozesse noch feiner abzustimmen und "Unrundungen" mittels Feinschliff zu beseitigen. Am Firmenstandort in Painten arbeiten seither rund 50 Anwender in den Bereichen Finanzen, Distribution und Produktion mit dem System.

Wie gut der Know-how-Transfer vom Beratungspartner zum Anwender verlaufen ist, zeigt die Ablösung eines Subsystems für die Auftragsreihenfolge-Bearbeitung, die Erzeugung von Reinigungs-Chargen und die EDI-Verarbeitung mit Kunden. Auf Basis der Konzeption und Spezifikation des Beratungspartners hat Rygol diese Aufgabe zwischenzeitlich eigenständig realisiert.

## Das Kalkwerk Rygol



Die Geschichte des Kalkwerk Rygol reicht zurück bis in das Jahr 1946. Bis 1951 bestand das Angebot ausschließlich aus gebranntem und gemahlenem Stückkalk. Mit dem Bau eines zweiten Schachtofens und einer Hydratanlage wurde vier Jahre später die Produktpalette um gelöschte Kalke erweitert. Mit der Fertigstellung der ersten Mischanlage 1969 begann die Produktion von zunächst vorgemischten Bindemitteln; bereits im Folgejahr kamen die ersten Trockenmörtel und Rygol-Maschinenputze hinzu. Nach dem Erwerb der SAKRET-Lizenz für Nordbayern wurde Klaus Rygot 1976 Rygol Gesellschafter der deutschen SAKRET-Gruppe. Seit 1984 besteht eine zweite Mischanlage für Massenprodukte und Wärmedämmputze. Weitere Investitionen im Kalk- und Kalksteinbereich kamen hinzu. Mit der Grenzöffnung 1990 und dem Erwerb der SAKRET-Lizenz für Sachsen entstanden zusammen mit Partnern zwei Produktionsstätten in Zeithain bei Riesa und Diethensdorf bei Chemnitz. Im April 1994 schließlich wurde am Sitz der Kalkwerk Rygol GmbH & Co. KG in Painten die dritte Mischanlage eingeweiht, eine hochtechnisierte Anlage für Edelputze und Sonderprodukte. Mit dem Partner Büechl entstehen außerdem in Tschechien und Ungarn weitere Produktionsstätten. Vertriebsstellen bestehen auch in Österreich, Kroatien und der Slowakei.

Aktuell hat msg systems ag den Kunden beim Release-Update auf die Version JD Edwards EnterpriseOne 8.11 begleitet. Da msg systems ag durch eine fast zeitgleich bei einem anderen Kunden erfolgte erste deutsche Pilotinstallation der Version 8.12 über entsprechende Erfahrungen verfügte, war der anschließende Wechsel auf 8.12 kein Problem. Diese Version bietet im Vergleich zu den Vorgängerversionen eine Reihe neuer technischer Highlights:

- verbesserte Performance
- integrierte Auditing-Funktionalität
- Objektspezifikationen nicht mehr im File-Format, sondern im Meta-Daten-Format direkt in der Datenbank
- Verteilung eines Full-Packages (Austausch aller JD Edwards EnterpriseOne-Objekte/-Spezifikationen) on Runtime (während die Benutzer im System angemeldet sind)
- Generierung der Web-Objekte on Runtime
- das nahezu ungebunden vom Browser (Internet Explorer, Mozilla, Safari) bestehende Client-Interface ermöglicht den Einsatz unter Windows, Linux oder Mac
- ein erweitertes Toolset ermöglicht Transport/Integration einer bestehenden Konfiguration auf einfachstem Wege in eine bestehende Installation
- Integration verschiedener Accelerator-Lösungen

Die spezifische Anbindung von Kunden und Lieferanten wird mit diesem System-Update ebenfalls erheblich vereinfacht.

Neben der Nutzung der neuen und erweiterten Funktionen und Module sowie der ergonomischer gestalteten Anwendungen soll mit der neuen, Web-basierten Lösung der Zugriff der ostdeutschen und osteuropäischen Unternehmensteile der Rygol-Werke auf das zentrale System umgesetzt werden. Im ersten Schritt sollen die Tochterunternehmen in Tschechien und Ungarn ihre Bestellungen mit einem Browser erfassen und über die Web-Schnittstelle an die Zentrale übermitteln. Als zweiter Schritt erfolgt die Einführung von JD Edwards EnterpriseOne direkt vor Ort.

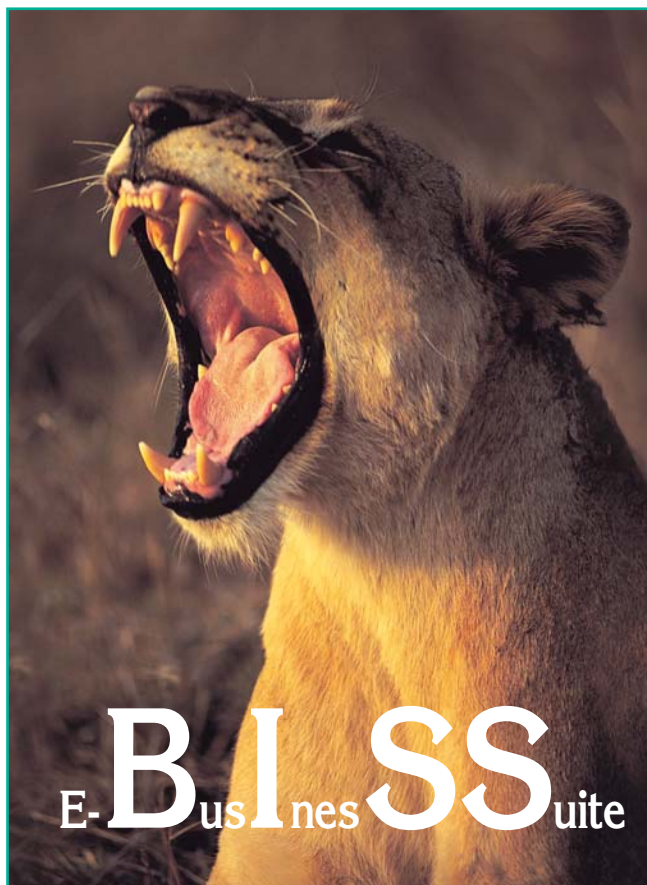
Verbunden mit dem Release-Upgrade ist der komplette Technologiewechsel auf den so genannten RED-Stack von Oracle (Datenbank, Anwendungen, Application Server). Mit dieser durchgängig einheitlichen Infrastruktur erwartet Rygol für die Zukunft eine einfachere und flexiblere Nutzung von Standards, Funktionen und Services.

#### Kontakte:

Dirk Schlömer  
 dirk\_schloemer@msg.de  
 Uwe Volk  
 uwe\_volk@msg.de

#### So erreichen Sie die DOAG:

Alle eMail-Adressen finden Sie unter  
[www.doag.org/public/doag/adressen](http://www.doag.org/public/doag/adressen)



PROMATIS vereint als weltweiter Pionier der prozessorientierten Einführung der Oracle E-Business Suite und als deutscher E-Business Suite-Partner der 1. Stunde Projekt- und Anwendungserfahrung mit Innovationskraft und professionellen Methoden.

#### Unser Leistungsangebot:

Strategie- und Prozessberatung  
 Oracle E-Business Suite-Lösungen  
 Business Intelligence-Lösungen  
 Rollout-Unterstützung  
 Komponentenbasierte Mittelstandslösungen  
 Betriebsunterstützung (Managed Services)  
 Outsourcing kompletter Geschäftsprozesse

Sprechen wir darüber!

**PROMATIS**

Knowledge Powered Business Processes

PROMATIS software GmbH  
 Tel.: +49 7243 2179-0 · Fax: +49 7243 2179-99  
[www.promatis.de](http://www.promatis.de)



# Optimierung von Beschaffungsprozessen im Vorfeld der Oracle E-Business-Suite-Migration

Autor: Boris Kubicek, Hofmeister & Meincke GmbH & Co. KG, Bremen

Eine ERP-Lösung entwickelt im Verlauf der Nutzung durch Anpassungen, Weiterentwicklungen und eingeübte Abläufe einen hohen Reifegrad. Allerdings machen Veränderungen in den Geschäftsprozessen eine Neuausrichtung dieser ERP-Lösung erforderlich. In diesem Spannungsfeld ist eine anstehende Migration weniger aus technischer, sondern vor allem aus betriebswirtschaftlicher Sicht zu betrachten.

Der langjährige E-Business-Suite-Kunde Hofmeister & Meincke hat diese Aufgabe gelöst, indem vor der Migration zunächst eine sorgfältige Analyse zur Verbesserung der Geschäftsprozesse durchgeführt wurde, um eine optimale Basis für die Einführung eines neuen ERP-Releases zu schaffen. Der Artikel stellt die Erfahrungen aus dieser Geschäftsprozess-Optimierung und die zu erwartenden Effekte bei der anstehenden Migration vor.

## Das Unternehmen

Hofmeister & Meincke ist eine traditionsreiche, bundesweit aktive Gruppe im Bereich Großhandel und Produktion von Fahrzeug-Bauteilen, Nutzfahrzeug-Teilen und Metall-Halbzeugen mit Stammsitz in Bremen. Die Gruppe verfügt über 19 bundesweite Vertriebs-, Service- und Produktionsstandorte. 640 Mitarbeiter erwirtschaften einen Umsatz von 154 Millionen Euro.

## Projekt-Vorgeschichte

Strategisch setzt Hofmeister & Meincke sowohl bei den Basis-Technologien als auch bei der Business-Software konsequent auf den Einsatz von Oracle. Seit Jahren ist die E-Business Suite mit einigen Anpassungen erfolgreich im Einsatz. Darüber hinaus werden auf Oracle-Basis ein Dispo-System und ein Lagerverwaltungssystem genutzt. Abbildung 1 zeigt die im Bereich Beschaffung eingesetzten System-Komponenten. Eine Reihe weiterer, größtenteils Oracle-basierter, spezialisierter Sub-Systeme wie Web-Shop, Sendungsverfolgung (Scansystem), Archivierung oder Tourenplanung komplettieren die System-Landschaft.

Aufgrund der geplanten Migration auf eine aktuelle Version der E-Business Suite mussten zunächst die Geschäftsprozesse überprüft und verbessert werden. Dazu hat man die bestehenden Strukturen und Prozesse in ihrer Effektivität und Effizienz sowie Zukunftsfähigkeit untersucht. In den Beschaffungsprozessen wurden die größten Optimierungspotenziale identifiziert. So erfolgte als erster

Schritt ein Reengineering-Projekt für den bereichsübergreifenden Unternehmensprozess Beschaffung. Dieser Prozess betrifft neben der eigentlichen Beschaffung auch die Bereiche Auftragsannahme, Articleinrichtung, Lieferanten-Verwaltung und die Rechnungsprüfung. Hier sollte zunächst ein optimales Zusammenspiel dieser Bereiche durch einen verbesserten übergreifenden Geschäftsprozess entwickelt werden. Danach galt es, diesen optimierten Prozess in weiteren Detailschritten auf die E-Business Suite und das Dispo-System abzubilden.

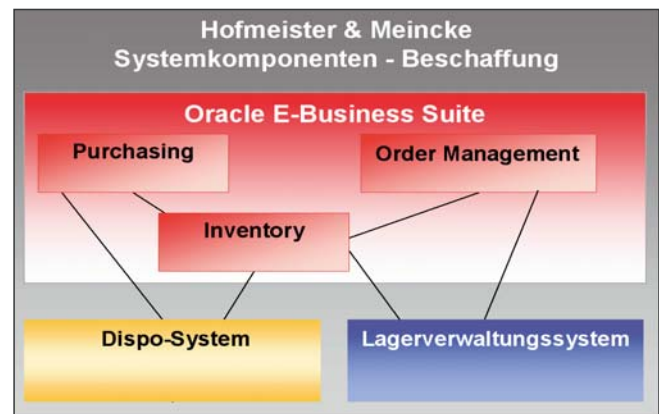


Abbildung 1: System-Komponenten im Bereich Beschaffung

Als Beratungshaus und Implementierungspartner fiel die Wahl auf den Ettlinger Anbieter PROMATIS software GmbH, der neben langjähriger Projekterfahrung im E-Business-Suite-Umfeld auch über Know-how in der Geschäftsprozessoptimierung verfügt. PROMATIS setzt dazu die ebenfalls Oracle-basierte Income Suite für ein modernes Geschäftsprozess-Management ein.

## Ist-Analyse

Das Projekt startete im Februar 2006 mit einer Analyse der bestehenden Prozesse. Zunächst wurde die Ist-Situation in Form eines hierarchischen Prozess-Modells strukturiert aufgenommen. Für das Reengineering-Projekt hat man die Prozess-Hierarchie mit fünf Ebenen eingerichtet. Diese Detaillierungstiefe hat sich in der Praxis als übersichtlich erwiesen. Sollten mehr Ebenen erforderlich sein, so stellt sich die Frage nach einer Aufteilung in verschiedene Projekte. Diese folgenden Ebenen wurden für die Modellierung im Projekt genutzt:

1. Prozess-Landkarte
2. Kontext-Diagramm
3. Prozess-Ebene
4. Detail-Ebene 1
5. Detail-Ebene 2



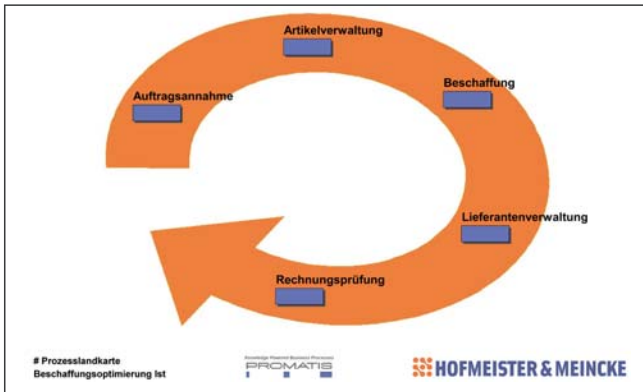


Abbildung 2: Prozess-Landkarte Beschaffung – Ist

Ausgangspunkt ist die Prozess-Landkarte für das Unternehmen oder den Unternehmensbereich, auf der die jeweils zu betrachtenden Kernprozesse aufgeführt sind. Bei Hofmeister & Meincke ist dies zunächst der Bereich Beschaffung, dessen Prozess-Landkarte in Abbildung 2 dargestellt ist. Der Austausch der Leistungen zwischen den Kernprozessen wird auf Ebene der Kontext-Diagramme dargestellt. Die eigentlichen Kernprozesse sind auf der Prozess-Ebene dokumentiert. In zwei Detail-Ebenen lassen sich bei den Abläufen Feinheiten bis hin zu den einzelnen Arbeitsschritten der Mitarbeiter abbilden.

Die Income Suite basiert formal auf Petri-Netzen und stellt eine einfache Ablaufmodellierung mit den zwei Grundelementen Aktivität, dargestellt durch Rechtecke, und Objektspeicher, dargestellt durch Kreise, bereit. Die Aktivitäten stellen die einzelnen Schritte des Prozesses dar, die Objektspeicher den Input bzw. den Output eines Prozessschritts. Eine mit dem Buchstaben V gekennzeichnete Aktivität steht für alternative Entscheidungen mit mehreren Ausgängen. Die Verantwortlichkeit für den jeweiligen Prozessschritt, das heißt, der entsprechenden Aktivität, ist in Form von Rollen zugewiesen.

Bei der Dokumentation des Ist-Zustands wurden die aktuellen Probleme in den Modellen hinterlegt. Grafisch ist dies durch graue Aktivitäten in den Ist-Prozessen gekennzeichnet. Darüber hinaus sind textuelle Beschreibungen der Probleme an den entsprechenden Schritten der Prozesse hinterlegt. Abbildung 3 zeigt den Ist-Prozess Beschaffung auf Ebene 3 (Prozess-Ebene).

Bei den blauen Aktivitäten des Prozesses treten im Ist-Modell keine Probleme auf. Bei den grauen Schritten sind

Probleme hinterlegt beziehungsweise treten in den darunterliegenden Detail-Prozessen Probleme auf. Unter den Aktivitäten liegen Detail-Prozesse, so genannte *Verfeinerungen*, die durch eine Schattierung der jeweiligen Aktivität gekennzeichnet sind. Beispielsweise fällt beim Ist-Prozess Beschaffung auf, dass es keine prozesstechnisch spezifizierte Vorgehensweise und keine IT-gestützte Realisierung für den Fall gibt, dass ein Lieferant keine Auftragsbestätigung schickt. Dies wird im Ist-Modell erst bei Überschreitung des Liefertermins behandelt. Durch die Zuweisung der Rollen wurde ersichtlich, dass die Verantwortlichkeiten bei manchen Prozessschritten in den Ist-Prozessen nicht klar definiert waren. Ergebnis der Ist-Analyse ist eine Dokumentation der Ist-Prozesse über alle fünf Prozess-Ebenen hinweg – mit Erfassung sämtlicher Probleme und offener

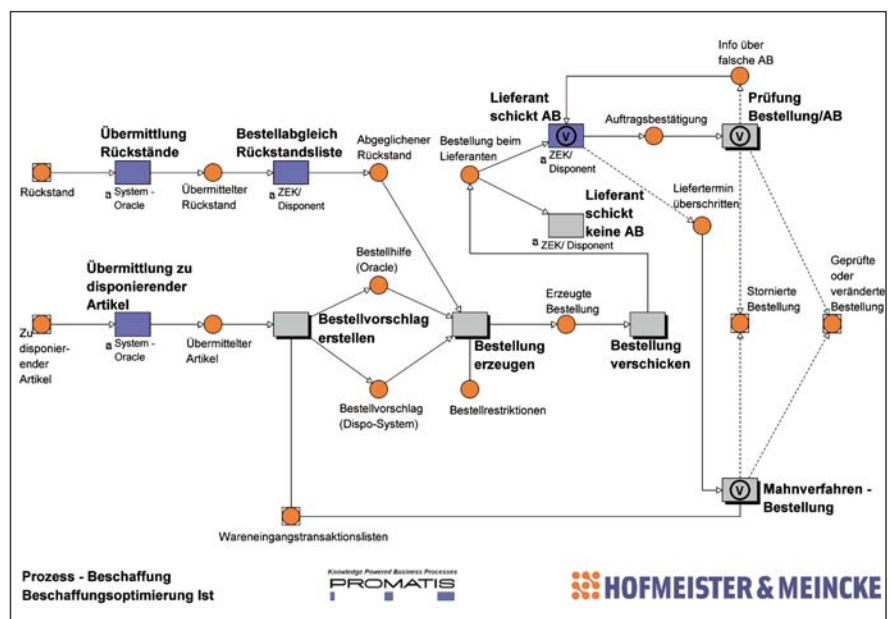


Abbildung 3: Kernprozess Beschaffung – Ist

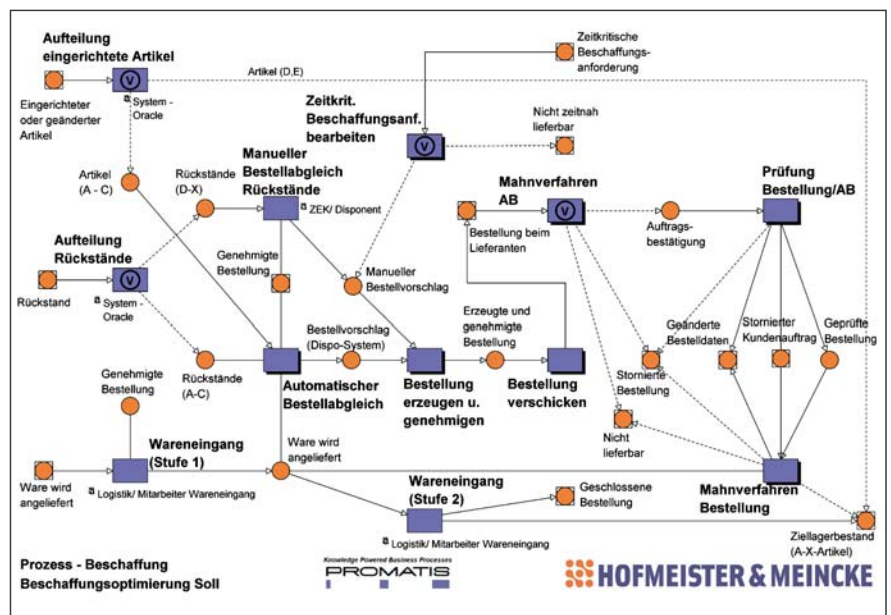


Abbildung 4: Kernprozess Beschaffung – Soll

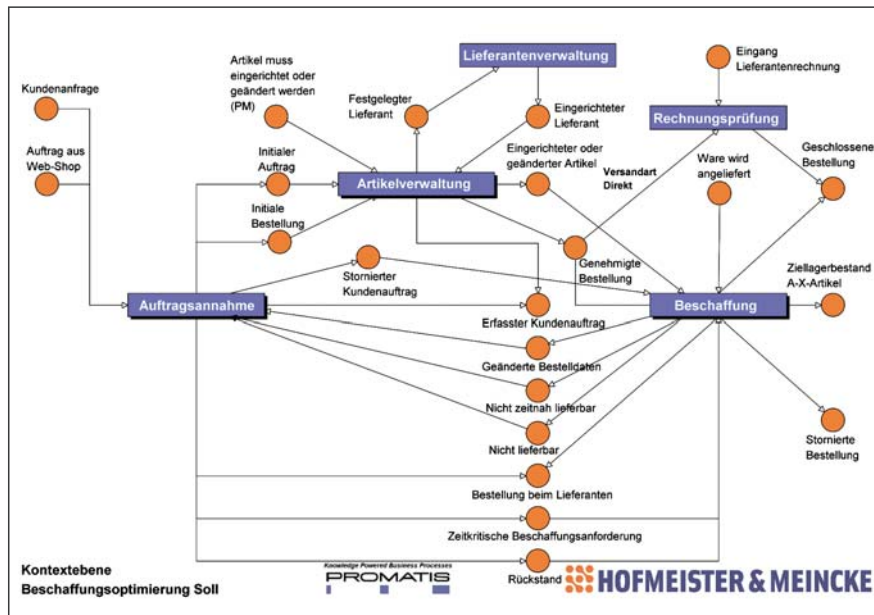


Abbildung 5: Kontextdiagramm – Soll

Punkte im untersuchten Bereich. Die Prozess-Hierarchie wurde dann als Basis für die nachfolgend durchgeführte Soll-Analyse genutzt.

### Soll-Analyse

Auf Basis der erarbeiteten Prozess-Struktur und der dokumentierten Probleme und offenen Punkte aus dem Ist-Modell wurde ein Soll-Modell angelegt. Auf Basis von Diskussionen der jeweils verantwortlichen Mitarbeiter wurden die Prozesse optimiert. Detail-Prozesse hat man bereichsintern diskutiert und verbessert, während das übergreifende Zusammenspiel der Bereiche im größeren Rahmen besprochen und optimiert wurde. Abbildung 4 zeigt den optimierten Kernprozess Beschaffung, bei dem nun alle Anforderungen, die sich aus dem Ist-Modell ergeben haben, abgebildet sind.

Diese sind zum einen konkrete Verfahren mit klaren Verantwortlichkeiten für bestimmte bisher unklare Teilprozesse oder Schritte. Zum anderen sind auf Detail-Ebene bereits Anforderungen an die IT-technische Umsetzung hinterlegt, die bei der Migration auf ein neues Release der E-Business Suite durch entsprechende Konfiguration der verfügbaren Standard-Funktionalität, durch Einrichten spezieller Workflows oder durch Zusatz-Funktionalitäten zu realisieren sind.

In regelmäßigen Abständen wurden die Vorschläge aus den einzelnen Arbeitsgruppen in den großen Projekt-Meetings gemeinsam diskutiert, um zu einem optimierten Gesamtprozess zu kommen. Das gemeinsam entwickelte zentrale Ergebnis ist das Kontext-Diagramm im Soll-Modell, das den bereichsübergreifenden Beschaffungsprozess komplett darstellt und die Schnittstellen zwischen den Bereichen und damit die Verantwortlichkeiten exakt festlegt. Abbildung 5 zeigt dieses Kontext-Diagramm, das den für Hofmeister & Meincke optimierten unternehmensweiten Beschaffungsprozess von der Kundenanfrage beziehungsweise dem Auftrag aus dem Web-Shop bis hin zur geschlossenen Bestellung beziehungsweise dem zu er-

reichenden Ziel-Lagerbestand der Artikel übergreifend darstellt. In den darunterliegenden einzelnen Kernprozessen der Bereiche sind die jeweils optimierten Details, wie zuvor beschrieben, dokumentiert.

Als Endergebnis hat man aus dem Soll-Modell auf Basis der hinterlegten Details der Bereiche die jeweils optimierten Details, wie zuvor beschrieben, dokumentiert. Als Endergebnis hat man aus dem Soll-Modell auf Basis der hinterlegten Details der Bereiche die jeweils optimierten Details, wie zuvor beschrieben, dokumentiert. Als Endergebnis hat man aus dem Soll-Modell auf Basis der hinterlegten Details der Bereiche die jeweils optimierten Details, wie zuvor beschrieben, dokumentiert.

### Fazit

Eine vor der Migration auf ein neues ERP-Release geschaltete Analyse zur Verbesserung der Geschäftsprozesse ist aus folgenden Gründen sinnvoll und auf jeden Fall zu empfehlen:

- Durch die modellgestützte Dokumentation werden die Probleme genau an den Stellen ihres Auftretens erfasst und können so sukzessive im Soll-Modell bearbeitet werden. So wird die Gefahr minimiert, wichtige Punkte bei der Migration zu vergessen oder Fehler zu portieren.
- Durch das gemeinsam entwickelte Modell entsteht eine Lösung, welche die Anforderungen des Unternehmens in den Mittelpunkt stellt und von allen Beteiligten getragen wird. Das Ergebnis ist eine gemeinsame Vision mit gemeinsamen Zielen für alle Beteiligten, sowohl für die Fachbereiche als auch für die IT.
- Über die Ebenen hinweg wird bei der Prozess-Modellierung mit Income sichergestellt, dass sich die einzelnen Prozesse in den gesamten Unternehmensablauf problemfrei einbinden lassen. Komplexe Wechselwirkungen werden beherrschbar.
- Die Migration kann optimal anhand der exakten Vorgaben durch das formale Modell durchgeführt werden. Die Anforderungen können bezüglich neuer Standard-Funktionalitäten sowohl geprüft werden als auch als Implementierungsvorgabe für Workflows oder Zusatz-Entwicklungen dienen.
- Die IT-technischen Anforderungen resultieren aus dem optimierten fachlichen Geschäftsprozess, das heißt, unnötige Entwicklungen werden minimiert. Darüber hinaus lassen sich bereits im Vorfeld der Migration mit organisatorischen Änderungen Verbesserungen erzielen.

### Kontakt:

Boris Kubicek  
Boris.Kubicek@hofmei.de

# Oracle Accelerate für JD Edwards EnterpriseOne

Autor: Jörg Seeger, ORACLE Deutschland GmbH

**Mittelständische Unternehmen erwarten IT-Lösungen, die genau ihren Anforderungen entsprechen – und schnell eingeführt werden können. Experimente, Testlösungen oder gar Betriebsunterbrechungen gehören zu den Albträumen bei Software-Implementierungen. Speziell für diese Unternehmen ist Oracle Accelerate konzipiert – ein Komplettpaket aus Anwendungen und Tools für eine schnelle, zuverlässige Implementierung mit fest kalkulierbaren Kosten.**

Der Wettbewerb zwingt sowohl mittelständische Unternehmen als auch globale Konzerne zum Handeln. Dazu stehen kleinen und mittleren Unternehmen – bei gleichen Anforderungen – im Normalfall allerdings weitaus weniger Mitarbeiter und Mittel zur Verfügung. Deshalb hat die Pyxis Consulting Group, basierend auf ihrer langjährigen Erfahrung in der Life-Science-Branche, ihre vorkonfigurierte Lösung "Oracle Accelerate für die Medizintechnik" erstellt. Es handelt sich dabei um eine maßgeschneiderte Standardlösung, die auf die Life-Science-Branche ausgerichtet ist. Sie basiert auf den Best Practices der Branche, mit kurzen Implementierungszeiten und zu festen Kosten.

Die Pyxis Consulting Group kennt die Anforderungen der Branche und spricht ihre Sprache. Die Projektleiter sind ausgebildet in der Validierung gemäß FDA (Federal Drug Administration, US Gesundheitsbehörde) und GMP (Good Manufacturing Practices, gute Herstellungspraxis). Dadurch ist sichergestellt, dass die Implementierung unter den Anforderungen der jeweiligen Validierungsrichtlinie durchgeführt wird.

Die Lösung umfasst die Bereiche Finanzen nach deutschen und internationalen Anforderungen, Logistik, Produktion, Variantenkonfigurator sowie Service- und Garantie-Abwicklung inklusive Fakturierung.

Die Accelerate-Lösung für Medizintechnik ist maßgeschneidert für Medizintechnikunternehmen und umfasst voreingestellte Prozesse mit industrierelevanten Daten über Module. Während der Implementierung werden individuelle Daten berücksichtigt und die Lösung für das Unternehmen personalisiert. Alle Voreinstellungen können ergänzt und erweitert werden, wenn sich die Geschäftsanforderungen ändern. Zu jedem Zeitpunkt lassen sich weitere vordefinierte Prozesse mit einbeziehen.

Kleine und mittlere Unternehmen benötigen umfassende Unternehmenslösungen mit vorkonfigurierten industriespezifischen Prozessen, die mit geringen Kosten und

geringem Risiko sehr schnell eingeführt werden können. Damit erzielen sie schnell sichtbare Erfolge.

"Der Vorteil der Accelerate-Lösung für Medizintechnikunternehmen besteht darin, dass mittelständische Unternehmen mit der maßgeschneiderten Standardlösung in kurzer Zeit und zu festen Kosten eine integrierte, internationale Standard-Software einsetzen können", sagt Frank Röttcher, Geschäftsführer der Pyxis Consulting Group.

Auch wenn Unternehmen nicht in der Life-Science-Branche tätig sind, aber Anforderungen im Bereich Service haben beziehungsweise mit Chargen-/Seriennummern arbeiten, können die vorkonfigurierten Standardprozesse von Nutzen sein.

## **Der Service des Unternehmens bestimmt den Absatz neuer Produkte**

Effizientes Service-Management unterstützt beim Absatz neuer Produkte. Zum Verwalten gesetzlicher oder vertraglich vereinbarter Garantien bildet das JD Edwards EnterpriseOne Call Center den zentralen Punkt für Kunden-Anfragen. Service-Aufträge mit den notwendigen Ersatzartikeln lassen sich ebenso generieren wie Zeiten der Servicemitarbeiter erfasst werden können. Wenn diese Leistungen nicht in der Garantie beinhaltet sind, kann man automatisch Rechnungen generieren. Damit hat das Unternehmen nicht nur die Service-Abwicklung im Griff sondern auch die entstandenen Kosten.

Oracle Accelerate liefert nicht nur vordefinierte Prozesse, sondern auch den gesamten Werkzeugkasten der Software. Auch für Bestandskunden von JD Edwards EnterpriseOne stellt dies eine Erleichterung bei der Einführung neuer Prozesse oder für die Erweiterung bestehender Prozesse dar. Dazu ein Beispiel aus der Praxis: Ein Unternehmen möchte eine neue Vertriebsniederlassung in Europa in ihr bestehendes System integrieren. Dazu muss es unter anderem diese Niederlassung als eigenständige Firma im System einrichten, alle Buchungsanweisungen im Finanzsystem und der Logistik hinterlegen, Auftragsaktivitätsregeln hinzufügen, eventuell neue Auftragsarten definieren sowie den Intercompany Setup aufsetzen beziehungsweise erweitern. In vielen Fällen erfordern diese Aktivitäten einen Projektumfang von mehreren Monaten. Mit dem entsprechenden Know-how und den Software-Werkzeugen von Oracle lässt sich dieser Aufwand auf wenige Tage verringern. Die Pyxis Consulting Group hat beispielsweise bei einem Kunden drei neue Vertriebsniederlassungen in Europa in weniger als 14 Tagen in die Software integriert.

Ein anderes Beispiel ist die Abbildung eines neuen Prozesses in der Software. Normalerweise setzt man zunächst den Prozess in der Testumgebung auf, definiert neue Ver-



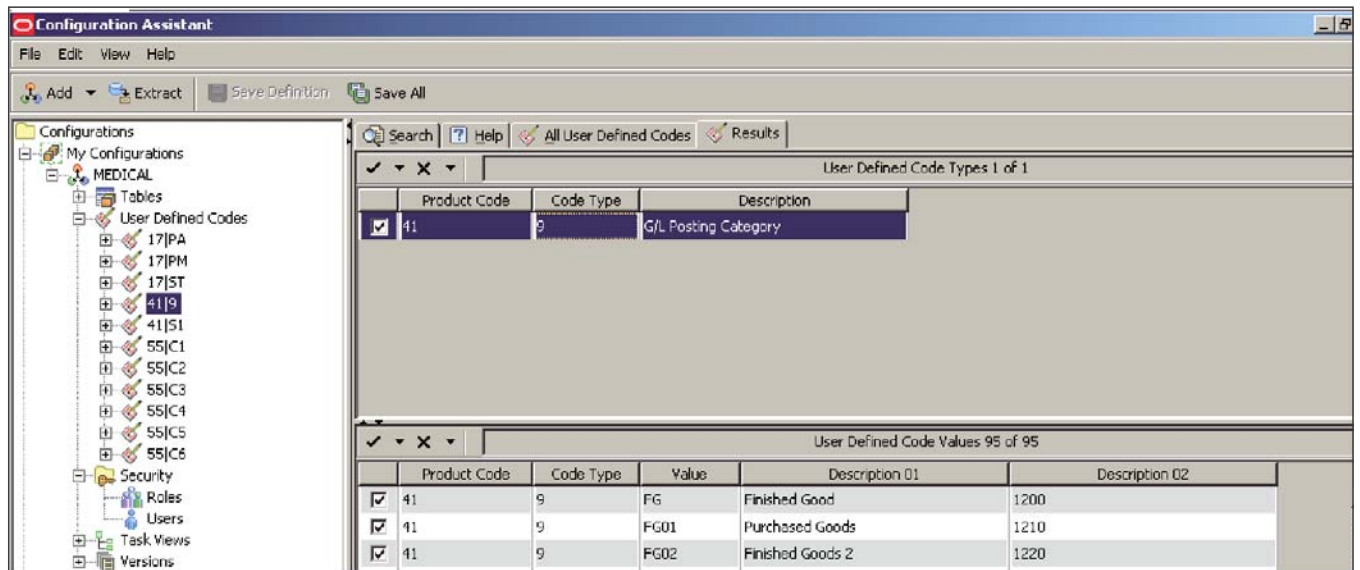


Abbildung 1: Die Menu-Oberfläche des Configuration Assistant

sionen, erweitert anwenderspezifische Tabellen und kann dann über die Object Management Workbench (OMW) die Versionen in die Produktiv-Umgebung übertragen. Anwenderspezifische Codes, Daten und Menü-Erweiterungen sind manuell in der Produktiv-Umgebung einzupflegen.

Mit den neuen Software-Werkzeugen lassen sich diese Aufgaben komfortabler und einfacher erledigen: Zunächst wird der Prozess in der Testumgebung definiert, dann der Setup mit dem Configuration Assistant abgespeichert. Der Change Assistant überträgt diese Konfiguration in die Produktiv-Umgebung. Die manuelle Anpassung von Tabellen und anderen Erweiterungen ist nicht mehr nötig. Im Configuration Assistant lassen sich Dateien, anwenderspezifische Codes (einzelne Tabellen), Systemsicherheit (Rollen und Benutzer), die Menüstruktur und Versionen definieren (siehe Abbildung 1).

Neben diesen Hilfsmitteln bietet JD Edwards EnterpriseOne weitere neue Programme, um das Einrichten, Ändern oder Hinzufügen der Software zu vereinfachen. So lässt sich zum Beispiel ein Kontenrahmen in Excel laden, dort verändern oder mit Konten ergänzen und anschließend wieder in JD Edwards EnterpriseOne hochladen. Der neu geladene Kontenrahmen wird überprüft und in die Software übernommen. Genauso ist die Vorgehensweise

mit automatischen Buchungsanweisen, Auftragsaktivitätenregeln, Organisationseinheiten und Positionsarten. Dadurch verringert sich die Zeit für die Einführung neuer Auftragsarten enorm. Alle genannten Tools sind ab JD Edwards EnterpriseOne Release 8.11 verfügbar.

**Fazit**

Mit weniger mehr zu erreichen und schnell auf Änderungen der Geschäftsanforderungen zu reagieren, sind nicht nur Ziele – es sind organisatorische Notwendigkeiten. Jeder Schritt in Richtung erhöhter Effizienz und Agilität im Markt muss eine direkte Umsetzung in den Basisfunktionen nach sich ziehen, um einen soliden Return on Invest (ROI) zu erreichen. Pyxis und Oracle sind darauf ausgerichtet, Unternehmen bei diesen Herausforderungen zu unterstützen.

**Weitere Informationen**

Oracle Accelerate: <http://www.oracle.com/accelerate>

**Kontakt:**

Jörg Seeger  
joerg.seeger@oracle.com



**Special Interest Day am 14. Juni 2007  
Business Intelligence und Data Warehousing**

Am **14. Juni 2007** findet der diesjährige, erweiterte Special Interest Day (SID) zum Thema **Business Intelligence und Data Warehousing** statt.

In zwei Vortragsstreams wird der aktuelle Stand der Entwicklungen im Oracle-Umfeld behandelt. Dabei soll zunächst auf die 'neue' Produktlinie Oracle BI Suite Enterprise Edition (bisher Siebel Analytics) eingegangen werden. Des Weiteren werden BI-Themen im Kontext des Oracle Lösungsportfolios (E-Business Suite und Hyperion) thematisiert.

Die Keynote hält Dr. Peter Jaeschke, Fachhochschule St.-Gallen. Namhafte Referenten präsentieren ihre Erfahrungen zu Themen wie Oracle BI Suite Enterprise Edition, Active Data Warehousing und Closed

Loop Szenarien. Weitere Themen sind unter anderem BI mit der Oracle E-Business Suite, Quality Management sowie Security im Data Warehouse.

Veranstaltungsort ist das **Lindner Kongress Hotel in Düsseldorf**. Ihr Ansprechpartner ist Christian Weinberger (sid-dwh@doag.org).

Die Teilnahmegebühr pro Person beträgt (zzgl. MwSt.)  
▶ 200 € für DOAG-Mitglieder ▶ 250 € für Nichtmitglieder

Das Programm, die Anmeldung und weitere Informationen zu dieser Tagung finden Sie auf unseren Internetseiten

▶ [www.doag.org/go/dwh](http://www.doag.org/go/dwh)

# Das neue Release 12 der Oracle E-Business Suite im Überblick

Autor: Thomas Fricke, ORACLE Deutschland GmbH

Mit mehr als 2.350 funktionalen Erweiterungen bietet die E-Business Suite R12 mehr Funktionalität als jedes Release zuvor. Gleichzeitig stellt die erste neue Version nach der Übernahme von PeopleSoft, JD Edwards sowie Siebel durch Oracle das Versprechen unter Beweis, die bestehenden Anwendungen im Rahmen von "Apps Unlimited" parallel zu der Entwicklung einer neuen Produktlinie weiterzuentwickeln.

Der Fokus der Neuerungen liegt auf einer umfassenderen und effizienteren Unterstützung von abteilungs-, anwendungs- und unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen in einer globalisierten Wirtschaft. Außerdem setzt das Release 12 auf die aktuelle Version der Fusion Middleware auf, sodass Anwender schon heute viele Features der leistungsfähigen standardbasierten Middleware-Plattform nutzen können, ohne auf den Wechsel zur nächsten Generation Service-orientierter Oracle-Anwendungen warten zu müssen.

Die zentralen Neuerungen von Release 12 der E-Business Suite lassen sich mit folgenden Überschriften klassifizieren:

- *Globaler denken*

Anwender müssen zunehmend das gesamte Unternehmen überschauen, um fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen. In einigen Fällen verlangt dies nahezu globale Echtzeit-Informationen über Geschäftsoperationen, Partner, Lieferanten und Kunden.

- *Globaler arbeiten*

Global aufgestellte Unternehmen müssen ihre Arbeit auf weltweiter Basis optimieren. Die effiziente Ausführung von Geschäftsprozessen in einem internationalen Unternehmen erfordert die Verteilung von Aufgaben über Regionen, Abteilungen, Prozesse und Systeme.

- *Globaler managen*

Global aufgestellte Unternehmen müssen über Systeme und Prozesse verfügen, die eine Steuerung auf globaler Basis unterstützen.

## Globaler denken

Fundierte Geschäftsentscheidungen erfordern weltweit konsolidierte Finanzdaten. Das Anwendungsmodul Financial Consolidation Hub (FCH) ermöglicht die automatisierte Konsolidierung von Rechnungswesen-Informationen aus jeder beliebigen Anwendung (siehe Abbildung 1).

Länderspezifische Rechnungslegungsvorschriften lassen sich bei der Zusammenführung der Daten und beim

Reporting berücksichtigen. Die Integration mit Microsoft Excel erlaubt den Export und den nachfolgenden Import der bearbeitenden Finanzdaten durch die Fachabteilung. Aufbauend auf dem FCH können mit dem neuen Profitability Manager die Rentabilität weltweiter Geschäftseinheiten einfach ermittelt und die Umsetzung von Aktionen zur Margenverbesserung überwacht werden. Der Profitability Manager bietet eine mehrdimensionale Rentabilitätsanalyse auf Basis benutzerdefinierbarer Regeln und Formeln, beispielsweise über Regionen, Produkte, Absatzkanäle, Kunden und Organisationen.

In Release 12 ist der Project Portfolio Manager eine zentrale Komponente von Oracle Projects, um globale Projekte nach organisatorischen Zielen und Strategien zu bewerten und auszurichten. Projektvorschläge aus den einzelnen Organisationseinheiten lassen sich erfassen, über Schlüsselmetriken in eine Rangfolge bringen und auf Basis von "What-if"-Modellen in ihren Auswirkungen analysieren, um ein optimales Projekt-Portfolio festzulegen.

Im Bereich Supply Chain Management bietet Release 12 Unternehmen ein reiches Instrumentarium für die strategische Netzoptimierung beim Einsatz ihrer Anlagen. Die grafische Modellierung und Analyse der Supply Chain erlaubt es, die beste Kombination von Einrichtungen und Ausrüstungen zu finden. Der Optimierungsprozess unterstützt Kosteneinsparungen über dynamisches Sourcing durch Nutzung eines Netzplans bei Bezugsquellen-, Lagerhaltungs- und Auffüllstrategien.

Die Bereitstellung von Informationen in der E-Business Suite wird mit Release 12 durch den Einsatz von XML Publisher und die Auslieferung von mehr als 800 XML-Publisher-Reports stark verbessert. XML Publisher erlaubt außerdem Anwendern aus der Fachabteilung, Auswertun-

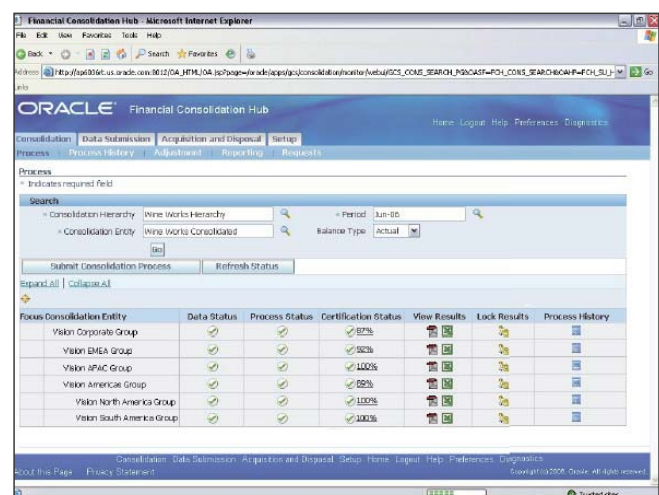


Abbildung 1: Oracle Financial Consolidation Hub



Abbildung 2: Dashboard für das Beschaffungsmanagement

gen entsprechend ihrer Anforderungen über Desktop-Tools wie Microsoft Word flexibel anzupassen. Release 12 beinhaltet darüber hinaus 6 neue, aufgabenbezogene Dashboards mit vielen Key-Performance-Indikatoren und 90 neuen Berichten (siehe Abbildung 2).

Anwender werden die überarbeitete Benutzeroberfläche (UI) des neuen Releases der E-Business Suite schätzen. Die Verbesserungen beschränken sich nicht nur auf ein neues Look & Feel. Die Reduzierung erforderlicher Mausklicks, die Zusammenführung von Anwendungsmasken sowie die Verringerung von Pop-Up-Meldungen für die Ausführung von zentralen Geschäftsprozessen optimieren den täglichen Arbeitsablauf.

**Globaler arbeiten**

Mit Release 12 bietet Oracle Financials sowohl eine wesentlich verbesserte Unterstützung von Shared-Service-Centern als auch ein globales Finanzmanagement mit optimierten Prozessen, Reporting und einfachen Zugriff auf alle Mandanten. Schlüsselfunktionen sind Subledger-Accounting, Ledger Sets und Multi Organization Access Control (MOAC).

Ledger Sets ersetzen das alte "Set of Books"-Konzept. Der Ledger bildet die Rechnungslegung (z. B. HGB) einer Unternehmung ab. Ledger Sets sind eine Gruppierung von mehreren Ledgern, die der Arbeitserleichterung unter einer Anwenderrolle dienen. Tägliche Hauptbuch-Operationen werden durch Nutzung von Ledger Sets vereinfacht und parallelisiert, wodurch sich der Monatsabschluss und das Berichtswesen wesentlich beschleunigen lassen. Subledger Accounting unterstützt den effizienteren Betrieb von Shared-Service-Centern im Rechnungswesen durch einen mandantenübergreifenden Zugriff auf Masken und Daten sowie durch eine zentrale Kontierung aller Transaktionen. Subledger Accounting vereinfacht außerdem die Kontenabstimmung für wichtige Geschäftsprozesse wie Procure-to-Pay oder Order-to-Cash und erleichtert das Reporting und Abfragen durch Nutzung eines gemeinsamen, konsistenten Datenmodells über alle Nebenbücher.

Release 12 unterstützt die gleichzeitige Verbuchung einer Transaktion nach unterschiedlichen gesetzlichen Vorschriften wie HGB oder US-GAAP und bietet eine zen-

trale Verwaltung dieser Buchungsregeln, die zudem um lokale Regeln erweitert werden kann.

Eine weitere wichtige Verbesserung im Bereich Financials ist Multi Org Access Control (MOAC). Mit dieser neuen Funktionalität können die Benutzer eine Vielzahl von Aufgaben organisationsübergreifend ausführen, ohne dafür jeweils die Zuständigkeit wechseln zu müssen. Dies erlaubt eine bessere Zentralisierung von Aufgaben, wie die Eingabe und Zahlung von Rechnungen durch Shared-Service-Center, der zentralen Erfassung von Wareneingängen und die Aushandlung von weltweiten Lieferverträgen, die für alle Mandanten gültig sind. In einem globalen Unternehmen ist die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen und die Etablierung eines effizienten Corporate-Governance-Prozesses eine

schwierige Aufgabe. Release 12 stellt hierfür eine Reihe von Verbesserungen und neue Funktionalitäten bereit. Beispielsweise ist der Internal-Controls-Manager nahtlos in Subledger Accounting, Ledger und MOAC integriert.

Auch die Beschaffungsmodule bieten neben einem neuen User-Interface eine Reihe von verbesserten Funktionen an. In Release 12 stellt das Procurement-Workcenter die zentrale Arbeitsumgebung für die Einkaufsabteilung dar, über die alle wichtigen Einkaufsprozesse unterstützt werden. Weitere Verbesserungen wurden durch die Unterstützung bei der Beschaffung komplexer Dienstleistungen und Güter erzielt. Hierbei wurden Zahlungspläne, Vorauszahlungen, Rückbehalte, Verrechnungen, Meilensteine und

**DOAG-Eilmeldung**

**Die Mitglieder der PeopleSoft German User Group treten geschlossen in die Deutsche ORACLE-Anwendergruppe über**

Die Mitglieder der PeopleSoft German User Group (GUG) e.V. haben im Rahmen ihrer Jahresversammlung am 8. und 9. März 2007 den Übertritt in die Deutsche ORACLE-Anwendergruppe (DOAG) e.V. beschlossen. Sie werden dort ab sofort als Special Interest Group (SIG) JD Edwards ihre bisherigen Aktivitäten fortsetzen.

„Unsere guten Erfahrungen mit der DOAG bei der gemeinsamen Durchführung der 4. Deutschen ORACLE Business-Software Anwenderkonferenz im November 2006 haben zu diesem Schritt beigetragen“, erklärt Uwe Gomoll, Vorsitzender der GUG. „Wir sehen unter dem Dach der DOAG unsere Eigenständigkeit gewahrt und werden zukünftig gemeinsam die Interessen der JD-Edwards-Anwender vertreten. Ein wichtiges Ziel ist der Ausbau des Netzwerks durch die Schaffung von Kontakten, Bildung von Interessengemeinschaften sowie Förderungen des gemeinsamen Erfahrungsaustauschs.“

Die PeopleSoft German User Group (GUG) e.V. wird zum 31. Dezember 2007 aufgelöst.



Vertragsleistungen direkt in den Prozess integriert. Im Bereich Online-Ausschreibungen wurde die Zusammenarbeit nochmals weiter ausgebaut: Jetzt können Lieferantengebote im Team bewertet werden. Genehmigungsprozesse lassen sich sowohl sequenziell als auch parallel abwickeln. Hierbei wird die Approvals Management Engine (AME) eingesetzt, mit deren Hilfe Unternehmensvorgaben leicht umgesetzt werden können. Der letzte Bereich betrifft Verbesserungen der Lieferantenverwaltung und der Möglichkeit für Lieferanten, Teilbereiche ihrer eigenen Stammdaten bis hin zu Katalogstammdaten selbst einzupflegen. Dieser Prozess wird ebenfalls über Genehmigungs-Workflows kontrolliert, was den administrativen Aufwand der Stammdatenpflege reduziert, Fehleingaben vermeidet und dem Lieferanten eine aktive Rolle im Verhältnis Lieferant/Kunde ermöglicht. Mit der Selbstregistrierung kann sich ein Lieferant um die Aufnahme in den Lieferantenstamm bewerben. Über die Pflege von Lieferanten-Scorecards haben beide Parteien stets den Überblick über das aktuelle Lieferanten/Kundenverhältnis – und somit eine gute Ausgangsbasis für eventuelle Neuverhandlungen.

Im Bereich Supply Chain Management werden mit Release 12 neue Möglichkeiten für eine weltweite Fertigung ausgeliefert. Eine wesentliche Verbesserung gegenüber der Vergangenheit stellt dabei die Zusammenführung der unterschiedlichen Lagerhaltungsmodelle für diskrete Fertigung und Prozessfertigung in einem neuen Lagerhaltungssystem dar. Das Order-Management bietet ebenfalls neue Möglichkeiten. Ein Beispiel ist die branchenspezifische Erweiterung des Order-Managements für Telcos, welche die Abbildung des kompletten Lebenszyklus' eines Auftrags einschließlich aller Änderungen erlaubt.

## Globaler managen

Der Betrieb von Anwendungssystemen in einer globalen Umgebung verlangt sowohl effiziente Geschäftsprozesse als auch Systeme, die diese Prozesse durchgängig unterstützen. Die Integration von Geschäftsprozessen über Anwendungsgrenzen hinweg ist seit langem eine komplizierte und kostspielige Aufgabe für IT-Abteilungen. In Release 12 führt Oracle in diesem Bereich zwei wichtige Verbesserungen ein: das Integration Repository und die Anbindung des BPEL-Process-Managers.

Das Integration Repository (iRep) ist ein umfassender Katalog der verfügbaren Integrationspunkte der Lösung, der alle öffentlichen Web-Services, Java- und PL/SQL-APIs, Business-Events und Open-Interfaces vollständig beschreibt. Außerdem sind alle unterstützten Standard-XML-Nachrichtentypen und XML-Dokumente im iRep dokumentiert. Ein Web-Service kann jetzt direkt per Mausklick über das Integration Repository auf dem Application Server deployed werden.

Der Oracle BPEL-Process-Manager stellt eine Schlüsselkomponente zum Aufbau von Service-orientierten Anwendungsarchitekturen und zur Orchestrierung von Web-Services dar. Das Produkt ermöglicht es, Geschäftsprozesse, basierend auf dem BPEL-Standard, über System- und Unternehmensgrenzen ablaufen zu lassen und flexibel anzupassen. Anwendungssysteme, die keine Web-Service-Schnittstellen zur Verfügung stellen, können über eine Vielzahl von Applikations- und Technologie-Adap-

tern angebunden werden. In Release 12 kommuniziert der BPEL-Process-Manager mit den Queues des Business-Event-Systems der Anwendung. Außerdem erlaubt der E-Business-Suite-Adapter den Zugriff auf das Integration Repository und die direkte Auswahl der gewünschten Integrationspunkte.

Auch das System-Management-Tool der E-Business Suite, der Oracle Application Manager, hat in Release 12 eine Reihe von Erweiterungen erfahren. Neben einem verbesserten Patch-Management bietet er beispielsweise eine weitgehende Automatisierung aller Schritte beim Cloning einer Instanz sowie die automatische Verschlüsselung sensibler Daten wie Gehalts- oder Kreditkarteninformationen. Außerdem wurden das Security-Dashboard des Application Managers wesentlich erweitert sowie die Möglichkeiten von iSetup zum Vergleich und Reporting von System-Einstellungen ausgebaut.

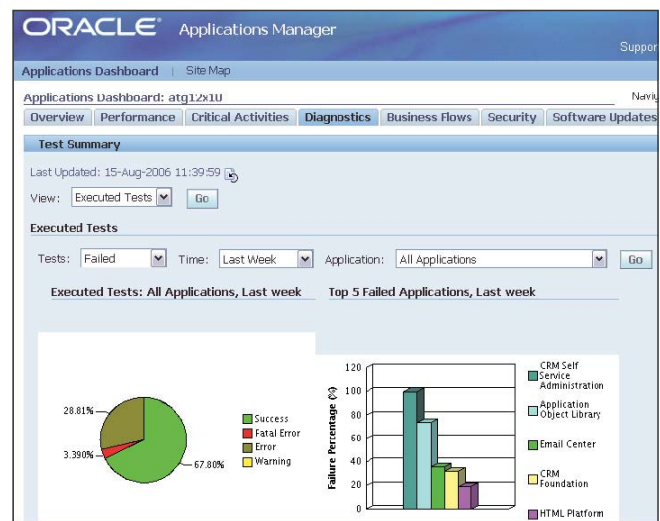


Abbildung 3: Oracle Application Manager R12

## Fazit

E-Business Suite Release 12 wartet mit vielfältigen Neuerungen und vielen überzeugenden Verbesserungen auf. Obwohl dabei einige bedeutende Fortschritte in der Unterstützung Service-orientierter Anwendungsarchitekturen zu verzeichnen sind, wurden noch nicht alle Möglichkeiten der Fusion Middleware Suite genutzt. Da dies erst für Fusion Application geplant ist, werden einige Anwender es vorziehen, nicht auf Release 12 zu wechseln, sondern mit dem Releasewechsel Fusion Applications zu warten. Allerdings sind die Vielzahl von funktionalen Verbesserungen und branchenspezifischen Erweiterungen, die Nutzung der aktuellen Fusion-Middleware-Version und nicht zuletzt das verbesserte Benutzer-Interface Gründe, über einen Umstieg auf Release 12 ernsthaft nachzudenken.

## Kontakt:

Thomas Fricke  
thomas.fricke@oracle.com

# Die Oracle-Community auf der CeBIT 2007

Die CeBIT 2007 fand vom 15. bis 21. März 2007 in Hannover statt. In diesem Jahr war die DOAG zum ersten Mal mit zwei Partnerständen in den Hallen 5 und 9 vertreten.

Im Vergleich zum Vorjahr verzeichnete die CeBIT einen Zuwachs von rund 6.500 Besuchern. Sie konnte damit ihre Bedeutung als weltgrößte Computermesse unterstreichen. Die DOAG hatte einen über 400 Quadratmeter großen Stand in Halle 5, die als Treffpunkt des Mittelstands gilt. Ein weiterer Partnerstand war in Halle 9 im Public Sector Parc für die Öffentliche Verwaltung zu finden.

Zahlreiche Fachbesucher, DOAG-Mitglieder und Oracle-Interessenten nahmen die Gelegenheit wahr, sich über die Angebote von Oracle und deren Partner zu informieren. Das Spektrum der Themen erstreckte sich von ERP-, CRM-, Fertigung- und Warenwirtschafts-Systemen bis hin zu branchen- und kundenspezifischen Lösungen auf der Basis der Oracle-Produkte PeopleSoft, JD Edwards, Siebel und E-Business Suite. Die Aussteller zeigten sich mit dem Verlauf der Messe sehr zufrieden.

Am zweiten Messetag besuchte Jürgen Kunz, Geschäftsführer ORACLE Deutschland GmbH, den Partnerstand des Herstellers. Und auch politische Prominenz war zu Gast: Der Staatssekretär im niedersächsischen Wirtschaftsministerium informierte sich ausführlich über Technologie und Anwendungen rund um Oracle.

Als Vertreter der DOAG nahm der Vorstandsvorsitzende Fried Saacke am Freitag, 16. März 2007, an der Podiumsdiskussion zum Thema "Produktivität und Wachstum durch Informationstechnologie: Flexibilität und Wirt-

schafflichkeit – Erfolgsfaktor im Mittelstand" teil. Er untermauerte dabei den Standpunkt der DOAG, dass Oracle ein sehr großes Wachstumspotenzial im Mittelstandsmarkt besitzt – vorausgesetzt, der Hersteller schafft es, die passenden Produkte für diese Zielgruppe anzubieten.



Die DOAG konnte etliche Besucher für eine Mitgliedschaft interessieren



Der DOAG-Stand in Halle 5

## Impressum

**DOAG Business News**  
ISSN 0936-0360

**Herausgeber:**  
DOAG – Deutsche ORACLE-  
Anwendergruppe e.V.  
Tempelhofer Weg 64  
12347 Berlin  
Tel.: 07 00 11 - 36 24 38  
Fax: 07 00 11 - 36 24 39  
E-Mail: office@doag.org

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

**Verantwortliches Vorstandsmitglied:**  
Jörg Hildebrandt  
joerg.hildebrandt@doag.org

**Druck + Gestaltung:**  
Parzeller Druck- und  
Medien dienstleistungen  
GmbH & Co. KG  
Internet: www.parzeller.de

Mediadaten und Preise finden  
Sie unter:  
www.doag.org/public/doagnews

**Bankverbindung:**  
DOAG Dienstleistungen GmbH  
Baden-Württembergische Bank AG  
Kto.-Nr.: 7 871 514 041  
BLZ: 600 501 01  
BIC: SOLADEST  
IBAN-Nr.:  
DE77 6005 0101 7871 5140 41

Die Beiträge in dieser Publikation erscheinen unter der alleinigen Verantwortung der Autoren. Die DOAG – Deutsche ORACLE-Anwendergruppe e.V., ORACLE Deutschland GmbH und die Herausgeber übernehmen keine Verantwortung für die Richtigkeit der Informationen in diesem Heft. Die Artikel stellen die Ansichten der jeweiligen Autoren dar und geben nicht notwendig die Meinung der DOAG wieder.

Der Einzelpreis einer Ausgabe beträgt 10,- Euro. Der Nachdruck von kompletten Artikeln oder Auszügen ist gestattet, wenn die Quelle angegeben und der DOAG ein Belegexemplar zugestellt wird.