

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

bereits zum zweiten Mal in diesem Jahr darf ich Sie zu einer Ausgabe der DOAG Business News begrüßen.

Die DOAG freut sich sehr, dass nun auch die Anwender der Produktlinie JD Edwards ihre Usergroup-Aktivitäten unter das Dach des Vereins gestellt haben. Anfang September wurde im Rahmen einer Gründungsveranstaltung die Special Interest Group JD Edwards unter der Leitung von Uwe Gomoll ins Leben gerufen.



Aber wie verkraftet Oracle überhaupt die Zukäufe der letzten Jahre? Geht mit dem Wachstum an Produkten auch ein Verlust an Qualität und Service einher, wie in einer Umfrage der DOAG befürchtet wird? Wir haben Jürgen Kunz, Geschäftsführer der ORACLE Deutschland GmbH, vor Kurzem dazu und zu anderen Themen befragt. Lesen Sie seine Antworten ab Seite 5 in diesem Heft.

Unter dem Motto "Oracle M&A – auf dem Weg zum komplettesten Software-Anbieter der Welt" spricht Rolf Schwirz, Senior Vice President TSBU Western Continental Europe der Oracle Corporation, im Rahmen der 20. Deutschen ORACLE-Anwenderkonferenz über die Ziele, die sich Oracle für die Zukunft gesteckt hat, und wie durch die Verstärkung des Produktportfolios Innovationen beschleunigt werden sollen.

Ich wünsche uns allen eine erfolgreiche Konferenz in Nürnberg!

Herzliche Grüße  
Ihr

*Jörg Hildebrandt*

**Die IBM Deutschland GmbH begrüßt Sie herzlich auf der 20. Deutschen ORACLE-Anwenderkonferenz vom 21. bis 22. November 2007 in Nürnberg.**



Wir unterstützen die DOAG Konferenz und wollen bei dieser Gelegenheit mit Ihnen ins Gespräch kommen.

**Was Sie vielleicht noch nicht wissen:**

- IBM und ORACLE arbeiten seit über 20 Jahren eng zusammen und entwickeln gemeinsam technologische Innovationen.
- In drei **internationalen IBM / OracleKompetenz Centern** werden Integrationstests und Benchmarks durchgeführt, um ungewollte Überraschungen z.B. bei Releasewechseln oder Hardware-Erweiterungen zu vermeiden.
- Alle **IBM Hardwaresysteme von System i, x, p bis System z** werden dort und in unseren Labors auf höchste Leistungsfähigkeit mit Oracle Datenbanken und Oracle Anwendungen optimiert.

Unser gemeinsamer Ansatz besteht darin, die Oracle Anwendungssoftware wie SIEBEL, PeopleSoft, JD Edwards, Hyperion, Retek usw. mit den Systemen der Kunden zu integrieren und dafür eine leistungsfähige Infrastruktur bereit zu stellen, von denen Sie als Kunde profitieren können: geringe Implementierungskosten, ein attraktiver Return on Investment (ROI) – vor allem aber Betriebssicherheit.

Nutzen Sie unsere Erfahrungen aus vielen Projekten!

Einen typischen IBM Messe-Stand werden Sie im Rahmen der Konferenz vergeblich suchen!

Sie finden uns direkt neben den Kaffeebars. Bitte sprechen Sie uns an!

Wir laden Sie gerne zu einem Kaffee ein und wollen Sie kennen lernen.

Das Team IBM freut sich auf Sie!

**[www.ibm.com/oracle](http://www.ibm.com/oracle)**

3 **Editorial**  
*Jörg Hildebrandt*

INTERVIEW MIT JÜRGEN KUNZ

5 **“Durch die Zukäufe werden ‘best-in-class’-Funktionalitäten sehr effizient in unser bestehendes Portfolio integriert.”**  
*Fried Saacke, Agnes Hombrecher*

8 **Die DOAG in der Presse**

E-BUSINESS SUITE

13 **Oracle Configurator 11.5.9**  
*Benedikt Herudek*

MODELLIERUNG

17 **Oracle Business Process Analysis Suite – schließt sie die Lücke zwischen fachlicher und technischer Modellierung?**  
*Dirk Stähler*

E-BUSINESS SUITE

20 **Qualitativ hochwertige Dokumentationen und gut geschulte Endanwender**  
*Michael Neuhaus*

ERP

21 **Demand Flow Manufacturing – zukunftsweisende Strategie für schlanke Fertigungsunternehmen**  
*Dietmar Schraub*

SECURITY

25 **Entscheiderkompass – Testen Sie Ihr Unternehmen**  
*Mattias Drefs*

ITIL

26 **IT Servicemanagement für die Oracle E-Business Suite**  
*Alexander Krehbiel*

ENTWICKLUNG

29 **Rational Unified Process für die Oracle E-Business Suite**  
*Dirk Blaurock*

AGILE

30 **Die Produktentwicklung beschleunigen**  
*Mathias Zigel*

SPECIAL INTEREST GROUPS

33 **Neu in der DOAG: SIG JD Edwards**  
*Uwe Gomoll*

SPECIAL INTEREST GROUPS

33 **Erfolgreiche Gründung der SIG Siebel**  
*Hans-Jörg Wiebe*

SPECIAL INTEREST GROUPS

34 **SIG-Day E-Business Suite ganz im Zeichen von Release 12 und Business Intelligence**  
*Dr. Frank Schönthaler*

16 **Unsere Inserenten**

34 **Impressum**

INTERVIEW

**“Durch die Zukäufe werden ‘best-in-class’-Funktionalitäten sehr effizient in unser bestehendes Portfolio integriert.”**



Fried Saacke, Vorstandsvorsitzender der DOAG, und Agnes Hombrecher, DOAG Beirätin und Mitglied im International Oracle User Council,

sprachen am 10. September 2007 mit Jürgen Kunz, Senior Vice President und Geschäftsführer der ORACLE Deutschland GmbH über das vergangene Geschäftsjahr, die Entwicklung des Datenbankgeschäfts und die Fortschreitung der Übernahmen im Umfeld der Applikationslösungen sowie über mögliche Veränderungen, die in nächster Zeit noch auf die Community zukommen.

**Seite 5**

ITIL

**IT Servicemanagement für die Oracle E-Business Suite**



Die Frameworks der IT Infrastructure Library (ITIL) ermöglichen einen weitgehend störungsfreien IT-Betrieb sowie dessen Weiterentwicklung im Sinne einer effizienten Unterstützung der Geschäftsprozesse.

**Seite 26**

AGILE

**Die Produktentwicklung beschleunigen**



Viele Industrieunternehmen haben die Kostensenkungspotenziale in der Verwaltung und Produktion weitgehend ausgeschöpft. Die Abläufe sind schlank, und die Produktion wurde in vielen Fällen ins Ausland verlagert. Was bleibt, ist die Optimierung der Einnahmenseite durch Produkt-Innovationen – also mehr und erfolgreichere Produkte in kürzerer Zeit zu entwickeln. Die passende IT-Unterstützung dazu liefert Agile, ein Tochterunternehmen der Oracle Corp., mit Lösungen für das Product Lifecycle Management (PLM).

**Seite 30**

# “Durch die Zukäufe werden ‘best-in-class’-Funktionalitäten sehr effizient in unser bestehendes Portfolio integriert.”

Fried Saacke, Vorstandsvorsitzender der DOAG, und Agnes Hombrecher, DOAG-Beirätin und Mitglied im International Oracle User Council, sprachen am 10. September 2007 mit Jürgen Kunz, Senior Vice President und Geschäftsführer der ORACLE Deutschland GmbH.



Fried Saacke, Jürgen Kunz und Agnes Hombrecher (von links)

**DOAG News:** Sie sind seit mehr als einem Jahr Geschäftsführer der ORACLE Deutschland GmbH. Welche der damals gesteckten Ziele haben Sie inzwischen erreicht?

**Jürgen Kunz:** Es ging in erster Linie um eine kontinuierliche Weiterentwicklung der ORACLE Deutschland GmbH. Ein weiteres wichtiges Ziel war die effiziente und professionelle Positionierung des gewachsenen Produkt-Portfolios. Beides ist uns sehr gut gelungen. Wir haben auch das geschäftliche Ziel – signifikante Wachstumsraten in allen drei Bereichen Technologie, Middleware und Applications zu erzielen – erreicht und stehen dem Wachstum, das Oracle weltweit berichtet hat, in keiner Weise nach. Auch die Motivation, Ausbildung und Weiterentwicklung der Mitarbeiter ist gemeistert.

**DOAG News:** Welche Entwicklung hat das Datenbank-Geschäft in den letzten Jahren gemacht?

**Jürgen Kunz:** Wie gesagt, wir haben auch hier ein sehr gutes Wachstum erzielt und sind überaus zufrieden mit der Entwicklung. Damit ist – entgegen mancher Prognosen – das Datenbank-Geschäft alles andere als ein stagnierendes Business. Dazu tragen Technologien wie Real Application Cluster oder Grid Computing bei. Auf der anderen Seite

wachsen wir auch im Embedded-Geschäft. Darüber hinaus haben wir mit etlichen Unternehmen inzwischen ein Unlimited License Agreement abgeschlossen, in dessen Rahmen der Kunde flexibel mit unserem Produkt-Portfolio agieren kann.

**DOAG News:** Wie weit sind die Übernahmen der Unternehmen für die Applikationslösungen fortgeschritten?

**Jürgen Kunz:** Die großen Ankündigungen der letzten Jahre, wie PeopleSoft oder Siebel, sind abgeschlossen. Bei Hyperion und Agile werden die rechtlichen Vorgänge demnächst vollzogen. Die Analysten sind überrascht, wie schnell und wie gut uns die Integrationen weltweit gelungen sind.

**DOAG News:** Welche Veränderungen sind hier in nächster Zeit noch zu erwarten?

**Jürgen Kunz:** Die Zukäufe der letzten Jahre sind eine generelle Strategie von Oracle. Damit werden "best-in-class"-Funktionalitäten sehr effizient in unser bestehendes Portfolio integriert. Dabei spielt die Unterstützung offener Standards eine ganz wichtige Rolle. Darin unterscheiden wir uns gravierend von unseren Mitbewerbern.

**DOAG News:** Wie ist die Mittelstandsstrategie von Oracle bezüglich Technologie und Applikationen?

**Jürgen Kunz:** Wir haben hier unterschiedliche Programme aufgesetzt, sowohl im Technologie-Bereich als auch im



Jürgen Kunz begrüßt Fried Saacke in der Münchner Oracle-Zentrale

Fotos: Wolfgang Faschner



*Jürgen Kunz,  
Senior Vice President  
und Geschäftsführer  
der ORACLE Deutsch-  
land GmbH*

Applicationsumfeld. Der Mittelstand ist für uns ein ganz wichtiges Marktsegment, in dem wir noch viel Wachstumspotenzial sehen. Eine bedeutende Rolle dabei spielt die Partner-Community. Wir legen sehr viel Wert auf die Ausbildung der Partner und deren Zugang zu den verschiedenen Programmen. Um alle Facetten des Mittelstands abdecken zu können, unterstützen wir Independent Software Vendors, damit diese ihre speziellen Lösungen entwickeln und vermarkten können.

**DOAG News:** In welchen Märkten möchten Sie noch besonders wachsen?

**Jürgen Kunz:** Großes Potenzial sehe ich im Bereich Financial Services, wo ja noch viele Legacy-Systeme im Einsatz sind. Ein anderes Segment ist der öffentliche Dienst, Stichwort eGovernment, wo wir uns sehr gut positionieren können.

**DOAG News:** Wird die Segmentierung des Markts in die großen "Ökosysteme" Oracle, SAP, Microsoft und IBM weiter fortschreiten, oder werden sich wieder mehr kleinere branchenspezifische Marktsegmente bilden?

**Jürgen Kunz:** Ich glaube, es wird eine weitere Konsolidierung des Marktes geben. Die genannten Keyplayer werden weiter dominieren. Dennoch haben Anbieter mit einem sehr speziellen Portfolio auch zukünftig eine gute Chance, sich auf den Plattformen der Großen zu etablieren.

**DOAG News:** Welche Ziele haben Sie sich für die kommenden Jahre gesteckt?

**Jürgen Kunz:** Es sind im Grund die gleichen, die es auch bisher waren, nämlich die kontinuierliche Weiterentwicklung von Oracle. Wir haben weltweit das größte Produkt-Portfolio, womit die Herausforderungen bereits klar sind: Es gilt die Leitungsfähigkeit von Oracle gegenüber den Kunden transparent zu machen, die drei Säulen Technologie, Middleware und Applications entsprechend auszubauen und auch weiterhin Wachstum zu erzielen.

**DOAG News:** Wo steht Oracle Deutschland im Kontext mit den anderen europäischen Ländern, wo im internationalen Verbund von Oracle?

**Jürgen Kunz:** Oracle Deutschland zählt weltweit zu den fünf führenden Ländern. In Europa steuern wir einen signifikanten Anteil bei zum gesamten EMEA-Umsatz von sechs Mrd. US-Dollar. Damit sind wir ein gewichtiger Bestandteil des Unternehmens.

**DOAG News:** In welche Richtung werden sich die Oracle-Produkte in den kommenden Jahren entwickeln?

**Jürgen Kunz:** Die Wachstumsstrategie der letzten Jahre zielt darauf, uns horizontal so breit wie möglich aufzustellen. Der Bereich Middleware ist dafür exemplarisch. Das Ganze basiert, wie gesagt, auf offenen Standards, sodass auch Third-Party-Anwendungen problemlos integriert werden können. Die zweite Zielrichtung ist die Steigerung der Kompetenz in vertikaler Richtung, die insbesondere durch die Zukäufe vorangetrieben wird.



*Fried Saacke,  
Vorstandsvorsitzender  
der DOAG*

**DOAG News:** Welchen Einfluss hat Oracle Deutschland auf diese Entwicklungen?

**Jürgen Kunz:** Wir haben in allen Ländern sogenannte Kunden-Advisory-Boards implementiert, um die Wünsche und künftigen Strategien der Kunden zu erfassen und zu bündeln. Auch die DOAG ist in dieser Richtung eine sehr gute Quelle. Wir sehen uns im Headquarter sehr gut repräsentiert, nicht zuletzt durch unseren EMEA-Chef Sergio Giacometto.

**DOAG News:** Besonders bei den Applications sind lokale Anpassungen extrem wichtig. Hier entsteht der Eindruck, dass manche Funktionalitäten sehr stiefmütterlich behandelt werden, insbesondere wenn es nur um einen kleinen Kundenkreis geht. Wie will Oracle sicherstellen, dass alle notwendigen Lokalisierungen auch umgesetzt werden?

**Jürgen Kunz:** Der deutsche Markt ist hinsichtlich lokaler Anpassungen am meisten ausgeprägt. Auf der anderen

Seite empfehlen wir Unternehmen, so standardisiert wie möglich zu agieren. Dort, wo es zwingend notwendig ist, nehmen wir die Herausforderung an. Dazu wurde auch international eine Localization Task Force eingerichtet.



Agnes Hombrecher,  
DOAG-Beirätin und  
Mitglied im  
International  
Oracle User Council

**DOAG News:** Eine Umfrage der DOAG hat gezeigt, dass viele der befragten DOAG-Mitglieder und Interessenten durch die Wachstumsstrategie von Oracle einen Rückgang der Produkt- und Support-Qualität befürchtet. Wie will Oracle das verhindern?

**Jürgen Kunz:** Ich kann nachvollziehen, wenn beispielsweise ein Datenbank-Administrator Befürchtungen hat, dass sich durch die Zukäufe irgendwelche Ressourcen verschieben. Doch diese Befürchtung ist nicht mit Fakten hinterlegt. Wir werden uns so transparent wie möglich aufstellen, um diese Bedenken außer Kraft zu setzen. Darüber hinaus lassen wir die Support-Qualität permanent von unabhängigen Instituten auswerten. Das Feedback der Kunden ist hier exzellent. Die Zahlen der letzten Jahre zeigen, dass es keinerlei Einbußen gibt, seitdem wir die Akquisitionsstrategie eingeschlagen haben.

**DOAG News:** Die Computerwoche hat kurz nach Erscheinen der ersten Version der neuen Datenbank 11g über gravierende Sicherheitsmängel berichtet und den Entwicklern "dumme Programmierfehler" vorgeworfen. Wie geht Oracle mit dieser Kritik um?

**Jürgen Kunz:** Wenn es diese Mängel gäbe, wäre das erste Feedback der Kunden sicher schon eingegangen. Ich habe bisher noch nichts darüber gehört. Gibt es Fehler in dieser Richtung, was immer mal passieren kann, werden wir diese selbstverständlich so schnell wie möglich beheben.

**DOAG News:** Was gefällt Ihnen an der DOAG?

**Jürgen Kunz:** Die DOAG ist für uns schon immer ein Spiegelbild unserer Aktivitäten. Deshalb schätzen wir deren Arbeit. Auch die Bandbreite der in der DOAG organisierten Mitglieder bedeutet uns sehr viel. Uns gefällt das Engagement der DOAG, was sich sicherlich auch in den

Zuwachszahlen bei der Anwenderkonferenz und bei den Mitgliedern ausdrückt. Die DOAG ist in der Lage, die Interessen der Anwender zu bündeln und zu kommunizieren.

**DOAG News:** Gibt es auch Kritikpunkte?

**Jürgen Kunz:** Es gibt sicherlich Verbesserungen. Mein Wunsch ist, dass Kritikpunkte an Oracle dort, wo es sich um Einzelfälle handelt, auch deutlicher als Einzelfälle herausgestellt werden. Außerdem würde ich es begrüßen, wenn in der DOAG das gesamte Anwenderspektrum, angefangen bei Großkunden über den Mittelstand bis hin zu den Partnern und Endkunden, repräsentativ vertreten ist, damit wir ein ausgewogenes Feedback bekommen.

**DOAG News:** Wie sehen Sie die weitere Zusammenarbeit?

**Jürgen Kunz:** Ich bin gerne bereit, zusammen mit der DOAG Konzepte zu entwickeln, damit sich insbesondere Vertreter unserer Großkunden sowie auch unterschiedlicher Industriebereiche stärker in der DOAG engagieren.

**DOAG News:** Werden Sie auf der 20. Deutschen ORACLE-Anwenderkonferenz in Nürnberg anwesend sein?

**Jürgen Kunz:** Den Termin habe ich bereits im letzten Jahr für beide Tage geblockt. Ich stehe ja schließlich als Keynotespeaker im Programm.

### Zur Person: Jürgen Kunz



Foto: Oracle

**Senior Vice President  
der ORACLE  
Deutschland GmbH**

Jürgen Kunz ist Senior Vice President und seit 1. Juni 2006 Geschäftsführer der ORACLE Deutschland GmbH.

Zuvor war er Vice President

der International Accounts Sales Group, Oracle EMEA. In dieser Funktion war er verantwortlich für global operierende Unternehmen innerhalb Europas und Mitglied des europäischen Management-Teams.

Jürgen Kunz kam 1992 zu Oracle und hatte seit dieser Zeit unterschiedliche Management-Positionen inne. Unter anderem war er als Vice President und Mitglied der Geschäftsleitung für die Bereiche Financial Services, Telekommunikation sowie Enterprise Sales bei Oracle in Deutschland verantwortlich.

Der gelernte Bankkaufmann studierte Betriebswirtschaftslehre und begann seine berufliche Karriere in einer Privatbank in München.

## 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.

### Informationweek vom 17. Juli 2007:

#### Oracles Zukäufe wecken Besorgnis

Oracle hat in den letzten Jahren zahlreiche Unternehmen aufgekauft. Deutsche Kunden fragen sich, ob die Ellison-Company all diese Brocken wirklich verdauen kann.

Deutsche Anwender machen sich große Sorgen über die Produkt- und Servicequalität von Oracle anlässlich der zahlreichen Übernahmen. Nur sechs Prozent der von der Deutschen Oracle Anwender Gruppe (DOAG) Befragten erwarten eine Verbesserung, 57 Prozent sind dagegen pessimistisch und glauben, dass die Produkte und der Service schlechter werden. Die Wachstumsstrategie der Ellison-Company begreifen 55 Prozent als Vorteil für ihr eigenes Unternehmen. 56 Prozent fühlen sich über die Strategie ausreichend informiert.

Die Anpassung insbesondere der Anwendungen an die Bedürfnisse des deutschen Marktes trauen 53 Prozent dem Hersteller zu. Die nötige Software für die Mehrwertsteueranhebung zu Jahresanfang kam ziemlich spät, aber gerade noch rechtzeitig. Den immer wieder vorgetragenen Forderungen nach deutschsprachigem Support hat Oracle immerhin Rechnung getragen: »Wenn der Kunde dies wünscht, erfolgt der Support in derselben Zeitzone«, versichert Günter Stürner, Vice President Business Unit Database. Wenn ein Premium-Support-Vertrag besteht, erhält der Kunden einen deutschsprachigen Situation Manager, der Ansprechpartner bei allen Problemen ist.

Dieser einheitliche Ansprechpartner ist wohl ein wichtiges Argument dafür, dass sich mittlerweile 16 Prozent der Befragten vorstellen können, sich auf Oracle als einzigen Lieferanten im Bereich Business-Software zu konzentrieren: »Noch vor ein paar Jahren hätten wir glatt bei Null gelegen«, sieht Christian von Stengel, Senior Director Applications Germany dieses Resultat als ermutigendes Zeichen.

Viele Kunden kritisieren dagegen, dass die Strategie von Oracle im Bereich serviceorientierte Architektur noch nicht transparent genug sei. Um hier für mehr Klarheit zu sorgen, plant der Hersteller ab Herbst die Einrichtung einer Reihe von SOA-Laboren.

### Computerwoche online vom 18. Juli 2007:

#### Oracle-Anwender formieren sich

Auch die Deutsche Oracle-Anwendergruppe (DOAG) bemüht sich mit den ständigen Zukäufen des Herstellers mitzuhalten und die neu hinzugekommenen Anwender zu integrieren. Im Frühjahr dieses Jahres haben beispielsweise die PeopleSoft- und JD Edwards-Kunden nach längeren Überlegungen beschlossen, unter das Dach der DOAG zu wechseln und dort im Rahmen einer Special Interest Group (SIG) ihre Aktivitäten fortzusetzen. Ein wichtiges Ziel sei dabei, das Netzwerk auszubauen, weitere Kontakte zu schaffen, Interessensgemeinschaften zu bilden sowie den gemeinsamen Erfahrungsaustausch zu fördern, sagt SIG-Leiter Uwe Gomoll. Neben der bereits bestehenden SIG für die "E-Business Suite" hat sich im Juni dieses Jahres eine Interessensgemeinschaft der Siebel-Anwender innerhalb der Anwendervereinigung formiert. Darüber hinaus wird es Kontakte zu anderen Nutzergruppen geben, kündigte der Doag-Vorsitzende Fried Saacke an. Allerdings habe man es nicht so leicht wie Oracle: "Nutzergruppen kann man nicht kaufen, man muss um sie werben."

### silicon.de vom 18. Juli 2007:

#### Oracles Wachstumsstrategie sehen Anwender skeptisch

Oracle hat sich seit Januar 2005 mittlerweile 17 Firmen allein im Feld der Business-Anwendungen einverleibt. Viele Anwender in Deutschland beobachten das skeptisch und fürchten um den Service.

Die Deutsche Oracle-Anwendergruppe, DOAG, hat 600 Unternehmen zu dem Thema befragt und aktuell herausgefunden, dass immerhin 45 Prozent von ihnen die Shopping-Strategie des Konzerns als Nachteil empfinden. 55 Prozent sahen diese als Vorteil für ihr Unternehmen.

Die damit verbundene serviceorientierte Architektur, die Oracle in die 'Fusion'-Plattform schmieden will, gilt als die treibende Kraft hinter den strategischen Zukäufen. 53 Prozent der Befragten würden diese Architektur für ihr Unternehmen in Betracht ziehen, 47 Prozent können sich

dies aber nicht vorstellen. Überzeugungsarbeit muss der Konzern auch im Bereich der Informationspolitik leisten: 56 Prozent der Anwender fühlten sich ausreichend über die Zukäufe informiert, ganze 44 Prozent nicht.

Besonders augenfällig werden die Bedenken der deutschen Oracle-Nutzer, wenn es um die immer wieder angesprochene Frage der Services geht: 57 Prozent der Befragten sind der Ansicht, dass durch die Zukäufe die Produkt- sowie die Servicequalität von Oracle schlechter werden. 37 Prozent meinen, dass das Niveau gleich bleibt und nur 6 Prozent versprechen sich durch die Zukäufe eine bessere Qualität von Software und Dienstleistungen. In diesem Blickwinkel hat sich Oracle auch nicht gerade als das empfohlen, was der Konzern vielleicht durch die vielen neuen Bausteine zu sein hoffte: ein One-Stop-Shop. Nur 16 Prozent der Befragten sind demnach der Ansicht, dass sie Oracle als einzigen Softwarelieferanten haben wollen, 84 Prozent der Befragten setzen im Bereich Business Solutions auch weiterhin gern auf andere Produkte.

Gerade die Support- und Services-Frage wollte Fried Saacke, Vorstandsvorsitzender der DOAG, auch noch in einem anderen Licht betrachten. "Die Informationspolitik von Oracle ist auf unseren Konferenzen und im Alltag immer wieder ein Punkt, der von den Nutzern auf die Tagesordnung gesetzt wird. Von ihrer Seite aus wird ein gleich bleibender Support als negativ empfunden. Sie wollen, dass sich der Support verbessert und äußern sich direkt und offen dazu. Auch stehen sie über die DOAG mit den entscheidenden Stellen bei Oracle in Kontakt. Sie sehen sehr genau, ob sich da etwas bewegt", sagte er auf einer Veranstaltung in München.

Christian von Stengel, Senior Director Applications Germany bei Oracle, betrachtete die Ergebnisse der Befragung als Bestätigung und Auftrag, den Kurs zu halten und dabei besser zu werden. Sein Kollege Günther Stürner, Vice President Business Unit Database Oracle Deutschland, konkretisierte diesen Aspekt. "Wir müssen den Anwendern nicht nur Informationen an die Hand geben, sondern ihnen die Relevanz dieser Informationen für ihre Arbeit erklären." Dazu gehöre beispielsweise eine hierzulande noch unbekannte Neuausrichtung. Oracle hat sich vom Produktfokus verabschiedet und sich einen Industriefokus in der Verkaufsmannschaft gegeben.

"Bis vor einigen Jahren waren wir rein nach Produkten aufgestellt, das hat sich aber für die neueren Produkte nicht bewährt", sagte Stürner. "Gerade mit den Zukäufen mussten wir die Kundenbedürfnisse mehr in den Mittelpunkt unserer eigenen Organisation stellen, das haben wir mit der Industriefokussierung getan." Doch Stürner will den schwarzen Peter nicht allein bei Oracle lassen. "Die Kunden müssen aber auch früher zu uns kommen: Es kann nicht sein, dass jemand erst beim Support- und Escalation-Level 3 zum Hörer greift und der Fehler einen Produktionsstillstand verursacht, der bei früherer Kommunikation in Null-Komma-Nichts zu beheben gewesen wäre; wir wollen dennoch festhalten, dass Oracle sich in der Bringschuld sieht – sowohl was die Supportfragen, als auch die Kommunikationsproblematik angeht."

Die Analyse wird beispielsweise in der neuen Datenbank 11g besonders angegangen. Die Analysefunktion 'Real Application Testing' etwa soll laut Stürner "wie eine

Blackbox im Flugzeug" arbeiten. Sie zeichne alle verdächtigen Events in einem bestimmten Zeitraum auf und somit könne durch den Support schnell und effektiv der Fehler bei einem Event gefunden und behoben werden. Schließlich mache die Fehlersuche, die hochkomplexe Diagnose, oft mehr als 90 Prozent der Zeit aus, die der Support benötige. Mehr von solchen Funktionen wünschten sich die Anwender. Und Oracle will dies laut dem deutschen Management liefern, nicht zuletzt, um doch noch ein Alleinanbieter beim Kunden zu werden.

In einer Hinsicht können sich die Nutzer allerdings noch auf einiges gefasst machen: Oracle wird weiter zukaufen. "Wir haben unseren Hunger noch nicht gestillt", sagte Stürner. Wenn die Technik zu Oracle passe und zu haben sei, könne es zu weiteren Zukäufen kommen. Dabei will Oracle aber möglichst viel so lassen, wie es ist. "Wir übernehmen nicht nur Wissen, wir kaufen Produkte, die Köpfe, die sie gebaut und verkauft haben, die Kunden, die damit zufrieden sind und die Partner, die damit nach außen treten – das heißt für uns, den Kunden Investitionsschutz zu geben." Und auch die eigenen Produkte können zuweilen davon profitieren. Stürner räumte ein, dass beispielsweise die grafische Nutzeroberfläche (GUI) von Peoplesofts CRM-Lösung besser gewesen sei als die von geplanten Suite-Lösungen von Oracle, weshalb die GUI in die Enterprise Business Suite aufgenommen worden sei. Die Fusion-Familie – die wie gehabt im Jahr 2008 fertig auf dem Markt sein soll, und für die abseits von einheitlichen Migrations-Schablonen eine bedingungsabhängige Wechselempfehlung ausgegeben wird – soll sich ebenso aus dem Besten des dann bestehenden Portfolios zusammensetzen. Und sie soll gut erklärbar sein.

## Computerwoche online vom 18. Juli 2007:

### Oracles Support-Qualität leidet unter den vielen Zukäufen

Mehr als die Hälfte der Oracle-Kunden beklagt laut einer Umfrage der Anwendervereinigung DOAG, dass die Produkt- und Servicequalität des Softwarekonzerns schlechter geworden ist. Oracle müsse diese Herausforderung annehmen, mahnt der DOAG-Vorsitzende Fried Saacke.

Die schon in der Vergangenheit oft kritisierte Qualität des Oracle-Supports leidet offensichtlich unter den zahlreichen Zukäufen. 57 Prozent der 600 von der Deutschen Oracle Anwendergruppe (DOAG) befragten Kunden monieren, dass die Qualität der Produkte und Services schlechter geworden sei. Lediglich sechs Prozent äußern sich zufriedener. Aus der Sicht der übrigen 37 Prozent hat sich nichts zum Guten beziehungsweise Schlechten verändert. Angesichts dieses Ergebnisses verwundert es nicht, dass 84 Prozent der Befragten nicht bereit wären, sich auf Oracle als einzigen Softwarelieferanten im Bereich Business-Lösungen zu verlassen. Das Unternehmen müsse sich mehr anstrengen, folgert der DOAG-Vorsitzende Fried Saacke. Produkt- und Servicequalität litten in der Wahrnehmung der Kunden unter den vielen Zukäufen. "Oracle steht vor einer wichtigen Herausforderung, an dieser Stelle etwas zu tun."

Günther Stürner, Vice President für den Geschäftsbereich Datenbanken, sieht indes vor allem im Kommuni-

kationsverhalten Handlungsbedarf. Oft wüssten die Kunden nicht, wie sie mit Blick auf eine schnelle Lösung mit dem Oracle-Support kommunizieren sollten. Oracle habe in der Vergangenheit zwar seine Supportprozesse fortlaufend weiterentwickelt, es aber versäumt, dies nach außen zum Kunden zu tragen. "Das ist eine Bringschuld von uns."

Das Oracle-Management kündigte Maßnahmen an, um die eigenen Serviceleistungen zu verbessern. Demnach soll der Support künftig mit Hilfe von Tools stärker automatisiert werden. "Wir müssen schnell herausfinden, wo der Fehler liegt", sagte von Stengel. Ein Diagnose-Framework soll dafür laufend Informationen im System sammeln. Stürner vergleicht das System mit einer Black Box im Flugzeug. Damit sei der Support in der Lage, Probleme schneller aufzuspüren und zu beheben. Entsprechende Tools gebe es bereits für die neue Datenbankversion 11g. Sukzessive will der Hersteller den Einsatzbereich auf die Middle-ware- und Applications-Produkte ausdehnen.

Angst, dass Oracle damit zu viel über seine Kunden in Erfahrung bringen könnte, haben die Anwender offenbar nicht. Uwe Gomoll, Leiter der Special Interest Group (SIG) JD Edwards innerhalb der DOAG, begrüßt es, wenn Fehler schnell aufgespürt werden. "Die Systeme müssen schließlich laufen." Auch Saacke zufolge ist auf Anwenderseite grundsätzlich die Bereitschaft da, derartige Monitoring-Tools einzusetzen. Allerdings müsse klar ersichtlich sein, was die Werkzeuge tun. Oracle-Manager Stürner versicherte, dass diese nicht dazu gedacht seien, den eigenen Kunden ständig auf die Finger zu schauen. "Das hat nichts mit Überwachung zu tun." Zudem könne der Anwender das Tool ausschalten, falls er es nicht nutzen möchte.

Stürner zufolge gilt es, in erster Linie die Komplexität der Installationen zu verringern. Gerade Bestandskunden, bei denen die Systeme über die Jahre hinweg gewachsen seien, hätten in dieser Hinsicht oft Probleme. "Hier wird viel Geld verbrannt, weil die Konfigurationen nicht passen." Eine Lösung könnten aus Sicht Stürners vorkonfigurierte Appliances darstellen. Der Oracle-Manager geht davon aus, dass diese an bestimmten Anforderungen ausgerichteten, standardisierten Systeme in den kommenden Jahre stärker gefragt sein werden.

Oracles Freigiebigkeit in Sachen Information hat allerdings Grenzen. Der Forderung der DOAG, frühzeitig Einblick in die Entwicklung der für nächstes Jahr angekündigten "Fusion"-Applikationen zu erhalten, erteilt von Stengel eine Absage. "Das ist ein Balance-Akt für Oracle." Zwar habe der Konzern bereits klare und detaillierte Vorstellungen von Fusion, werde diese aber noch nicht preisgeben. Schließlich hielten auch die Automobilhersteller ihre ersten Prototypen geheim. Lediglich ein ausgewählter Kundenkreis bekomme den Software-Erlkönig zu Gesicht.

Neben der Produkt- und Servicequalität fragte die DOAG auch danach, ob Oracles aggressive Übernahmepolitik den Kunden Vor- oder Nachteile biete. Mit 55 Prozent beurteilt demnach nur etwas mehr als die Hälfte der Befragten die Expansionsstrategie als vorteilhaft für ihr Unternehmen. 45 Prozent bezeichnen die Einkaufstour als problematisch. Außerdem bemängelten 44 Prozent, nicht ausreichend über Ziele und Hintergründe der Strategie informiert zu sein.

Oracle muss sich auch in anderer Hinsicht Defizite vorwerfen lassen. Die Frage, ob die geplante serviceorientierte Architektur (SOA) eine Lösung für die eigene Anwendungslandschaft darstellen könnte, bejahten lediglich 53 Prozent – der Rest ist gegenteiliger Meinung. Die gleichen Quoten ergab die Frage, ob Oracle in der Lage sei, die notwendigen Anpassungen seiner Produkte für den deutschen Markt zu gewährleisten.

"Der Akquisitionshunger von Oracle ist noch nicht gestillt", macht Oracle-Manager Günther Stürner nach mehr als 30 Übernahmen und Investitionen von rund 25 Milliarden Euro in den vergangenen drei Jahren klar. Der Konzern werde sich weiter auf dem Markt umsehen, was es an guten Ideen gibt und in das eigene Produktportfolio passt. Dabei gehe es nicht nur darum, sich Kunden zu kaufen. Mit den Zukäufen übernehme Oracle gute Produkte und das Knowhow der Mitarbeiter. Befürchtungen, Oracle könnte sich verzetteln und mit der für kommendes Jahr angekündigten Fusion-Applikationslinie verspäten, weist der Hersteller vehement zurück. "Fusion Applications wird 2008 auf den Markt kommen."

Die DOAG-Verantwortlichen bemühten sich, Oracle nicht zu stark zu düpieren. Die Akquisitionsstrategie werde von dem überwiegenden Teil der Kunden positiv aufgenommen, konstatierte Saacke. Außerdem fühlten sich die meisten Anwender gut informiert. Zugleich mahnte der DOAG-Vorsitzende aber, der Konzern müsse die Ziele seiner Merger-&-Aquisition-Strategie (M&A) sowie die damit verbundenen Vorteile für die Kunden besser darstellen. "Hier erwarten wir deutlich mehr Kommunikation."

Trotz der mäßigen Ergebnisse konnten die Oracle-Verantwortlichen der DOAG-Umfrage positive Aspekte abgewinnen. Immerhin würden sich 16 Prozent der befragten Kunden Oracle als alleinigen Anbieter für Business-Lösungen wünschen, meint von Stengel. Gerade im Heimatland des übermächtigen Konkurrenten SAP sei dies ein respektables Ergebnis. Allerdings sei in der Vergangenheit nicht alles reibungslos verlaufen, gibt der Oracle-Manager zu. Beispielsweise habe es bei der Einführung des Release 11 der "E-Business-Suite" viele Probleme gegeben. Jedoch habe Oracle daraus gelernt und mit der Version 12, die Anfang des Jahres vorgestellt worden war, eine deutlich höhere Qualität erreicht. Das bestätigt auch Frank Schönthaler, Leiter der SIG "E-Business Suite" innerhalb der DOAG. Release 11 sei so schlecht gewesen, dass er Oracle die hohe Qualität der Version 12 gar nicht zugetraut habe. Auch Oracle-Manager Stürner wänt den Konzern auf dem Wege der Besserung. Die Antwortzeiten auf Support-Anfragen würden bereits kürzer. Damit steige auch die Zufriedenheit. Lediglich die Wahrnehmung der Kunden hinke dieser Entwicklung noch etwas hinterher.

## Computerzeitung vom 30. Juli 2007:

### Zukäufe wecken Befürchtungen

Kommunikationsmängel sieht Oracles Deutschlandchef Jürgen Kunz als eine Ursache der Kritik, die der Konzern in einer Umfrage der Deutschen Oracle Anwendergruppe (DOAG) erhielt: 57 Prozent der Befragten hatten Oracle

eine Verschlechterung der Produkt- und Servicequalität attestiert.

Das Resultat der Befragung spiegelt für Kunz in erster Linie Befürchtungen der Anwender im Hinblick auf Oracles Akquisitionsstrategie wider. Diese Ängste, so Kunz, hätten allerdings wenig mit der Realität zu tun: "Manche Kunden vermuten vielleicht, dass sich nach 20 oder 25 Akquisitionen die Qualität verändern könnte oder sich die Ressourcen verlagern. Dabei handelt es sich möglicherweise eher um eine Zukunftsangst." Diese lasse aber nicht automatisch auf die Realität schließen, betont Kunz im Gespräch mit der Computer Zeitung. Der Deutschlandchef der Ellison-Company verweist in diesem Zusammenhang auf zahlreiche Auszeichnungen, die Oracle von unabhängigen Instituten für den Kundensupport erhalten hat.

Die DOAG hatte 600 Unternehmen danach befragt, inwieweit Anwender von der durch Zukäufe geprägten Wachstumsstrategie des Softwarekonzerns profitierten. Dabei zeigte sich, dass eine relativ starke Minderheit von 45 Prozent der Kunden die Expansion der Ellison-Company als nachteilig empfindet. In diesem Kontext sollten die Anwender auch die Einschätzung abgeben, wie sich die Akquisitionen auf Oracles Produkt- und Servicequalität auswirken. "Die Fragestellung kann man in die Richtung interpretieren, dass es Zukunftsängste gibt", kommentiert Kunz. Die DOAG-Studie belegt zudem, dass sich 44 Prozent der befragten Kunden nicht ausreichend über die Konzernstrategie informiert fühlen. Daraus leitet die Anwendergruppe die Forderung ab, das Unternehmen müsse seine Ziele und die aus den Zukäufen resultierenden Vorteile besser und zielgerichteter darstellen.

Gerade im Hinblick auf die SOA-Strategie (serviceorientierte Architektur) sieht die DOAG Klärungsbedarf; sie fordert Oracle auf, in Bezug auf die Produkt-Roadmap die Karten auf den Tisch zu legen.

Deutschlandchef Kunz zieht daraus folgende Konsequenz: "Das nehmen wir ernst. Unser Job ist es nun, noch transparenter zu machen, wie wir die einzelnen Produktportfolios unterstützen." Zudem werde das von der DOAG wiederholt kritisierte Patch-Management verbessert: "Oracle arbeitet laufend daran, diesen Punkt weiter zu optimieren."

### VDI Nachrichten vom 3. August 2007:

#### Deutsche Anwender fordern mehr Transparenz von Oracle

Eine Mitgliederumfrage der Deutschen Oracle-Anwendergruppe (DOAG) hat deutlich gemacht, dass Oracles Wachstumsstrategie nicht verstanden wird. Zudem glauben die Mitglieder, dass die Qualität von Produkten und Services darunter gelitten habe. Die DOAG fordert ebenso wie Experten ein Umdenken bei Oracle.

Oracle hat in den letzten zwei Jahren Dutzende von Firmen aufgekauft, darunter Konzerne wie PeopleSoft, Siebel, Hyperion und JD Edwards. Im Juni 2007 befragte die DOAG rund 600 Unternehmen unter ihren 12 000 Mitglieder zu dieser Wachstumsstrategie. Während sich die meisten Befragten gut darüber informiert fühlen (56 %), sehen nur etwas mehr als die Hälfte darin einen Vorteil für sich.

Die Vorteile einer serviceorientierten Architektur (SOA) und damit auch die der Applikationsarchitektur Oracle Fusion sind ihnen noch nicht transparent genug, denn 47 % sehen darin für sich keine Perspektive.

In der Wahrnehmung von 57 % der Befragten leidet zudem die Produkt- und Servicequalität Oracles unter den vielen Zukäufen. "Ich nehme an", erläutert der DOAG-Vorsitzende Friedrich Saacke, "dass diese Unsicherheiten von den Anwendern der zugekauften Produktlinien kommen, die früher persönliche Ansprechpartner im Support hatten und sich jetzt an die automatisierten Prozesse bei Oracle gewöhnen müssen."

Eine weitere harsche Kritik stellt der Befund dar, dass 47 % der Befragten Oracle die notwendigen Anpassungen der eingekauften Produkte auf die Bedürfnisse des deutschen Marktes nicht zutrauen. "Bei einem den US-Markt dominierenden Unternehmen wie Oracle", stimmt Saacke zu, "ist die Gefahr groß, dass das Thema Lokalisierung stiefmütterlich behandelt wird. Doch gerade bei Geschäftslösungen sind europäische Kunden darauf angewiesen, dass die Software lokale Vorschriften und Gesetze korrekt abbildet." Besonders Mittelständler benötigten eine angepasste Lösung "von der Stange", da sie den Aufwand für individuelle Anpassungen nicht leisten könnten.

"Oracle hat nun Teillösungen, um unterschiedliche Märkte individuell zu adressieren", meint IDC-Analyst Rüdiger Spies. Jetzt bedürfe es einer einheitlichen strategischen Gesamtbotschaft. "Dabei sollte der US-Konzern vor allem die europäische Herangehensweise und Mentalität berücksichtigen." Spies empfiehlt Oracle-Kunden, "keine Gelegenheit auszulassen, von Oracle das einheitliche und schlüssige Zukunftsbild einzufordern" und Saacke rät, dass sie "die Informationskanäle von Oracle und der DOAG nutzen und sich intensiv mit den neuen Technologien beschäftigen."

"Die enge Kooperation und der Austausch mit den eigenen Kunden", pflichtet der Pressesprecher der SAP, Frank Hartmann, bei, "ist ein wichtiger Eckpfeiler der Produktstrategie eines Softwareherstellers - und ist es auch bei SAP. Wir gehen davon aus, dass auch unsere Wettbewerber die Anregungen und Wünsche ihrer Kunden als wertvolle Hinweise zur Weiterentwicklung der eigenen Strategie nutzen." Die DOAG-Umfrage lässt eher das Gegenteil vermuten.

"Um einen Wettbewerbsvorteil durch schnelle Anpassung an den Wandel im Kundenverhalten zu erzielen", erklärte Andrew Sutherland, Vice President Technology für Oracle in Europa, "machten wir uns daran, eine neue Generation von Geschäftsanwendungen zu entwickeln: Fusion Applications. Oracle hat Experten auf verschiedenen Gebieten erworben, um das Fachwissen, das in den Kernprozessen dieser Anwendungen steckt, zu extrahieren. Wir packen es in eine neue Generation Anwendungen (Fusion Apps), die auf einer neuen Infrastruktur erstellt wird. Diese Infrastruktur aus Datenbank und Middleware ist viel besser in der Lage, den geänderten Anforderungen zu genügen." Sie sei vollständig SOA-orientiert. "Wenn wir den Kunden diesen großen Mehrwert bieten, dann werden sie auch gewillt sein, auf Fusion umzusteigen, und zwar nicht nur von unseren eigenen Anwendungen, sondern auch von denen unserer Mitbewerber." Damit dies nicht

nur ein frommer Wunsch bleibt, muss Oracle noch viel Aufklärungsarbeit leisten.

### Computerzeitung vom 13. August 2007:

#### **DOAG bindet Peoplesoft-Kunden ein**

Mehr Druck auf Oracle ausüben, um den Support zu verbessern: So lautet das Ziel der Deutschen Oracle Anwendergruppe, die mit den Kundenvertretern der von Oracle übernommenen Hersteller kooperiert.

Ähnlich wie Konkurrent SAP migriert Oracle seine Software bis 2008 in Richtung serviceorientierte Architektur (SOA). Wenn es um Details von Fusion Applications geht, verharren die Informationen der Kalifornier allerdings bislang noch auf dem relativ unkonkreten Niveau diverser Powerpoint-Präsentationen. Die Zurückhaltung der Anwender in Bezug auf die kommende Produktlinie verwundert daher kaum: "Bislang kümmern sich unsere Mitglieder vorrangig um die Zukunftssicherheit ihrer vorhandenen Applikationen", berichtet Fried Saacke, Vorsitzender der Deutschen Oracle Anwendergruppe DOAG.

Ein Beispiel: In der Vergangenheit hatten deutsche Oracle-Anwender des öfteren darüber geklagt, dass Gesetzesänderungen für die E-Business-Suite erst sehr spät und nach heftigem Drängen zur Verfügung gestellt wurden. Die Amerikaner hatten ihr Zögern teilweise damit begründet, dass im deutschen Markt für bestimmte Funktionen kaum Interesse bestehe – und dagegen opponiert die DOAG: "Wir üben Druck auf Oracle aus, dass deutsche Besonderheiten vollständig in der Software abgebildet werden", berichtet Saacke.

Generell hätten sich diese Probleme zwar entspannt, dennoch würden die deutschen Anwender mehr erwarten: Als Negativbeispiel nennt der Vorsitzende der Anwendergruppe die Mehrwertsteuererhöhung ab 1. Januar 2007: "Grundsätzlich war die Funktionalität zwar in der Software vorhanden, doch die Kunden erwarten Unterstützung bei der Konfiguration. Die White Papers dazu hat Oracle erst Mitte Dezember 2006 zur Verfügung gestellt. Das hatte zur Folge, dass die Administratoren nach Weihnachten gerade einmal zwei Wochen Zeit hatten, die Systeme zu konfigurieren und zu testen."

An der Gestaltung der Fusion Applications kann die DOAG über festgelegte Kanäle mitwirken und die Anregungen der deutschen User gebündelt an den Hersteller weiterreichen. Im Moment passiere hier allerdings noch wenig, so Saacke, weil die Lokalisierung der Software erst dann ansteht, wenn die Kalifornier das Kernprodukt vollständig entwickelt haben.

Lebhaft hingegen sind die Aktivitäten um die Integration der Anwendergruppen der von Oracle übernommenen Software-Hersteller wie JD Edwards, Peoplesoft, Siebel und Hyperion: "Für uns ist eine solche Zusammenführung schwieriger als für Oracle, denn wir können die anderen Usergroups nicht einfach kaufen", berichtet Saacke. Stattdessen versucht man frühzeitig, eine Zusammenarbeit der Vereinigungen in die Wege zu leiten: "Wenn die Kooperation enger wird, ergibt sich dann der Zusammenschluss", so Saacke. So wird etwa der Verein der JD Edwards-Anwen-

der zum Jahresende aufgelöst und die Akteure treten als Special Interest Group in die DOAG ein.

### Informationweek vom 16. August 2007:

#### **Oracle-Anwender üben Kritik**

Die Deutsche Oracle-Anwendergruppe (DOAG) hat 600 zufällig ausgewählte Mitglieder und Interessenten befragt, wie sie die Wachstumsstrategie von Oracle sehen. Das Ergebnis: Ein Großteil ist zwar über die Strategie Oracles gut informiert, aber nur etwas mehr als die Hälfte erwartet Vorteile für das eigene Unternehmen. Die Vorteile der serviceorientierten Architektur (SOA) der neu entstehenden Fusion-Produktlinie sind der Umfrage zufolge nicht hinreichend klar. Außerdem leide die Produkt- und Service-Qualität unter den vielen Zukäufen. Christian von Stengel, Oracles Senior-Director Applications in Deutschland, berichtete hingegen, dass Kennzahlen zur Durchlaufzeit von Support-Anfragen Verbesserungen belegen.

Günther Stürner, bei Oracle hierzulande als Vice President für die Datenbanken zuständig, ergänzte, dass den Kunden die angemessenen Eskalationsstufen nicht immer geläufig seien, und interpretierte die negative Bewertung als Sorge, dass es schlechter werden könnte. Künftig solle ein Diagnose-Framework proaktiv relevante Informationen sammeln. Fried Saacke, Vorstandsvorsitzender der DOAG, forderte nichtsdestoweniger, Oracle müsse die Produkt- und Service-Qualität, so wie sie der Umfrage zufolge wahrgenommen wird, stärker beachten. Außerdem solle der Hersteller die Vorteile seiner Akquisitionstrategie und seiner SOA besser vermitteln. Unter dem Dach der DOAG, die in der Vergangenheit vor allem auf Datenbankadministratoren ausgerichtet war, versammeln sich mittlerweile auch die ehemals unabhängig organisierten Anwender der Software von Peoplesoft, JD Edwards sowie Siebel und verstärken damit die Fraktion der Benutzer der E-Business-Suite von Oracle.



# Oracle Configurator 11.5.9

Autor: Benedikt Herudek, CGI Deutschland

Oracle Configurator, ein Modul der E-Business Suite, ist geeignet, um komplexe Produkte zusammenzustellen. Die Komplexität der abgebildeten Regeln geht weit über die Stückliste (Bill of Material) hinaus. Configurator bietet neben Standard-Regeltypen, die mit Drag & Drop gebildet werden können, auch die Erweiterung mit einer Java API.

Ein Beispiel aus dem Order-Management eines Telekommunikationsunternehmens: Bei einem Kabelnetzbetreiber kann der Kunde zwischen Radio & Fernsehen, Internet mit verschiedenen Bandbreiten, Telefon, digitalem Fernsehen und Video on Demand wählen. Der Bestellung dieser Produkte liegt ein Regelwerk zugrunde, das zumeist vom Marketing definiert wurde. Wählt der Kunde beispielsweise ein bestimmtes Internetprodukt, dann muss er gleichzeitig das Produkt Telefon wählen. Andererseits kann er, abhängig von seiner Zahlungsmoral, bestimmte Produkte nicht bestellen. In diesem Falle wird der Configurator in einem Callcenter eingesetzt, das dem Kunden Angebote macht und daraus eine Bestellung erstellt.

## Runtime Configurator

Grundsätzlich hat der Anwender im Configurator die Möglichkeit, ein neues Angebot zu erstellen (Neukunden) oder die beim Kunden schon vorhandenen Produkte – gespeichert in Install Base – zu modifizieren. Das Angebot erscheint in Zeilenform – damit grenzt sich Configurator gegenüber den für die E-Business Suite charakteristischen Forms-Masken ab. Es handelt sich um einen Thin Client, dessen Masken auf Basis von HTML und JavaScript aufgebaut sind und der durch Apache Server zur Verfügung gestellt wird. Dieser abgespeckte Client reicht für das Aufnehmen des Angebots völlig aus, er ist im Vergleich zu einem mächtigen Forms-Modul schnell und leicht zu bedienen. Der Configurator Developer erzeugt automatisch die Benutzeroberfläche, die sich mittels eines GUI Developers und einer Java API ändern und kontrollieren lässt.

Während der Anwender sein Produkt konfiguriert, wird eine Standard Java-Klasse für jede Position (order line) des Angebots sowie die Änderungsart der Position (linetyp) berechnet. In der Telekommunikation sind Linetypes durch die Usecases Move (Kunde zieht um), Add (Kunde erwirbt neues Produkt), Change (Kunde wandelt Produkt ab) und Delete (Kunde beendet ein Produkt) vorgegeben. Configurator zeigt das erstellte Angebot samt der Linetypes an, bevor die Daten an Quoting zurückgehen (siehe Abbildung 1).

Nach Erstellung des Angebots drückt der Anwender den Done-Button, und die Zeilen wandern samt der Linetypes



Item	Description	UOM	Quantity	Line Type
Integrated Services	Integrated Services	Ea	1	
Frame Relay Services	Frame Relay Services	Ea	1	
Frame Relay PVC	PVC: Philly-SF	Ea	1	ADD-MACD
Frame Relay Port	Port: Boston	Ea	1	CHANGE-MACD
Frame Relay Port	Port: San Francisco	Ea	1	ADD-MACD
Frame Relay Switch Diversity	Frame Relay Switch Diversity	Ea	1	ADD-MACD
Frame Relay Port	Port: Philly	Ea	1	ADD-MACD
Frame Relay Switch Diversity	Frame Relay Switch Diversity	Ea	1	ADD-MACD

Abbildung 1: Ein Angebot mit den zugehörigen Linetypes

in die Forms-Maske. Die zurückgelieferten Daten erhalten Preise, die in Oracle Advanced Pricing aufgesetzt sind. Die Umwandlung des Angebots in die Bestellung wird durch Validieren (beispielsweise das Prüfen der Verfügbarkeit von Technikern, die die Produkte auf Wunsch beim Kunden installieren können) ermöglicht. Deren weitere Verarbeitung erfolgt durch andere Module der E-Business Suite, wie Service Fulfillment Management und Oracle Workflow Manager. In einer typischen Implementierung geht es meist darum, die Daten an eine Billing-Software weiterzuleiten.

## Oracle Configurator Developer

Die Entwicklung mit Configurator startet man in der Regel über Oracle Inventory und über Oracle Bill of Materials (BOM). Werden in Inventory die Bestandteile (beispielsweise die Räder eines Wagens) eingetragen, sind in BOM (Stücklisten) die Relationen der Teile untereinander zu definieren. Configurator Developer importiert diese Relationen in Form einer Baumstruktur. Dies erfolgt über einen concurrent request, der aus der E-Business Suite mit der Verantwortlichkeit als Configurator Administrator gestartet wird. Der Entwickler kann die Baumstruktur aus BOM im Wesentlichen nicht ändern.

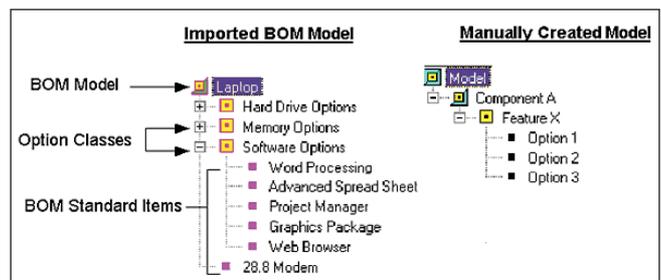


Abbildung 2: Baumstruktur aus BOM und manuell erstellte Baumstruktur in Configurator Developer

Die eigentliche Aufgabe des Configurators liegt in der Navigation und Auswahl bestimmter BOM-Items auf Grundlage der abgelegten Regeln, der Berechnung der Linetypes

sowie der Speicherung dieser Konfigurierung. Neben einem importierten BOM-Modell kann der Entwickler auch Variablen (Features) und Strukturen manuell erstellen. Das bietet sich an, wenn man Daten aus Tabellen laden will, die nicht Teil des Produkts sind, aber trotzdem in Configurator zugänglich sein müssen, wie etwa die Kategorisierung der Kunden ("Privat" oder "Geschäftlich"). Nach ihrer Vorkonfigurierung sind diese manuell erstellten Features auf Wunsch zudem in der Install Base abgelegt. Configurator legt hier auch Daten ab, die anderen Modulen leicht zugänglich gemacht werden sollen, beispielsweise Bemerkungen eines Kunden zur Vertragsbeendigung.

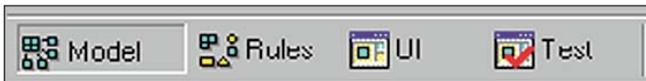


Abbildung 3: Configurator Developer bietet drei Sichten an, das Modell, die Regeln und die User-Interfaces. Ein Unit-Test erfolgt über den Test-Button.

Nach dem Import von BOM wählt der Entwickler in der Regel die Funktionalität Refresh User Interface. Damit werden sowohl BOM-Items als auch manuell erstellte Items in die Benutzeroberfläche übernommen. Der Entwickler kann dort die automatisch generierte Maske einsehen und ändern. Configurator Developer verfügt über einen entsprechenden GUI-Developer für HTML-/JavaScript-Seiten, der es ermöglicht, alle üblichen Features wie Dropdownboxen, Features, Buttons, Beschriftungen, Bilder etc. einzufügen.

Grundsätzlich hat der Entwickler zwei Möglichkeiten, um das Modell mit Regeln und Funktionalität anzureichern: Java-Klassen und Configurator-Regeln. Zur Interaktion mit User-Interfaces muss er in Version 11.5.9 auf die Configurator Java API zurückgreifen. Diese bietet den Standardumfang, den man in einer GUI-Entwicklung benötigt: Es gibt einerseits Klassen, die mit einem Klick auf einen Button gestartet werden, andererseits Klassen, die bei bestimmten Ereignissen (das Navigieren auf eine Seite, Mausklicken, Starten, Schließen und Speichern der Konfiguration) starten. Gleiches gilt für Methoden: So können Methoden die Anzeige oder Funktionsfähigkeit einer Dropdownbox oder eines Buttons verhindern, andere hingegen die Navigation zwischen User-Interfaces erlauben.

In der Version 11.5.10 ist die gesamte Java API grundlegend überarbeitet. Einstellungen in Configurator Developer erlauben einen komfortablen Zugriff auf Items und Dropdownboxen. Diese Version arbeitet auch für Configurator Developer mit einem Web-Client, wohingegen die Version 11.5.9 Configurator Developer auf Basis eines Visual Basic Desktop Clients läuft.

Neben der Kontrolle des User-Interfaces deckt die Configurator Java API zwei weitere wichtige Bereiche ab: Sie erlaubt das Navigieren in der BOM-Baumstruktur sowie das Hinzufügen oder Löschen von BOM-Items in der Konfiguration. Java-Klassen sind im Configurator-Modell zu registrieren. Sie werden an einen BOM-Knoten (beispielsweise Internet) oder auch einen manuell erstellten Knoten gekoppelt. Dieser ist Bezugspunkt für die betreffende Java-Klasse im Configurator-Modell. Von hier aus werden Fea-

tures (Variablen mit entsprechendem Datentyp) gelesen und geschrieben. Weitere Informationen aus anderen Strukturen werden über andere Knoten bezogen – durch die Ansteuerung von Parent- oder Child-Nodes.

Über einen String erhält die Java API einen Namen, der Features und Nodes anspricht. Deshalb ist es zum Kompilationszeitpunkt nie sicher, ob die Navigation gelingt, da der Name im Configurator-Modell nicht mit jenem im Java-Code übereinstimmen könnte. Lässt sich dieses Problem durch sorgfältiges Arbeiten noch relativ leicht beherrschen, wird das Navigieren durch die Strukturen durch weitere technische Vorgaben erschwert: BOM-Items können entweder single oder multiple instantiable sein: Der Anwender kann entweder nur eine oder eben beliebig viele Instanzen des BOM-Items auswählen. Das Navigieren in einer multiple-instantiable-Struktur erfordert allerdings Zugriff auf alle BOM-Items. Die API sollte den Umgang mit diesen technischen Details erleichtern, da das Navigieren in der Praxis immer einen Runtime-Test mit Debug-Code erfordert.

Die genannten Möglichkeiten kommen in einem typischen Add-Usecase zum Tragen: Der Anwender wählt das Produkt in einer Dropdownbox aus. Dann drückt er den Add-Button, der eine Java-Klasse aufruft, die im ersten Schritt durch die Configurator-Struktur navigiert und prüft, ob das Produkt hinzugefügt werden kann: Verfügt der Kunde beispielsweise über die entsprechende Bonität oder hat er bereits andere Produkte ausgewählt, die als Bedingung für das gewünschte Produkt gelten. Falls nicht, wird eine Fehlermeldung an den Anwender gesendet und der Prozess abgebrochen. Die Produktkonfiguration samt Linetypes wird erst beim Drücken des Done-Buttons endgültig gespeichert.

Das Hinzufügen von BOM-Items kann auch über Configurator-Regeln erfolgen. Configurator Developer bietet eine ganze Palette von Regeltypen, mit denen man BOM-Items auswählen, aber auch weitere Werte im Modell unter bestimmten Bedingungen setzen kann. Als Idee liegt zugrunde, dass diese Regeln den Aufwand für die Erstellung des Java-Codes ersparen – und auch einem weniger technisch versierten Entwickler eine schnelle Implementierung ermöglichen.

Derartige Regeltypen sind unter anderem logische, numerische oder Vergleichsregeln. Zu den logischen Regeln gehören beispielsweise so genannte Implies-Regeln: Sind die Bedingungen erfüllt, erfolgt immer eine Aktion, beispielsweise das Auswählen eines BOM-Items oder das Setzen eines boolean Features. Eine Default-Regel führt dazu, dass eine Option unter den angegebenen Bedingungen per default in einer Dropdownbox mit verschiedenen Optionen ausgewählt wird.

Diese Regeln werden im Regeleditor durch Drag & Drop der Items erstellt. Die Configurator-Items auf der linken Seite werden in das zentrale Fenster gezogen und dort mit Operatoren versehen. Check Expression prüft die syntaktische Korrektheit des Ausdrucks (siehe Abbildung 4).

Regeln werden auf ihre gegenseitige Verträglichkeit geprüft, indem die Logik des BOM-Knotens (Regenerate Model Logic) regeneriert wird. Dies ist ein der Kompilierung vergleichbarer Prozess, der Widersprüche zwischen

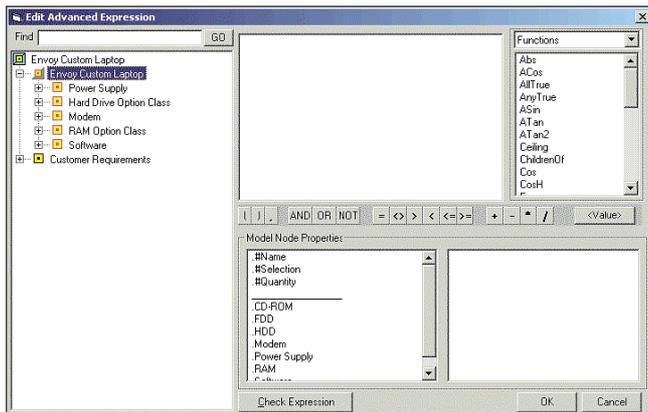


Abbildung 4: Oracle Configurator Developer Regeeditor

Regeln aufzeigt. Eine erfolgreiche Regenerierung der Logik ist Voraussetzung dafür, dass das Configurator Modell für Module wie Oracle Quoting sichtbar wird.

So leicht und schnell, wie solche Regeln aufgesetzt werden können, so sehr haben sie auch Nachteile bei komplexeren Aufgaben. Bei zentralen Prozessen wie dem Hinzufügen eines Produkts möchte man als Entwickler in der Regel auch alle erforderlichen Aktionen zusammengefasst und übersichtlich an einem Ort überblicken können, in diesem Fall über die Java-Klasse. Die Regeln haben den Nachteil, dass sie einen komplexen Usecase über verschiedene Hierarchie-Ebenen des Modells verteilen können. Will man einen zentralen Usecase definieren, erschwert dies Lesbarkeit und Kontrolle. Hier hat eine Java-Klasse eindeutige Vorteile, auch dann, wenn man eine Problemstellung in einem Teil des Modells bereits gelöst hat und in einem anderen Teil des Modells benötigt. Die Java-Klasse muss nur marginal geändert werden. Wenn die Klasse generisch genug geschrieben ist, kann man sogar denselben Code verwenden.

Manuell definierte Configurator-Regeln hingegen muss man vollständig neu erstellen, weil sich nicht einfach ein Regelwerk an einen anderen Teil des Modells kopieren lässt. Das gleiche Problem entsteht in verschärfter Form bei der Migration von Regeln von einer Umgebung auf eine andere Test- oder Produktionsumgebung.

Über Configurator-Regeln kann der Entwickler durchaus Java-Code einsparen, allerdings auf Kosten der Lesbarkeit, Wartbarkeit und Portierbarkeit. In Configurator 11.5.10 ist hier ein wesentlicher Fortschritt zu erwarten, da die Regeln durch eine Skriptsprache abgebildet sind.

## Migration

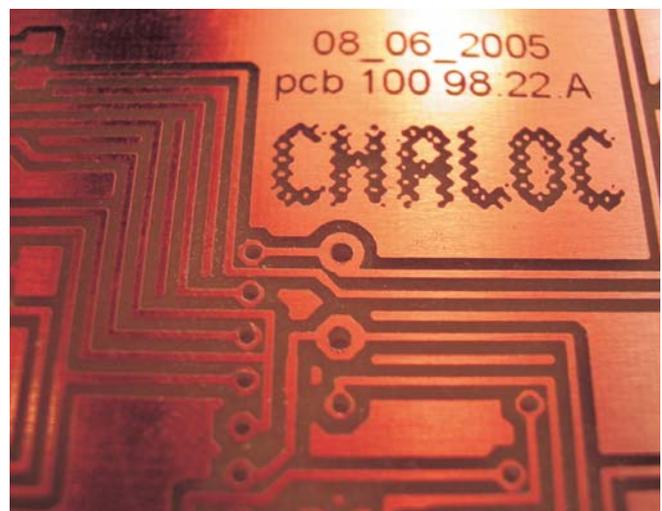
Ein wesentlicher Gesichtspunkt für den effizienten Einsatz des Oracle Configurators ist die Wahl einer geeigneten Migrationsstrategie von der Entwicklung auf verschiedene Testumgebungen und schließlich in die Produktion. Das Migrieren der Java-Klassen ist unproblematisch. In der E-Business Suite definiert man ein so genanntes Epack. Das ist eine Oracle Entität mit Java-Klassen samt einem Skript, das das Kopieren in ein bestimmtes Verzeichnis oder das Kompilieren der Java-Klasse vornimmt.

Für das Migrieren der Änderungen im Configurator-Modell gibt es zwei Möglichkeiten. Zunächst kann man

sich mit Configurator Developer auf der jeweiligen Umgebung einloggen, dann die manuellen Änderungen einfach wiederholen. Will man eine komplexe Änderung migrieren, in der verschiedene Regeln, BOM-Nodes, Dropdownboxen und neue Features auftreten, so kann der Aufwand für das Wiederholen dieser Schritte auf allen Umgebungen nicht nur immens sein – er birgt auch Risiken: So könnte man etwa ein Feature in Configurator Developer einführen, das im Java-Code über den Namen angesprochen wird. Erfolgt nun im Configurator-Modell ein Tippfehler beim Namen oder ein Leerzeichen am Ende des Namens, dann melden die Java Functional Companions eine Exception, weil sie das Feature nicht finden. Diese Inkompatibilität tritt allerdings erst zur Laufzeit auf. Somit sind alle erfolgreichen Tests auf der Vorgängenumgebung invalidiert.

Oracle bietet jedoch die Möglichkeit, das Configurator-Modell automatisiert von einer auf die andere Umgebung zu migrieren. Zu beachten ist, dass man auf diese Weise nur das gesamte Modell migrieren kann. Dies kann aber mit der Arbeitsweise der Organisation kollidieren. Dazu ein Beispiel: Häufig werden gleichzeitig mehrere Änderungen angefordert: Die Geschäftsleitung will eine Werbekampagne starten, in der Produktion ist ein Problem aufgetreten, der Vertreter eines angebunden Systems wünscht sich aus eher technischen Gründen eine Änderung in der Produktkonfiguration. Diese Anpassungen werden dann parallel auf den Entwicklungs- und Testumgebungen abgearbeitet und nach den erforderlichen Testläufen freigegeben. Oft ändern sich in diesem Zyklus die Prioritäten der einzelnen Anfragen. Würde man jetzt das gesamte Modell in die Produktionsumgebung migrieren, weil eine bestimmte Änderung genehmigt wurde, so wären ebenfalls weitere, nicht getestete Änderungen migriert.

Migriert man automatisiert das gesamte Configurator-Modell, ist es notwendig, in zuvor definierten Releases, die mehrere Anpassungen umfassen, vorzugehen. Ziel ist es, alle im Release enthaltenen Änderungen gemeinsam zu testen und nach erfolgreichem Durchlauf gemeinsam in Produktion zu nehmen. Bei diesem Ansatz empfiehlt sich der Einsatz eines Master Environments. Dies dient dazu, die Änderungen auf die Testumgebungen und letztlich in



Produktion zu übernehmen. Nachdem der Entwickler die Änderungen am Modell auf das Master Environment migriert hat, kann er in der Entwicklungsumgebung bereits an Anforderungen für das nächste Release arbeiten. Vom Master Environment wird das Modell in die erste Testumgebung automatisch migriert. Notwendige Änderungen, die das Testteam anmahnt, erfolgen dann nur im Master Environment. Das gesamte Modell samt Änderungen wird dann auf andere Teststufen migriert – und schließlich das gesamte getestete Modell in Produktion genommen.

Configurator Version 12 bietet nach Auskunft von Oracle die Möglichkeit, einzelne BOM-Nodes samt ihrer Infrastruktur (Regeln plus User-Interfaces) automatisiert zu migrieren. Hält dieses Feature, was es verspricht, so sind die Migrationsprobleme zumindest teilweise gelöst: Man könnte einzelne Änderungen unabhängig voneinander migrieren und so die Flexibilität der manuellen Migration mit der Sicherheit und Einfachheit der automatisierten verbinden.

In der Praxis gibt es aber oft Anforderungen, die sich nicht nur auf einzelne BOM-Nodes beschränken, sondern auch Änderungen an Knoten selbst erfordern, die wiederum von anderen Änderungen betroffen sein könnten. Wer nun eine solche Änderung migrieren will, steht erneut vor dem Problem, dass mit der Migration dieses Knotens ungewollt auch andere Änderungen übertragen werden könnten.

Die automatisierte Migrationsstrategie für Oracle Configurator hat wesentliche Auswirkungen auf den Software-Erstellungszyklus der Organisation. Da die Produktkonfiguration häufig Voraussetzung für die weitere Verarbeitung in anderen Teilen des Systems ist, müssen sich auch Anpassungen in der weiteren Verarbeitung der Bestellung oder in angebundenen Systemen an diese Release-Planung halten. Wählt man also diese automatisierte Migrationsstrategie in Configurator Developer in einem Release kleiner als 12, legt man damit auch das Release-Management für große Teile der Entwicklung fest. So muss sich wiederum die Gesamtorganisation in der Software-Release-Planung anpassen.

**Fazit**

Bereits die Zusammenstellung eines vergleichsweise einfachen Produkts ist mit hoher Komplexität verbunden. Ganz zu schweigen von klassischen Beispielen aus der verarbeitenden Industrie wie Automobil oder Flugzeug. Eine Eigenentwicklung ist nur bei sehr einfach strukturierten Produkten effizient. Oracle Configurator bietet hier zudem

den Vorteil, dass das Produkt zusammen mit der E-Business Suite in eine Gesamtlösung eingebunden ist.

BOM und Inventory geben die Grundstruktur für Configurator vor. Mächtige Oracle-Module stellen auch die Preisfindung (Oracle Advanced Pricing) und die weitere Verarbeitung des Angebots im Order Management sicher. Oracle Configurator stellt zahlreiche Formen von Regeln zur Verfügung, die man durch Drag & Drop erstellen kann und nicht in einer Programmiersprache wie PL/SQL oder Java abbilden muss. Hier zeigt allerdings die praktische Erfahrung, dass das Configurator-Regelwerk zentrale und komplexe Zusammenhänge häufig doch nicht abbildet. Das hängt in erster Linie damit zusammen, dass die Darstellung eines komplexen Problems mittels einer Programmiersprache oft übersichtlicher ist sowie bestehende Lösungen leichter auf ähnlich gelagerte Probleme zu übertragen und in andere Umgebungen zu migrieren sind. Hier ist bei der Regelabbildung durch Skriptsprache eine Verbesserung in Oracle Configurator Release 11.5.10 zu erwarten. Man kann auch nicht davon ausgehen, dass User-Interfaces, ob nun automatisch oder mittels Drag & Drop generiert, einen geringeren Entwicklungsaufwand erfordern. In der Praxis verwendet man die Java API, benötigt Kenntnisse in Datenmodellen, die Anbindung von PL/SQL an Java und Erfahrung mit GUI-Oberflächen.

Oracle Configurator kleiner als Release 12 erlaubt eine automatisierte Migration nur beim Portieren des gesamten Modells auf eine andere Umgebung. Diese technische Eigenheit des Configurators erfordert die beschriebene Anpassung der Organisation in ihrer Release-Planung. Will man auf eine flexiblere Weise arbeiten, so muss man im Gegenzug eine aufwändigere und riskantere manuelle Migrationsstrategie in Kauf nehmen.

**Kontakt:**

Benedikt Herudek  
 benedikt.herudek@cgi.com



**... unsere Inserenten**

Firma	Seite	Web-Adresse
IBM	3	www.ibm.com
PROMATIS software GmbH	27	www.promatis.de

# Oracle Business Process Analysis Suite – schließt sie die Lücke zwischen fachlicher und technischer Modellierung?

Autor: Dirk Stähler, OPITZ Consulting GmbH, Gummersbach

Mit der Business Process Analysis (BPA) Suite ergänzt Oracle die Werkzeug-Landschaft um ein Tool zur Modellierung von betriebswirtschaftlichen Prozessen. Gegenüber dem BPEL Process Manager liegt der Modellierungsschwerpunkt des neuen Werkzeugs auf der betriebswirtschaftlichen Modellierung.

Oracle stößt mit BPA in einen Bereich vor, für den bisher keine Werkzeuge angeboten wurden. Als Partner wurde dafür die IDS Scheer AG gewonnen, die mit ihrer ARIS Process Platform wesentliche Komponenten zur neuen BPA-Suite beisteuert. Gartner positioniert die ARIS Process Platform im Leaders Quadrant als eines der führenden Werkzeuge zur Modellierung und Verwaltung betriebswirtschaftlicher Prozess-Modelle. Seit Dezember 2006 ist eine Demo-Version der Oracle Business Process Analysis Suite verfügbar. Dabei handelt es sich um eine auf die Oracle Corporate Identity angepasste Version des ARIS Business Architects (Version 7.1) der IDS Scheer AG, der noch Oracle-spezifische Funktionalitäten zur Verbindung mit dem BPEL Process Manager fehlen. Mit der Produktiv-Version, inklusive erweiterter Oracle-spezifischer Funktionen, ist Mitte 2007 zu rechnen. Auch wenn zum jetzigen Zeitpunkt ein umfassender Blick auf die zu erwartende Lösung noch nicht möglich ist, so ist dennoch bereits ein erster Entwurf der erwarteten methodischen Integration darstellbar.

Zielsetzung ist es, innerhalb der BPA-Suite Modelle zur Definition, Gestaltung und Evaluierung von organisatorischen und betriebswirtschaftlichen Abläufen zu erstellen. In einem weiteren Schritt sollen diese mittels definierter Transformationsschritte in Modelle zur Prozess-Automatisierung betrieblicher Informationssysteme übersetzt werden. Unternehmen, die Prozess-Modelle durchgängig von der Fachlichkeit bis zur Automatisierung verwenden möchten, stehen nun vor der Frage, wie sie das neue Werkzeug einsetzen sollen.

Vor der Darstellung möglicher Szenarien zur Verbindung einer fachlichen und technischen Modellierung ist es erforderlich, zunächst die grundsätzlichen Zusammenhänge zwischen einer Geschäftsprozess- und einer Automatisierungsmodellierung zu erläutern. Abbildung 1 zeigt die verschiedenen Phasen auf dem Weg vom Prozess-Modell zur Prozess-Automatisierung.

Zu berücksichtigen sind die Phasen Fachliche Prozess-Modellierung, IT-Prozess-Modellierung, IT-Design, Implementierung und Ausführung. Darüber hinaus sind in jeder Phase dynamische und statische Informationsinhalte zu unterscheiden. Bei den dynamischen Inhalten handelt es sich um Informationen zum zeitlich logischen Prozess-Ablauf, während statische Informationen im Wesentlichen die bearbeiteten Geschäftsobjekte beziehungsweise Datenobjekte sowie fachliche beziehungsweise technische Dienste beschreiben.

## Fachliche Prozess-Modellierung

Im Rahmen der fachlichen Prozess-Modellierung werden die Abläufe eines Geschäftsprozesses aus betriebswirtschaftlicher Sicht erstellt (siehe Abb. 1, Punkt 1), die Modellierung orientiert sich an betriebswirtschaftlichen Informationsbedürfnissen. Zielgruppe sind in der Regel

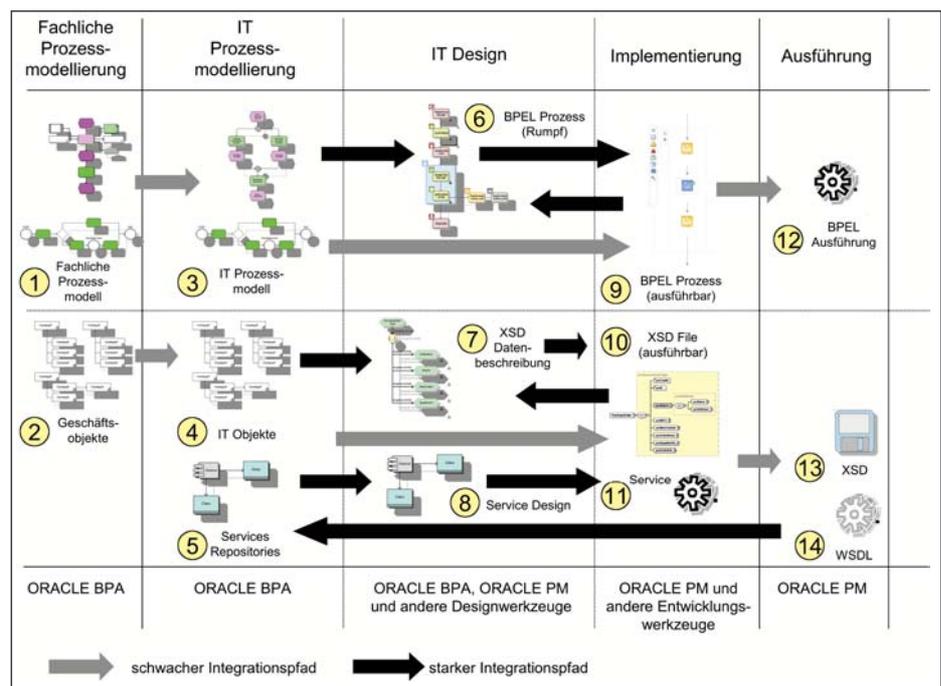


Abbildung 1: Umsetzungsphasen vom Prozess-Modell zur Prozess-Automatisierung

Fachabteilungen, die die Ergebnisse zur organisatorischen Gestaltung einer Arbeitsdomäne nutzen. Neben den reinen Abläufen gehört aus Sicht der Prozess-Automatisierung zu dieser Phase auch die Beschreibung der beteiligten Geschäftsobjekte (Punkt 2). Zu bedenken ist, dass es sich immer noch um eine rein fachliche Beschreibung ohne IT-Bezug handelt. Im Kontext der neuen Business Process Analysis Suite werden in dieser Phase die Modelltypen EPK und BPD (Diagrammtyp der BPMN) zur Beschreibung dynamischer Inhalte und das Fachbegriffsmodell zur Beschreibung statischer Inhalte eingesetzt. Die Frage, welche dieser beiden Modellierungsnotationen für die BPA-Suite am besten geeignet sei, kann zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht abschließend beantwortet werden. Hierzu sagt Devesh Sharma, Senior Principal Product Manager for Oracle Fusion Middleware, "eine BPMN-Unterstützung ist für einige Kunden wichtig, obwohl es sich noch nicht um einen weit verbreiteten Standard handelt. Wie jeder neue Standard wird auch BPMN einige Zeit benötigen, um breite Akzeptanz zu finden, aber der Trend ist vielversprechend." Man kann sicher davon ausgehen, dass BPMN in Zukunft gegenüber EPK an Bedeutung gewinnen wird. Dies zeigt sich auch in den aktuell besonders ausgeprägten Aktivitäten der OMG zur Standardisierung fachlicher Modellierungen.

In diesem Zusammenhang ist die Entwicklung einer weiteren Modellierungsnotation innerhalb der BPA-Suite besonders interessant. Oracle arbeitet zurzeit an einer Kombination aus EPK und BPMN. Dieser Ansatz kann sich als die Lösung vieler Probleme im Umfeld einer kombinierten betriebswirtschaftlichen und technischen Modellierung erweisen. Durch die hohe Stringenz eines BPMN-Prozessflusses und die sehr flexible Erweiterung um zusätzliche Ressourcen-Artefakte der EPK könnte erstmalig eine Modellierungsnotation entstehen, die sowohl Fach- als auch IT-Bereiche gleichermaßen zufriedenstellt. Die Ausgestaltung dieser Kombination bleibt abzuwarten. In der Demo-Version der BPA-Suite ist sie leider noch nicht enthalten. Abbildung 2 zeigt das fachliche Modell eines Bestell-Prozesses mittels einer EPK. Dabei ist der rechte Prozess-Pfad – Online Order Processing – derjenige Prozess-Teil, der automatisiert werden soll.

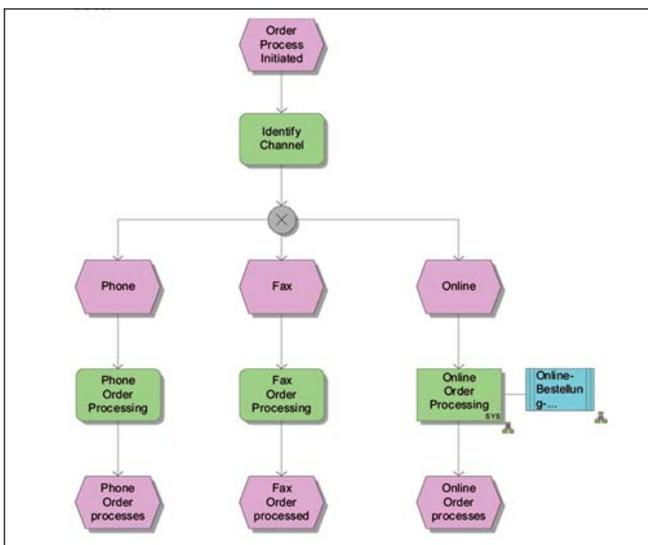


Abbildung 2: Modell der Phase Fachliche Prozess-Modellierung

## IT-Prozess-Modellierung

Die fachliche Prozess-Modellierung ist in der Regel nicht dafür geeignet, direkt in die Implementierung überführt zu werden. Vielmehr zeigt die Erfahrung, dass eine erfolgreiche Überführung nur über einen Zwischenschritt – der IT-Prozess-Modellierung – zu realisieren ist. Dabei ist darauf zu achten, dass es in keinem Fall zu einer semantischen Vermischung fachlicher und IT-technischer Inhalte in einem Modell kommt, die eine Verwendbarkeit der Modelle in beiden Anwendungsbereichen stark einschränken würde. Aus diesem Grund empfiehlt sich eine lose Kopplung zwischen der fachlichen (Punkt 1) und der IT-technischen Prozessmodellierung (Punkt 3). Diese Trennung ist auch bei statischen Informationsinhalten beizubehalten. Aus fachlicher Sicht beschriebene Geschäftsobjekte (Punkt 2), beispielsweise eine Bestellung, werden in diesem Schritt zu einem IT-Objekt (Punkt 4) verfeinert. Weiterhin sind in diesem Schritt IT-unterstützte Aktivitäten mit den unterstützenden Services (Punkt 5) zu verbinden. Die BPA-Suite wird in dieser Phase voraussichtlich die Modelltypen EPK und BPD für dynamische Inhalte, das Fachbegriffsdiagramm zur Beschreibung von IT-Geschäftsobjekten und UML-Klassendiagramme zur Dokumentation verfügbarer Services verwenden. Abbildung 3 zeigt die automatisierungsrelevante Detaillierung des Prozesses Online Order Processing. Ziel ist es, basierend auf den Prozess-Modellen dieser Phase unter anderem automatisiert ein BPEL-Modell zu erstellen. Aus diesem Grund sind bei der Modellierung im Rahmen dieser Phase bestimmte Modellierungsmuster einzuhalten.

## IT-Design

Im Rahmen des IT-Designs erfolgt der technische Lösungsentwurf. In dieser Phase werden auf Basis der IT-Prozessmodelle (Punkt 3) BPEL-Modelle (Punkt 6), IT-Objektmodelle (Punkt 4) und die zugehörigen Services (Punkt 8) generiert. Abbildung 4 zeigt ein BPEL-Modell, das auf Basis der EPK Online Order Processing generiert wurde.

## Implementierung

Nachdem die fachliche Modellierung, die IT-technische Modellierung und das IT-Design vorliegen, erfolgt die Implementierung der zukünftigen Lösung. Realisiert werden die ausführbaren BPEL-Prozesse (Punkt 9), XSD-Datenbeschreibungen (Punkt 10) und Services (Punkt 11). Für die Arbeiten dieser Phase werden die Informationsartefakte der Phase IT-Design in den Process Manager überführt und detailliert.

## Ausführung

Die entwickelte Lösung wird in der abschließenden Ausführungsphase operativ eingesetzt (Punkte 12, 13 und 14). Danach ist zu klären, wie die dargestellte BPM-Methodik mit der BPA-Suite eingeführt wird. Zu berücksichtigen ist, dass nicht alle beschriebenen Informationsartefakte auch zwangsläufig modelliert werden müssen beziehungsweise in der ersten Version der BPA-Suite modelliert werden können. Basierend auf den bisherigen Informationen über das neue Werkzeug empfiehlt sich zunächst ein schwacher Integrationspfad. Dabei handelt es sich um eine Top-down-orientierte Implementierung, in der keine Informationen aus

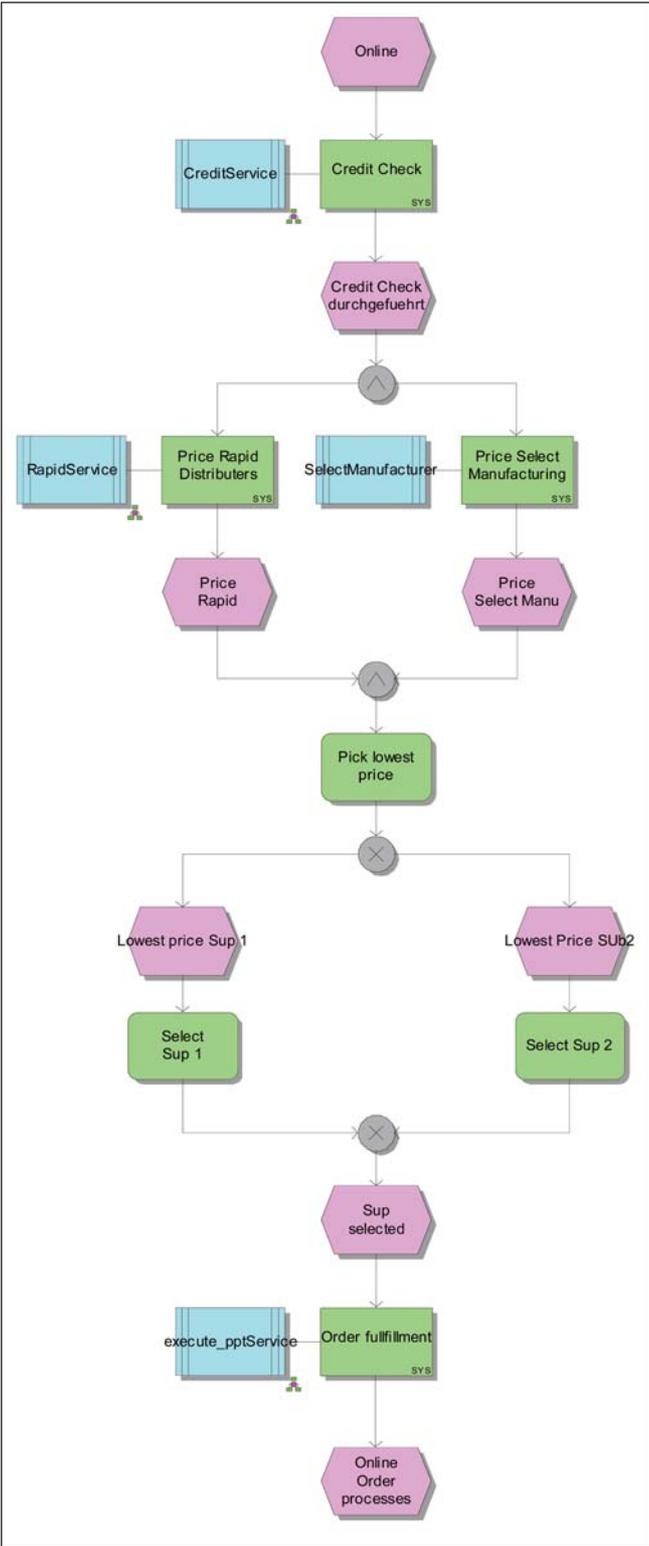


Abbildung 3: Modell der Phase IT-Prozess-Modellierung

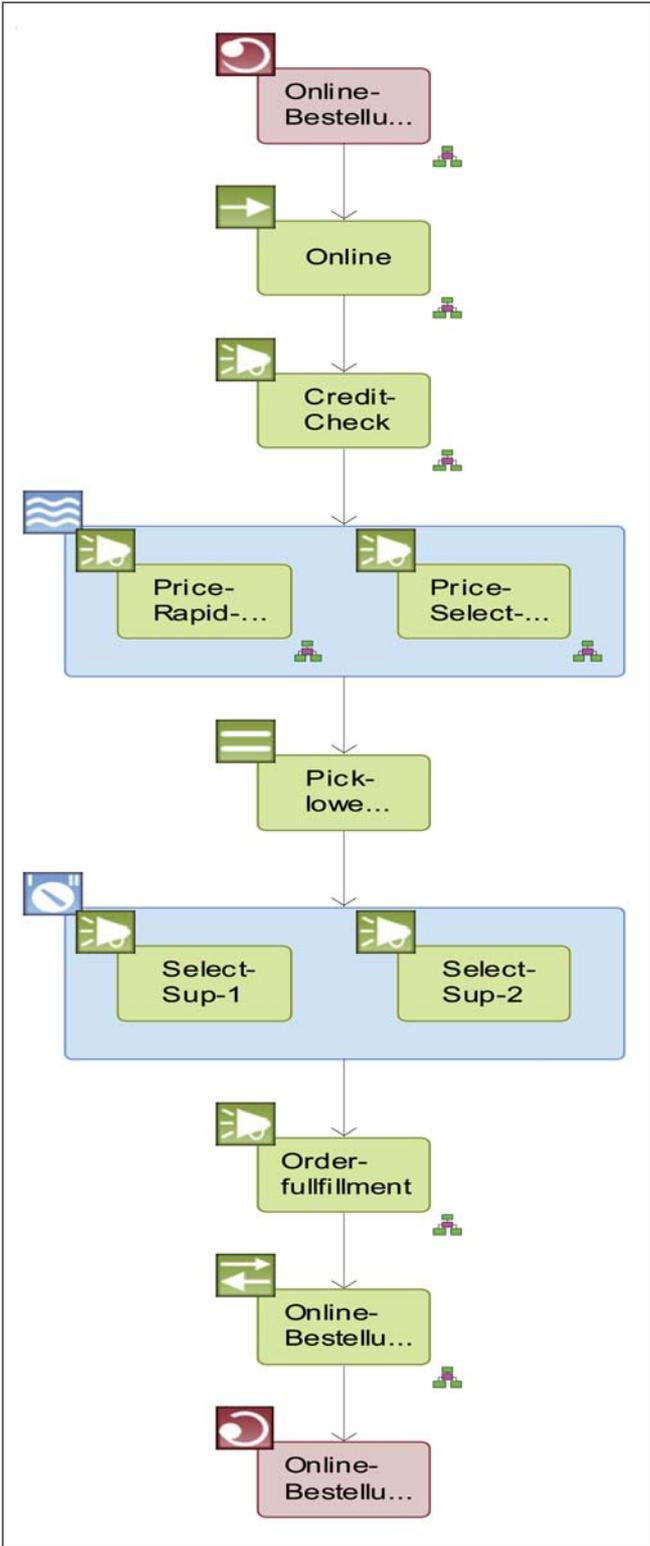


Abbildung 4: Modell der Phase IT-Design

der operativen Lösung in die Modellierung zurückgeführt werden. Der starke Integrationspfad verfolgt hingegen neben der Top-down-Vorgehensweise einen Bottom-up-Pfad: Ganz im Sinne einer (teil)automatisierten Modellierung werden hier Informationen aus einer implementierten Lösung im Rahmen der Modellierung zurückgewonnen. Ziel muss es sein, zukünftig sowohl das Geschäftsprozess-Mana-

gement die Prozess-Automatisierung innerhalb der BPA-Suite zu ermöglichen. Einige dieser Schritte werden bereits in den ersten Versionen möglich sein.

**Kontakt:**  
Dirk Stähler  
dirk.staehler@opitz-consulting.de

# Qualitativ hochwertige Dokumentationen und gut geschulte Endanwender

Autor: Michael Neuhaus, Lynx-Consulting AG

Einer der wichtigsten Aspekte und ein kritischer Erfolgsfaktor bei Einführungen einer neuen Software sind ausführliche und verständliche Benutzerdokumentationen sowie inhaltlich an den Prozessen orientierte Schulungen der Mitarbeiter. Oracle Tutor und User Productivity Kit liefern wertvolle Hilfestellungen bei der Herangehensweise und Umsetzung dieser Aufgaben.

Nach einer Erhebung der Gartner Group benötigen untrainierte Anwender drei- bis sechsmal mehr Support und viermal länger für die Erledigung neuer Aufgaben als ihre entsprechend geschulten Kollegen. Erster Schritt für eine optimale Systemeinführung ist die Analyse der unternehmensinternen Prozesse. Diese müssen nicht nur in den Köpfen der Experten vorhanden, sondern umfassend dokumentiert sein. Die Speicherung in einem anerkannten Standard, zusammen mit einer Versionsverwaltung, vereinfacht die weiteren Schritte im Ablauf der Systemeinführung und beim Betrieb.

Anhand der abgebildeten Prozesse werden Trainingsunterlagen erstellt und Schulungen im Unternehmen durchgeführt. Prozesse können sich fortlaufend entwickeln, sie sind damit dynamisch und verändern sich. Änderungen in Unternehmensprozessen müssen nicht nur in den Betrieb integriert, sondern auch mit neuen Trainingsunterlagen geschult werden.

Hilfestellung bei der Prozessdokumentation liefert der Oracle Tutor. Im Rahmen der Erstellung der Test- und Schulungsunterlagen kann auf den Oracle User Productivity Kit (UPK) zurückgegriffen werden. Beide Tools eignen sich besonders für Projekte, die sich mit der Oracle E-Business Suite beschäftigen. Es handelt sich um ergänzende Produkte mit vordefinierten, applikationsspezifischen Inhalten, die modifiziert werden können.

Der Oracle Tutor (people-to-people) bietet folgende Vorteile: Unterschiedlichste fachliche Benutzer können die Erstellung in Word vornehmen, womit die Eingewöhnung leicht fällt und die Umgebung für die Anwender vertraut ist. Eine zentrale Ablage verwaltet die Darstellung im HTML-Format. Die Veränderungen bleiben über die Versionsverwaltung nachvollziehbar.

Die UPK-Software (people-to-system) liefert einen Leitfaden von aufeinanderfolgenden Schritten, die ein Endanwender im Oracle-System nacheinander durchlaufen muss. Die einzelnen Arbeitsschritte sind einmalig im UPK-Developer erfasst und zentral abgelegt. Dabei stehen verschiedene Dokumenttypen zur Verfügung: Doku-

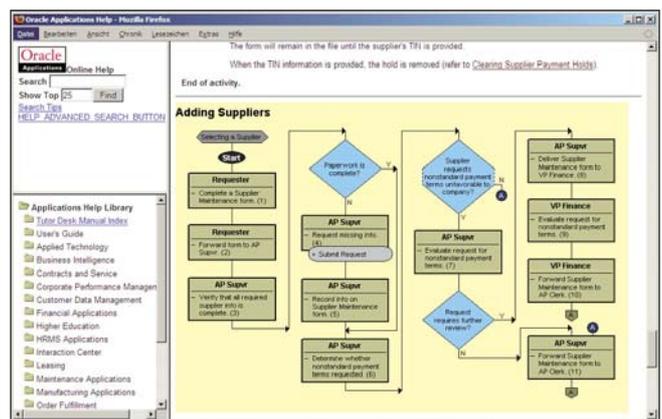


Abbildung 1: Darstellung der Geschäftsprozesse (z. B. nach Anforderungen Sarbanes-Oxley (SOX), ISO 9000 etc.) im Oracle Tutor

mentationen für Geschäftsprozesse (system transaction documentation) und Job-Hilfen (job aids).

## Oracle Tutor oder UPK?

Die Frage, welches der beiden Tools wann im Projektverlauf zum Einsatz kommen sollte, lässt sich anhand des bewährten Vorgehensmodells zur Einführung einer Oracle E-Business Suite beantworten.

### • Phase 1 (Inception)

Zur Dokumentation der ersten Geschäftsprozesse und Handlungsanweisungen sollte der Oracle Tutor genutzt werden.

### • Phase 2 (Elaboratio)

Auch für die Überarbeitung der Geschäftsprozesse empfiehlt sich der Oracle Tutor. Der UPK kommt bei ersten Simulations- und Testskripten zum Einsatz.

### • Phase 3 (Construction)

Auch hier lässt sich der Oracle Tutor sehr gut für die Überarbeitung der Geschäftsprozesse und Verknüpfung von Handlungsanweisungen und Simulationsskripten einsetzen. Für die Überarbeitung der Skripte und die Erstellung erster Schulungsunterlagen sind beide Tools geeignet.

### • Phase 4 (Transition)

Der UPK kann in dieser Phase des Übergangs für die Überarbeitung der Testskripte und Schulungsunterlagen genutzt werden. Für erste Arbeitsanweisungen und Arbeitspapiere bietet sich der Oracle Tutor an.

### • Phase 5 (Production)

Verschiedenste Anpassungsschritte (Geschäftsprozesse, Handlungsanweisungen, Arbeitsanweisungen und -papiere) lassen sich mit dem Oracle Tutor umsetzen. Für das Anpassen der Schulungsunterlagen ist der UPK zu empfehlen.

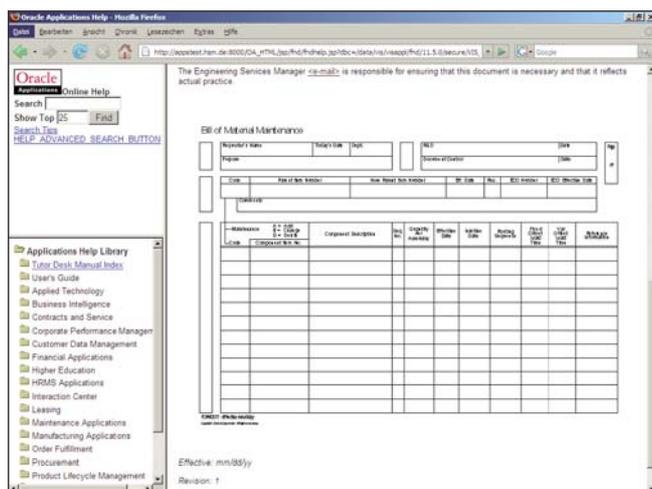


Abbildung 2: Darstellung der Arbeitspapiere (zum Beispiel Prüfprotokolle) mit dem Oracle Tutor

## Fazit

Verständliche Dokumentationen und gut geschulte Anwender sind der Schlüssel zum Erfolg. Die Tools Oracle Tutor und UPK unterstützen die Erstellung und weitere Pflege integrierter und qualitativ hochwertiger Benutzer- und Prozessdokumentation, Testskripts und Schulungsunterlagen. Beide Tools haben ihre Stärken. Mit der Unterscheidung der verschiedenen Phasen fällt die Entscheidung leichter, welches Tool für welche Art von Dokumentation jeweils am besten geeignet ist.

### Kontakt:

Michael Neuhaus  
michael.neuhaus@lynx.de

# Demand Flow Manufacturing – zukunftsweisende Strategie für schlanke Fertigungsunternehmen

Autor: Dietmar Schraub, ORACLE Deutschland GmbH

Die Anforderung, mit immer kürzeren Reaktionszeiten auf die häufig schwankende Kundennachfrage zu reagieren, ist für viele Fertigungsunternehmen nicht ohne Brisanz. Da in vielen Fällen die Produktionsdurchlaufzeit der Produkte länger als die vom Kunden gerade noch akzeptierte Lieferzeit ist, produzieren Hersteller deshalb Produkte häufig spekulativ auf Halde.

"Focus Money online" hat am 14. Februar 2007 ein gutes Beispiel aus der Automobilindustrie zu diesem Thema veröffentlicht: "Chrysler produziert bisher hauptsächlich schwere Geländewagen, Pick-ups und Minivans. Aufgrund der steigenden Benzinpreise in den USA ist die Nachfrage nach diesen Modellen jedoch zurückgegangen. Weil das Unternehmen nicht rechtzeitig die Produktion an die veränderte Nachfrage anpasste, wurden massenhaft Fahrzeuge auf Halde gefertigt und konnten nur mit hohen Nachlässen verkauft werden." Dieses Beispiel verdeutlicht die Gefahren und Auswirkungen des so genannten Push-Prinzips, bei dem Hersteller ihre Produkte auf Basis einer Absatzprognose produzieren, um sie anschließend in den Markt zu "drücken". Abhilfe könnte eine konsequente

Ausrichtung der Produktion auf die Kundennachfrage schaffen.

Nicht selten trifft man jedoch auf mehrwöchige Produktionsdurchlaufzeiten, obwohl die zur Produktion wirklich aufgewendeten Arbeitszeiten nur wenige Stunden betragen. Diese Tatsache eröffnet aber gleichzeitig auch ein erhebliches Verbesserungspotenzial. Letztendlich dient jede Verkürzung der Produktionsdurchlaufzeit einer Erhöhung der Reaktionsfähigkeit auf eine volatile und schwankende Nachfrage.

## Auftragsbezogene Montage/Fertigung

Das klassische Fertigungsprinzip mit auftragsbezogener Fertigung beziehungsweise Montage und funktionaler Produktionsgestaltung bietet nur unzureichende Verbesserungspotenziale. Gleichartige Maschinen sind hier nach dem Verrichtungsprinzip zu Arbeitszentren wie Dreherei oder Schleiferei zusammengefasst. Die mehrstufige Zergliederung der Produktstücklisten entspricht häufig jenem funktionalen Bezug. Ziel einer derartigen Anordnung ist es, die Arbeitsauslastung zu optimieren. Eine gesamtheitliche Betrachtung der zur Fertigung eines Produktes benötigten Prozesse findet wegen dieser Zergliederung in der Regel nicht statt.

Zwangsläufig nimmt man Liegezeiten und Wartezeiten in der Fertigung billigend in Kauf. Nicht nur Rohmaterial-

lien und Fertigwaren werden gelagert, zum Teil entstehen auch erhebliche Lagerbestände an nicht verkaufsfähigen Halbfertigwaren. Einerseits dienen diese als Pufferbestände und disponible Masse zur Optimierung der Ressourcen-Auslastung, andererseits werden diese bewusst aufgebaut, um über die verbleibende, kürzere Produktionsdurchlaufzeit eine höhere Reaktionsfähigkeit auf Nachfrageschwankungen zu erreichen. Das Ziel der schnelleren Reaktionsfähigkeit wird allerdings mit einem hohen Preis bezahlt.

Die DV-technische Unterstützung erfolgt durch den Einsatz gängiger auftragsbasierter ERP-Systeme. Prognosegetriebene MRP-Läufe sorgen für die automatische Generierung von Fertigungsaufträgen, APS-Tools für eine zumeist kapazitätsoptimierte Auslastung oder eine Berechnung eines möglichen Liefertermins an den Kunden (Order Promising). Aufwändige MES-Systeme werden implementiert, um Auftragsfortschrittszahlen und Fertigstellungsmeldungen in Echtzeit den Planungs- und Steuerungstools zur Verfügung zu stellen, damit diese in der Lage sind, eine Planung und Optimierung mit realitätsnahen Daten durchzuführen. Treten Störungen in diesem komplexen Gefüge auf, sind die Wechselwirkungen häufig nicht abzusehen.

Am Ende des Tages ist die optimierte Kapazitätsauslastung häufig die beherrschende Zielvorgabe. Parameter zur Optimierung der Fertigungsdurchlaufzeit sind in den meisten Fällen Fehlanzeige.

**Fließfertigung**

Bei der Fließfertigung werden Material und Baugruppen über den gesamten Fertigungsprozess ohne unnötige Warte- und Transportzeiten im Fluss gehalten. Die Aufstellung der Betriebsmittel ist eine andere als bei der funktionalen Einteilung nach dem Verrichtungsprinzip. Gleichartige Maschinen werden nicht mehr zu Bearbeitungszentren zusammengefasst, sondern auf verschiedene Fertigungszellen verteilt. Somit verfügt eine Fertigungszelle über unterschiedlichste Maschinen, mit deren Hilfe eine Reihe von ähnlichen Produkten hergestellt werden kann. Im Rahmen seiner Herstellung durchläuft beispielsweise eine Baugruppe nun nicht mehr verschiedene Fertigungsabteilungen, sondern nur noch verschiedene Bearbeitungsschritte innerhalb einer Fertigungszelle. Zuführende Fertigungszellen (Feeder Lines) werden dann so nah wie möglich an die konsumierende Montagelinie zur Fertigung der Endprodukte gruppiert. Durch eine derartige Anordnung werden Transportwege und -zeiten verkürzt und Wartezeiten vor den nächsten Bearbeitungsschritten reduziert. Mit der Umsetzung von Fließfertigungssystemen kann ein wesentlicher Beitrag zur Erreichung einer "schlanken" Fertigungsumgebung geleistet werden. Durch die Vermeidung von unnötigen Prozessschritten ohne Mehrwert wird ein wesentlicher Schritt in die Richtung des Lean Manufacturing getan.

**Demand Flow Manufacturing**

Das Demand Flow Manufacturing stellt eine Form der Fließfertigung mit einer konsequenten Umsetzung von Pull-Prinzipien dar. Im Kern geht es darum, die zu deckenden Bedarfe mit einem täglichen Produktionsplan zu synchronisieren. Die Umsetzung der Produktionsplanung erfolgt an so genannten Misch-Modell-Fertigungslinien (Mixed Model Flow Line), an denen zeitgleich an vielen unterschiedlichen Produkten zur Erfüllung des täglichen Produktionsplans gearbeitet wird. Zur optimierten Sequenzierung und Ausbalancierung ist es erforderlich, eine ganzheitliche Betrachtung aller benötigten Arbeitsschritte zur Produktion eines ganzen Sortiments von Produkten durchzuführen. Zur Veranschaulichung sind nachfolgend einige charakteristische Begriffe dieser Konzeption beschrieben.

Das Design der Fertigungslinie gehört zu den kritischen Elementen des Demand Flow Manufacturing. Im ersten Schritt gilt es, die einzelnen Fertigungsprozessschritte aufzulisten und im Rahmen der Produktsynchronisierung Übereinstimmungen ähnlicher Fertigungsabläufe für verschiedene Produkte festzustellen.

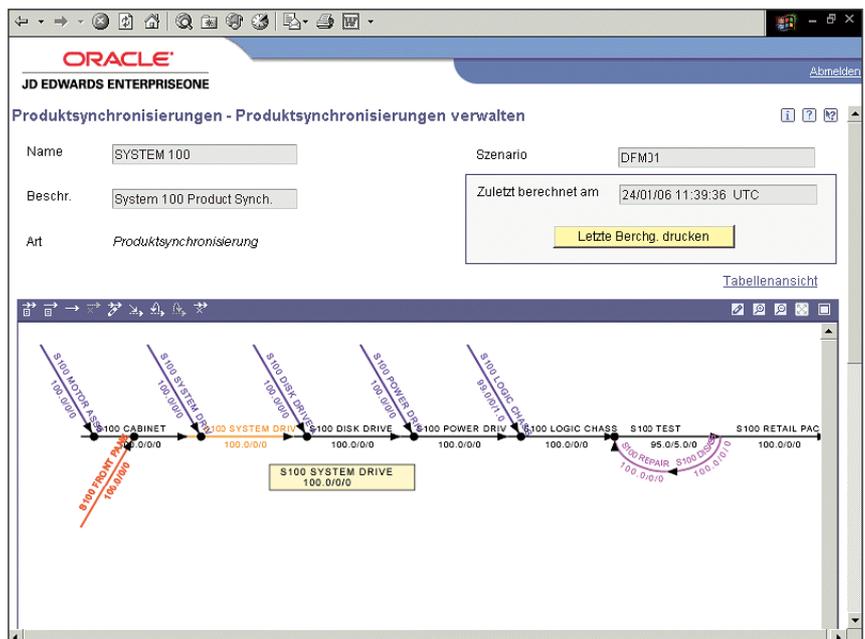


Abbildung 1: Produktsynchronisierung – Programm zur grafischen Anlage und Pflege von Prozessketten

Das Process Mapping bestimmt im nächsten Schritt Produktfamilien, die auf einer entsprechenden Linie zusammen gefertigt werden können. Basierend auf der Produktsynchronisierung definiert man mithilfe der so genannten Process-Map die Arbeitsinhalte bezüglich Zeiten und benötigter Ressourcen. Das kann auch über eine detaillierte Auflistung der Arbeitselemente (Sequence of Events) erfolgen. Dabei werden die Arbeitselemente als Elemente mit oder ohne Wertschöpfung gekennzeichnet. Damit ist eine wichtige Voraussetzung für eine Verschlankeung der Prozesse im Sinne des Lean Manufacturing gegeben.

Grafische Arbeitsanweisungen sind ein essentieller Bestandteil zur Produktion von qualitativ hochwertigen

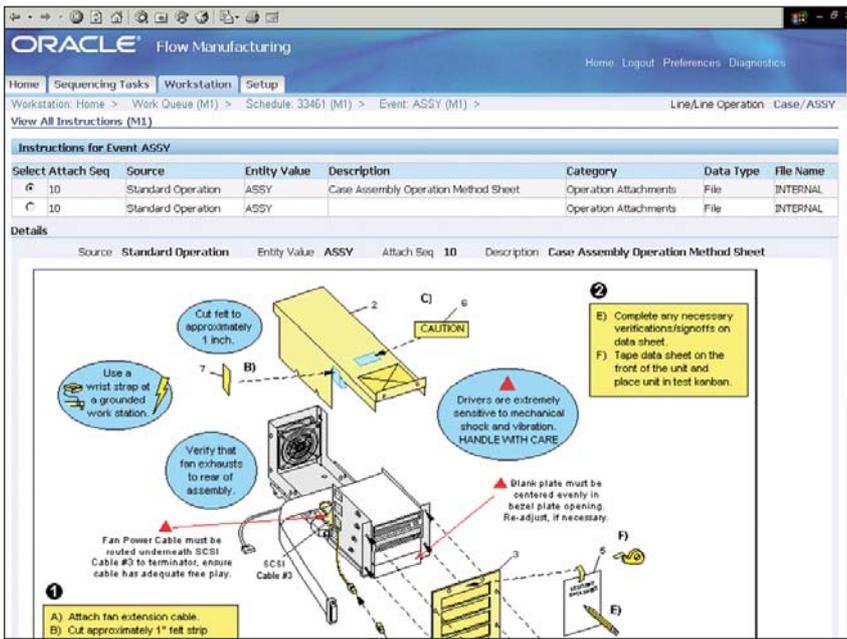


Abbildung 2: Operation Method Sheet – visuelle Beschreibung der Arbeits- und Qualitätssicherungsinhalte

Produkten in einer Demand-Flow-Manufacturing-Umgebung. Im Gegensatz zu traditionellen Arbeitspapieren und Arbeitsanweisungen, die für einen bestimmten Fertigungsauftrag generiert werden, sind die Operation Method Sheets für einen bestimmten Prozessschritt an einer Fertigungslinie definiert. Neben der eigentlichen Verfahrensanweisung, etwa zur Montage eines Geräts, beinhalten sie auch Anweisungen zur Qualitätssicherung und unterstützen somit das Konzept der Built in Quality (siehe Abbildung 2).

Basierend auf den beschriebenen Arbeitsinhalten und Prozessfolgen werden im Line Design die Berechnung der

Taktzeit, die Verteilung der Ressourcen auf die Arbeitsschritte und die Anzahl der zur Optimierung benötigten Vorlaufmengen über die In Process Kanbans (IPKs) durchgeführt. Sie dienen als Puffer und stellen damit einen Mechanismus zur Verfügung, um durch die Bereitstellung zusätzlicher Kapazität für besonders zeitaufwändige Operationen den Gesamtausstoß der Linie zu erhöhen.

Nachdem die Bedarfe aus Kundenaufträgen einer Linie zugewiesen wurden, wird beim Line Balancing durch geschickte Verteilung der vorhandenen Ressourcen auf die einzelnen Arbeitsschritte oder durch den Einsatz von In Process Kanbans (Line Balancing) und die optimierte Reihenfolgebildung für die Einlastung in die Produktion (Line Sequenzierung) der Ausstoß der Fertigungslinie optimiert.

Kanban-Regelkreise stellen im Demand Flow Manufacturing eine tragende Rolle dar. Sie sind typisch für die Umsetzung des Pull-Prinzips in einer Fertigungsumgebung. Da durch das Fehlen der

klassischen Produktionsaufträge keine geplanten Entnahmen der benötigten Einsatzmaterialien existieren, muss die Bereitstellung der Materialien über Kanban-Regelkreise sichergestellt werden. Auch die Versorgung mit Zulieferteilen lässt sich über entsprechende Pull-Chains steuern.

**Theorie und Praxis**

Ist die entsprechende Theorie, beispielsweise Demand Flow Technology von J.C.I.T., in der Literatur hinreichend beschrieben und damit für den konzeptionellen Unterbau gesorgt, wurden derartige Konzepte in der Praxis häufig unter Umgehung der entsprechenden administrativen ERP-Systeme umgesetzt. Dies liegt zumeist daran, dass die entsprechenden ERP-Systeme die neuen Anforderungen einer Demand-Driven-Manufacturing-Umgebung häufig gar nicht oder nur unzureichend unterstützen.

Funktionen zum Aufbau von Produkt-Synchronisierungen beziehungsweise Wertstrom-Analysen, Funktionen zur Linienplanung und Liniensequenzierung oder gar zur Produktionsfertigmeldung ohne Fertigungsaufträge bis hin zu Kennzahlen-Ermittlung und Berechnung von Taktzeiten sind bei vielen ERP-Systemen nicht vorhanden. Hinzu kommt, dass sich auf Seiten der Implementierungsberater für derartige Konzepte ein interessantes Nebengeschäft mit häufig nur auf Tabellenkalkulationsprogramme gestützten Tools entwickelt hat.

Kanban-Management als Lean Enabler erfüllt in diesem Zusammenhang oft nur die Funktion des Feigenblatts, um die eigentliche Nacktheit vieler ERP-Systeme in

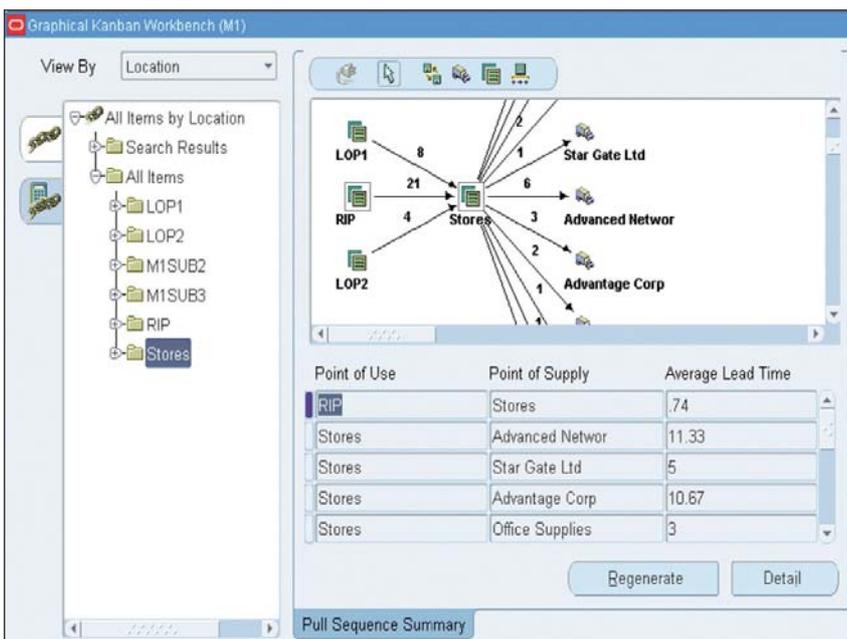


Abbildung 3: Grafische Kanban-Workbench

diesem Bereich zu kaschieren. Zwangsläufig entsteht dabei eine Lücke zu den administrativen und planenden Funktionen der ERP-Systeme. Zum Abgleich der Bestandsführung und der Kundenauftragsbedarfe sind manuelle Aktionen erforderlich, häufig sogar eine doppelte Erfassung und Pflege in den verschiedenen Systemen. Wie Informationsbedürfnisse im Bereich des Controlling und der Kalkulation, beispielsweise nach der verrechneten Leistung etc., erfüllt werden, bleibt häufig eine ungeklärte Fragestellung.

Die Zahl der ERP-Systeme, die vollintegrierte Funktionalitäten für diese Anforderungen anbieten, ist relativ klein. Demgegenüber verfügt Oracle mit Flow Manufacturing für die E-Business Suite und Demand Flow Manufacturing für JD Edwards EnterpriseOne gleich über zwei umfassende Lösungen, die vollständig in das jeweilige ERP-System integriert sind. Demand Flow Manufacturing für JD Edwards EnterpriseOne verfügt sogar über zusätzliche Funktionalitäten, um das System quasi stand-alone zu betreiben. Dies ist besonders für Unternehmen interessant, die eine ERP-Software ohne entsprechende Funktionalitäten für Produktsynchronisierungen, Line Design, Line Balancing etc. im Einsatz haben.

### Demand Flow Manufacturing in einem integrierten ERP-System

Das Konzept des Demand Flow Manufacturing kann in einem integrierten ERP-System umgesetzt werden. Die

Daten aus der Produktsynchronisierung und den Process-Maps sind integrierter Bestandteil und liefern die Datenbasis etwa für die Produktkalkulation. Es gibt keine abweichenden Bestände aufgrund unterschiedlicher Bestandsführungssysteme – genau jene Vorzüge, die für ein integriertes ERP-System sprechen. So hat es auch Lean Production Primus Toyota gesehen. Vergangenes Jahr entschied sich die Toyota Tochter BT für die Einführung der Demand-Flow-Manufacturing-Software von Oracle.

Demand Flow Manufacturing ist an sich kein revolutionär neues Konzept. Viele Unternehmen haben in der Vergangenheit schon den Schritt in Richtung Lean Manufacturing und Demand Flow Manufacturing erfolgreich vollzogen. Zu groß erschienen die Vorteile, die sich durch die Einführung einer derartigen Konzeption ergeben, als dass man sich durch fehlende DV-Unterstützung davon abbringen ließe. Der Mehraufwand durch mangelnde Funktionalität und Integration wurde dafür in Kauf genommen.

Es ist nun an der Zeit, DV-Strukturen neu zu überdenken, da der Lückenschluss zwischen dem Konzept des Demand Flow Manufacturing und der ERP-Standardsoftware vollzogen wurde. Unternehmen, die sich bisher noch nicht zu einem derartigen Schritt durchringen konnten, sollten ihre Entscheidungen auch unter diesem Gesichtspunkt neu bewerten.

#### Kontakt:

Dietmar Schraub  
dietmar.schraub@oracle.com

## ORACLE-Newsicker

### Siebel CRM On Demand Release 14 verfügbar

Das neue Produkt setzt durch die Einführung von Web-2.0-Technologien bei gehosteten CRM Systemen neue Standards in punkto Produktivität und Nutzerakzeptanz. Siebel CRM On Demand vereinfacht die Aufgaben der Benutzer, benötigt weniger Navigationsschritte, Mausklicks und Seitenaktualisierungen. Zusätzlich bietet Siebel CRM On Demand leistungsfähige Anpassungsmöglichkeiten für Homepages, durch die Anwender Elemente, einschließlich Listen, Verlauf und Favoriten, frei auf einer Seite platzieren können, so wie es ihrer Arbeitsweise am besten entspricht.

Mit der neuesten Version 14 können Anwender die Applikation einfach auf ihre individuellen Geschäftsprozesse anpassen. Dazu dienen umfangreiche Funktionen für die Modifizierung von Prozessen, Daten und der Benutzerschnittstellen. Organisationen erhalten die Möglichkeit, Referenzverfahren einzubinden, die Dateneingabe zu vereinfachen und

verschiedene Layouts für unterschiedliche Aufgaben zu integrieren.

Siebel CRM On Demand bietet umfassende Funktionen für die Automatisierung von Vertriebs-, Marketing- und Service-Aufgaben, mit klar berechenbaren Kosten und ohne dass Vorleistungen bei IT-Investitionen notwendig sind. Siebel CRM On Demand stellt einzigartige Möglichkeiten bereit, um Entscheidungsfindungsprozesse in Echtzeit zu unterstützen, einschließlich integrierter Analysefunktionen und einem mitgelieferten Data Warehouse, mit dem Entscheidungen in Echtzeit getroffen werden können. Ein integriertes virtuelles Call Center unterstützt Telefonagenten, ohne dass dafür eine zusätzliche Telefoninfrastruktur benötigt wird. Spezielle Brancheneditionen reduzieren zusätzlich die Zeit, den Aufwand und die Kosten, die normalerweise mit den Konfigurationsaufgaben verbunden sind, und beschleunigen die Amortisation. Weitere Informationen unter [www.oracle.com/crmondemand](http://www.oracle.com/crmondemand)



# Entscheiderkompass – Testen Sie Ihr Unternehmen

Autor: Mattias Drefs, ORACLE Deutschland GmbH

Oracle fördert seit einiger Zeit verschiedene virtuelle Geschäftsplattformen und Netzwerke für den Mittelstand – in Deutschland beispielsweise das Online-Wirtschaftsjournal "MittelstandsBlog" und den "Entscheiderkompass". Beide Portale konzentrieren sich mit viel Engagement und einem qualifizierten Experten-Pool auf die Herausforderungen und Belange des Mittelstands.

Der Entscheiderkompass ([www.entscheiderkompass.de](http://www.entscheiderkompass.de)) beschäftigt sich mit Themen, die mittelständische Unternehmer bewegen. Experten bereiten diese in kurzen Tests auf. Mit der Beantwortung weniger, klar strukturierter Fragen erarbeitet sich der Teilnehmer in rund sieben Minuten eine Entscheidungsgrundlage und bekommt anschließend eine anonymisierte Analyse – inklusive konkreter Handlungsempfehlungen zur Beseitigung von Schwächen und zum Ausbau von Stärken. Zu jedem Thema stehen zudem weiterführende, praxisorientierte Informationen wie Checklisten und Leitfäden zum Download zur Verfügung, die von Experten erstellt wurden. Der Test erfolgt für den Nutzer anonym und kostenlos. Aktuell stehen vier verschiedene Tests zur Verfügung:

- Wie fit ist das Unternehmen in der digitalen Betriebsprüfung (GDPdU)?
- Wo steht das Unternehmen bei der strategischen Unternehmensführung?
- Ist ein systematisches Kundenmanagement implementiert?
- Sind Kunden-, Mitarbeiter- und Unternehmensdaten beim Datenschutz ausreichend geschützt?

## Datensicherheit und Datenschutz

Die Datensicherheit nach innen und außen ist als kontinuierlicher Prozess und nicht als einmalige Implementierung einer starren Technologie zu sehen. Unternehmen werden heute mit vielfältigen potenziellen Bedrohungen konfrontiert, wobei sich diese von Zeit zu Zeit ändern und neue hinzukommen. Umfang und Wirksamkeit der Sicherheitsmechanismen sollten daher regelmäßig überprüft und gegebenenfalls erweitert und angepasst werden. Oftmals wird beim Thema Sicherheit nur an Zugriffsschutz, Viren und Hacker gedacht, doch das Thema ist weitaus umfangreicher und vielschichtiger. So schreiben gesetzliche Regelungen, wie das Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG), der Sarbanes-Oxley Act (SOX) und die Basel-II-Richtlinie der Banken unter anderem ein



Abbildung 1: Die Startseite [www.entscheiderkompass.de](http://www.entscheiderkompass.de)

umfassendes Risikomanagement vor. In diesem Zusammenhang ist beispielsweise nachzuweisen, wie Daten im Unternehmen durch geeignete Richtlinien, Best Practices und Verfahren kontrolliert und geschützt sind. Im Test kommen fünf Bereiche unter die Lupe:

- Datensicherung
- Datenverschlüsselung
- Datenübertragung/mobile Endgeräte
- Zugriffsrechte/Identitymanagement
- Compliance

## Fazit

Oracle unterstützt den Mittelstand mit kostenlosen Angeboten wie den Entscheiderkompass. Der Test ist anonym und ebenfalls kostenlos – wichtige Themen des Mittelstands werden betrachtet, individuelle Auswertungen und Leitfäden schaffen einen Mehrwert für den Nutzer.

## Kontakt:

Mattias Drefs  
[mattias.drefs@oracle.com](mailto:mattias.drefs@oracle.com)



# IT Servicemanagement für die Oracle E-Business Suite

Autor: Alexander Krehbiel, orasystems GmbH

**Die Frameworks der IT Infrastructure Library (ITIL) ermöglichen einen weitgehend störungsfreien IT-Betrieb sowie dessen Weiterentwicklung im Sinne einer effizienten Unterstützung der Geschäftsprozesse.**

Beim Aufbau eines effizienten IT Servicemanagements im Rahmen der initialen Implementierung der Oracle E-Business Suite sowie des Business Alignments im laufenden Betrieb können zahlreiche Hindernisse, Fehler und Versäumnisse auftreten. Der Artikel zeigt die häufigsten Symptome unzureichender Servicemanagement-Prozesse auf und bietet mögliche Korrekturmaßnahmen an. Er verweist dabei auf die wichtige Rolle der Kommunikation und Durchsetzung von Standards. Abschließend kommen die zunehmende Relevanz des IT Servicemanagements für die strategische Dimension des IT Managements sowie die Einhaltung von Corporate-Governance-Auflagen zur Sprache.

## Übergang vom ERP-Projekt zum Produktivbetrieb

Die Implementierung eines ERP-Systems ist für die meisten Unternehmen nicht nur die größte Einzelinvestition in ein IT-Projekt, sie ist zudem richtungweisend für die zukünftige Fähigkeit, die Unternehmensentwicklung durch IT effizient zu unterstützen. Ein häufig unterschätzter, aber erfolgskritischer Wendepunkt bei diesem Vorhaben ist der Übergang vom Projekt- in die Produktivphase. Diese Endphase eines ERP-Implementierungsprojekts zeichnet sich regelmäßig durch Budgetüberziehungen und Terminverschiebungen aus. Daher besteht die Gefahr, die Vorbereitungen für den zukünftigen Betrieb der neuen Software zu vernachlässigen.

Da der externe Implementierungspartner nach dem Going-Live zumeist noch einige Zeit zur Fehlerbehebung und Anwenderunterstützung mit den Projektspezialisten zur Verfügung steht, wird häufig übersehen, dass der laufende Produktivbetrieb gänzlich andere Anforderungen an die interne IT aufweist sowie neue Strukturen und Prozesse erfordert. Wurden diese während des Implementierungsprojekts nicht vorbereitet und eingerichtet, treten unweigerlich folgende oder ähnliche Probleme auf:

- Der interne IT-Service hat keinen Überblick über den Dokumentationsbestand und -inhalt des ERP-Systems.
- Anwenderfragen sind mit der technischen oder fachlichen Implementierungsdokumentation häufig gar nicht oder erst nach langer Suche zu beantworten.
- Abhängigkeiten zwischen Programmen und Prozessen sind oft nur den Systemspezialisten des externen Implementierungspartners bekannt.

- Änderungswünsche der Anwender werden in der ersten Produktivphase nach der Implementierung häufig abgewehrt, auf einen späteren Zeitpunkt verschoben oder geraten vollständig in Vergessenheit.
- Sollen nach einer ersten Kennenlern-Phase Weiterentwicklungen am System vorgenommen werden, fehlen standardisierte und zieladäquate Abläufe für die Priorisierung und Freigabe, die Entwicklungskoordination und -dokumentation, die Release-Planung sowie das Deployment.

## De-facto-Standard für das IT Servicemanagement

Obwohl die Herausforderungen des Übergangs in den Betrieb ohne vorherige Planung zu erheblichen Ineffizienzen und Frustration bei den Anwendern und der internen IT führen, können bewährte Konzepte, Best-Practice-Lösungen und Software-Unterstützung die genannten Probleme lösen.

Die heute am weitesten verbreitete Anleitung zur Einführung des IT Servicemanagements ist die Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Der Begriff Library weist darauf hin, dass es sich hierbei nicht um eine Theorie, sondern um eine Sammlung von Best-Practice-Erfahrungen handelt, die in den letzten 18 Jahren zu einem detaillierten Leitfaden für das IT Servicemanagement und angrenzende Disziplinen ausgebaut worden ist. Ein wichtiger Vorzug von ITIL ist, dass herausgearbeitet wird, welche Funktionen und Aufgaben zu erfüllen sind, nicht aber, wie dies zu erfolgen hat. Dadurch ist das Framework nicht nur auf unterschiedlichste Branchen, sondern auch auf alle Unternehmensgrößen anzuwenden.

## Operations und Transitions für ein effizientes IT Servicemanagement

Die Einführung eines IT Servicemanagements nach ITIL beginnt in der Regel mit den Prozessen der Service-Operation und Service-Transition. Diese Prozesse liefern nach Ansicht des Autors bei weitem den höchsten Payback der Einführung eines ITIL-konformen Servicemanagements.

Der Operations-Bereich beschreibt den Teil des IT-Servicemanagements, der notwendig ist, um das ERP-System im täglichen Betrieb möglichst störungsfrei aufrechtzuerhalten und zu sichern. Unter Transitions wird die praktische und faktische Umsetzung und Übertragung von geschäftlichen Anforderungen in konkrete IT-Dienstleistungen zusammengefasst. Zu den Service-Operations zählen die Prozesse Störungs- und Problemmanagement mit der Funktion eines zentralen Helpdesks.

Obwohl die Einführung dieses Single-Point of Contact für Anwender bereits einen wichtigen Meilenstein darstellt, ist die Ausstattung der Service-Mitarbeiter mit Infor-



Abbildung 1: ITIL V3 Prozesse – erstellt von Bernd F. Dollinger – GNU-lizenziert

mationen zur Beantwortung von Anwenderfragen und zur Behebung von Störungen eine Aufgabe, die bereits im Rahmen der Implementierung Berücksichtigung finden sollte. So können beispielsweise durch einfache Vorgaben, wie ein eigenes Kapitel Support-Summary in den relevanten Implementierungsdokumenten, für das Helpdesk notwendige Informationen aus dem Implementierungsprojekt heraus erzeugt werden.

Für die effiziente Arbeit der Service-Mitarbeiter ist von entscheidender Bedeutung, dass alle Inhalte in einem elektronischen Datenbestand gespeichert und indiziert sind, der laufend durch die Dokumentation der Service- und der Weiterentwicklungstätigkeit erweitert wird. Um diese wachsende Wissensbasis effizient nutzen zu können, muss sie mehrdimensional strukturiert und zu durchsuchen sein. Neben der Volltextsuche müssen auch Suchmöglichkeiten nach Modul, Funktion, Anwender, Datum oder Konfigurationsobjekt möglich sein, um bereits dokumentiertes Wissen wiederzufinden.

Stellt das Helpdesk kontinuierlich Anwender-Rückmeldungen über die Benutzung der Konfigurationsobjekte in die Wissensdatenbank ein, liefert das Change Management relevante Entwicklungsinformationen aus der Implementierung sowie der Weiterentwicklung in die Konfigurationsdatenbank. Im Rahmen des Konfigurationsmanagements wird die Struktur und Funktionsweise dieser Konfigurationsdatenbank definiert und implementiert. Sie stellt das Bindeglied für ein effizientes Zusammenspiel zwischen Operation und Transition dar, indem sie für jedes Konfigurationsobjekt (Geschäftsprozess bis zu Einzelprogrammen, Standard oder Anpassung) den Support Summary, fachliche und technische Dokumentationen, die Störungshistorie, die Change- und Versionshistorie sowie die Abhängigkeiten untereinander standardisiert dar-

stellt. Auf diese Informationen wird sowohl bei der Störungsanalyse und -behebung als auch bei der Neu- und Weiterentwicklungen zurückgegriffen – damit gehen Bearbeitungszeiten und Fehlerquoten signifikant zurück.

### Transition und Change Management oder die Basis für Business Alignment

Das Change Management ist der zentrale Prozess der Transition. Er wird um das Release und Deployment Management ergänzt. In der neuen ITIL-Version 3 sind im Transition-Bereich weitere Prozesse einzeln aufgeführt, die sich jedoch unter dem Begriff Change Management im weiteren Sinne subsumieren lassen.

Während die bereits beschriebenen Operationprozesse die Grundlage für die störungsfreie Nutzung der ERP-Software im Status quo bilden, befassen sich die Transitionsprozesse mit dem dynamischen Aspekt der Software. Ihre Qualität entscheidet über die Effizienz der Auswahl, Planung, Umsetzung und Produktivsetzung neuer Anforderungen und Funktionen und somit darüber, ob das ERP-System nur als Kostenträger oder als strategischer Produktionsfaktor wahrgenommen wird.

Gerade zu Beginn der Nutzung einer ERP-Software ist ein einsatzbereites Change Management von erheblicher Bedeutung für die Akzeptanz des Anwenders. Viele Aufgaben scheinen in der neuen Software umständlicher zu erledigen zu sein als im Altsystem, und die Logik der neuen Prozesse ist ungewohnt oder noch nicht optimal an die Besonder-

**E-Business Suite**

Sie finden uns auf der DOAG-Konferenz 2007.

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 · hq@promatis.de  
 Ertlingen/Baden · Hamburg · Berlin

heiten der Geschäftsprozesse angepasst. Ein Feintuning nach Produktivstart wirkt sich aber nur dann positiv aus, wenn rechtzeitig standardisierte und zielorientierte Change-Management-Prozesse implementiert worden sind.

Nur ein auf das Thema ERP-Software abgestimmtes Change-Management-Verfahren mit standardisierten Genehmigungs-, Analyse-, Umsetzungs-, Test- und Produktivsetzungsabläufen sowie Dokumentations- und Programmierstandards versetzt den IT-Betrieb dauerhaft in die Lage, den Überblick und die Kontrolle über ein derart weitläufiges IT-System zu behalten und gleichzeitig schnell und zielgerichtet auf neue Anforderungen aus dem Business, der Gesetzgebung und der IT-Governance reagieren zu können.

### Change-Management-Defekte aus der Oracle E-Business-Praxis

Betrachtet man verschiedene Oracle E-Business-Implementierungen, kristallisieren sich drei Gründe für ein unzureichendes Change Management heraus:

- Die erste Ursache liegt in dem bereits erläuterten Versäumnis, standardisierte Change-Management-Prozesse zu Beginn des Produktivbetriebs zu implementieren.
- Ein zweiter Grund liegt darin, dass mit zunehmender Nutzung der Möglichkeiten einer integrierten ERP-Software und der damit einhergehenden, stark zunehmenden Komplexität des Change Managements die Standards und die unterstützenden Tools nicht adäquat weiterentwickelt werden.
- Der dritte und häufigste Grund ist die schleichende Zersetzung standardisierter Prozesse. Auch wenn innerhalb des Implementierungsprojekts und zu Beginn des Produktivbetriebs Standards für Entwicklung und Betrieb definiert sind und eingehalten werden, werden sie im Laufe der Zeit (Termindruck, mangelnde Kontrolle, Wechsel der Entwicklungsressourcen oder Verpflichtung verschiedener externer Dienstleister) teilweise ignoriert oder zumindest mit anderen Standards vermischt.

Im Idealfall werden diese Defizite im Rahmen von internen oder externen Systemprüfungen identifiziert und behoben. Häufig wird das Ausmaß der Mängel jedoch erst durch das zunehmende Auftreten folgender Symptome deutlich:

- Die Fehlerbehebung an der einen Stelle verursacht neue Fehler an einer anderen Stelle.
- Die Einführung neuer Funktionen führt zu ungewollten Nebeneffekten bei bestehenden Prozessen.
- Programme gehen ohne Versionskontrolle oder ausreichende Tests in Produktion. Bereits behobene Fehler werden wieder eingeschleust.
- Suboptimale Systeme und Prozesse werden beibehalten, weil die Änderung oder Ablösung ein nicht mehr qualifizierbares und quantifizierbares Risiko darstellt.
- Die aufwändige Analyse von Fehlern, Abhängigkeiten und neuen Anforderungen lastet die interne IT so aus, dass nur wenige neue Anforderungen realisiert werden können.
- Der Helpdesk wirkt in der Wahrnehmung der Anwender hilflos oder träge.

In der Konsequenz reagiert die IT nur noch punktuell auf Defizite – die proaktive Weiterentwicklung des ERP-Systems zur effizienten Unterstützung der Unterneh-

mensziele unterbleibt gänzlich. Das geforderte Business Alignment weicht einem Management der Mängel.

### Defekte verhindern und bei Bedarf beheben

Die Behebung der Mängel erfordert zum einen den Aufbau eines effizienten Change-Management-Prozesses und zum anderen die Bereinigung der Folgen des in der Vergangenheit praktizierten Ablaufs. Während das Prozessdesign für die Zukunft in Anlehnung an ITIL und mit Unterstützung externer Spezialisten im Rahmen eines Projekts zeitnah umgesetzt werden kann, gestaltet sich die Behebung der Altlasten häufig deutlich schwieriger. In der Praxis werden diese Altlasten daher häufig nur in unternehmenskritischen Bereichen sofort bearbeitet und sekundäre Funktionen erst im Laufe der Zeit bei deren erneuter Änderung überarbeitet.

Zu den ersten Aufgaben der Implementierung eines Change Managements zählen daher die Identifikation unternehmenskritischer Funktionen und deren Analyse der Funktionsweise und Abhängigkeiten. Im weiteren Verlauf gilt es, die neu definierten Change-Management-Prozesse konsequent auf alle neuen Entwicklungsprojekte anzuwenden.

In der Praxis erweist sich zudem oft die Kommunikation der Standards an alle Prozessbeteiligten und deren Durchsetzung als Problem. Da (Weiter-)Entwicklungsprojekte nicht selten an externe Dienstleister vergeben oder durch freiberufliche Berater unterstützt werden, wenden diese im Zweifel ihre gewohnten Abläufe an und unterlassen damit wichtige Prozessschritte. Um dies zu verhindern, muss externen wie internen Prozessbeteiligten ein Change-Management-Handbuch mit der Beschreibung der Prozesse sowie aller Pflichten zur Verfügung gestellt und deren Einhaltung vertraglich zugesichert werden.

Außerdem haben sich Change-Management-Tools mit systemtechnischer Validierung des definierten Entwicklungsablaufs zur Sicherstellung der Prozesseinhaltung bewährt. Diese Werkzeuge ermöglichen gleichzeitig die Dokumentation der Change-Historie und damit die im Rahmen der Corporate Governance geforderte Kontrolle und Nachvollziehbarkeit der Systementwicklung.

### IT Servicemanagement für Corporate- und IT-Governance

Corporate-Governance umfasst Methoden und Instrumente zur Leitung und Überwachung von Organisationen. Sie ist dabei sehr vielschichtig und betrifft obligatorische und freiwillige Maßnahmen. Ein wichtiger Aspekt der Corporate Governance im Bezug auf die Gestaltung von IT-Prozessen ist die Ausgestaltung und Implementierung von Leitungs- und Kontrollstrukturen. Solche Strukturen sind durch GoBs, den Sarbanes-Oxley Act oder Basel II verpflichtend vorgeschrieben, und der Trend der Gesetzgebung geht zu immer strengeren Auflagen und regelmäßigen Kontrollen der Umsetzung in produktiven IT-Systemen. Die in diesen Vorschriften beschriebenen Anforderungen decken sich in weiten Bereichen mit den Vorgaben eines standardisierten Change-Management-Prozesses und können daher auf dessen Basis mit überschaubarem Aufwand umgesetzt werden.

Ein aktueller Aspekt der strategischen IT-Planung – die IT-Governance – ist die Fähigkeit der Kostenoptimierung durch die Anwendung kostenreduzierender oder kapa-

zitätssparender Sourcing-Angebote. Derzeit erfreuen sich verschiedene Spezialisierungen des klassischen Outsourcings zunehmender Beliebtheit. Die Konzentration auf Kernkompetenzen und die Auslagerung nicht-unternehmenskritischer Prozesse hat die Nachfrage nach Modellen wie Outtasking, Selektives Outsourcing, Managed Services, Application Service Providing, Business Process Outsourcing oder Software as a Service erheblich beflügelt.

Die Realisierung solcher Einsparungspotenziale ist jedoch nur dann ohne erhebliche Transitionskosten möglich, wenn die Change-Prozesse standardisiert und die bestehende Prozesslandschaft in strukturierter Form dokumentiert ist und somit in kostenoptimalem Umfang an externe Dienstleister ausgelagert werden kann.

### Fazit

Die beschriebenen Folgen unzureichender sowie der Mehrwert effizienter Prozesse sprechen eine deutliche Sprache

zugunsten der Implementierung und Überwachung klar strukturierter und standardisierter IT-Servicemanagement-Prozesse. Es soll jedoch an dieser Stelle nicht unerwähnt bleiben, dass diese Prozesse auch laufende Kosten und Verwaltungsaufwand bei allen Prozessbeteiligten verursachen. Die Kunst bei der Konzeption der für das jeweilige Unternehmen optimalen Abläufe besteht darin, die Formalisierung und systemgestützte Dokumentation und Kontrolle mit Fingerspitzengefühl zu dosieren. Im Zweifel sollte die Entscheidung gegen weitere Formalisierung, hingegen für die intensive Einbeziehung der Prozessbeteiligten ausfallen und deren Sensibilisierung für die Wichtigkeit des definierten Prozesses im Vordergrund stehen.

### Kontakt:

Alexander Krehbiel  
alexander.krehbiel@orasystems.com

# Rational Unified Process für die Oracle E-Business Suite

Autor: Dirk Blaurock, unabhängiger Berater der Oracle E-Business Suite

Bei der Entwicklung von Individual-Software ist der Rational Unified Process (RUP) von IBM quasi Standard. Zur Einführung von Standard-Software wie der Oracle E-Business Suite oder derjenigen von PeopleSoft ist diese objektorientierte Methode via UML nahezu unbekannt. Dieser Artikel zeigt einige Aspekte auf, die verdeutlichen, dass auch das generische Vorgehen via RUP für die Einführung einer Standard-Applikation von Nutzen sein kann.

Die Standard-Einführungsmethoden der Oracle E-Business Suite Application Implementation Method (AIM) liefern mit dem entsprechenden Framework, dem Vorgehen und den Templates eine komplette Struktur zur Einführung der Standardsoftware, ausgehend von den Business Requirements über Design und Test bis hin zur Planung der Übernahme in die Produktion. Durch dieses bewährte Modell ist letztendlich der gesamte Projektzyklus praxisnah erprobt, allerdings ohne direkte Strukturierung der Anforderungen (siehe Abbildung 1).

Das Modell nach RUP, mit ähnlichen Phasen wie das AIM-Vorgehen, ist dagegen ein generisches Modell der Software-Entwicklung, das primär bei Individualsoftware Anwendung findet.

RUP setzt auf folgende Schwerpunkte:

- Iterativer Entwicklungsansatz

- UML-basiert
- Verwaltung von Requirement
- Tool-basiert

Der iterative Ansatz lässt sich durch Erweiterung des AIM-Ansatzes mit so genannten Conference Room Pilots (CRP) leicht erweitern. Dabei verfeinern mehrere Prototypen die Anforderungen bis zur Lösung.

Die Schwächen von AIM sind die Verwaltung der Anforderungen und deren Transparenz (Management-Requirements). So findet sich in fast jedem AIM-Projekt eine veraltete Dokumentation, die nicht dem Status Quo entspricht. Beim RUP hingegen lassen sich Anforderungen erfassen und strukturieren, verwalten und bewerten. Durch die Verwendung von UML als grafische Modellsprache avancieren Abläufe schnell zur Diskussionsgrundlage, Ungereimtheiten lassen sich zeitnah klären. Sind Anforderungen einmal definiert, werden sämtliche nachfolgenden

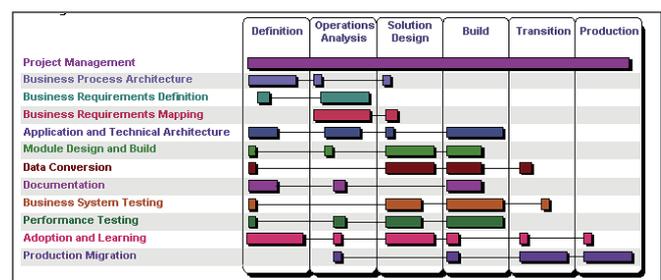


Abbildung 1: Oracle AIM Lifecycle

Schritte zu diesen so genannten Stakeholder Requests in Beziehung gesetzt.

Mit der Verwendung eines zentralen Repositories statt diverser AIM-Word-Dokumente entsteht schnell eine 360-Grad-Sicht auf die Anforderungen. Ergänzt wird der RUP von einer Standard-Prozessvorgabe über Business Modeling, Change Request Management bis hin zur Implementierung. Und letztendlich lassen sich durch den RUP auch E2E-Dokumentationen über Systemgrenzen hinweg sehr gut dokumentieren.

Die strukturierte Erfassung von Anforderungen sowie deren weiteres Management ist einer der großen Vorteile des RUPs, Nachteil hingegen ist das generische Vorgehensmodell. So ist RUP für die Entwicklung von Individualsoftware ausgelegt und kennt kaum eine COTS-Software (Commercial of the Shelf) mit den applikationspezifischen Einführungen und Gegebenheiten (beispielsweise out-of-the-box Mapping).

RUP setzt auf eine komplette Dokumentation der Anforderung und Implementierung. Es gibt zwar ein COTS-Add-On für den RUP, das sich allerdings nur mit dem Management des Lieferanten und weniger mit den Anpas-

sungen auseinandersetzt. Somit besteht beim RUP die Gefahr der Nachdokumentation von Standards, die auch möglichst zu unterlassen ist.

Unter Berücksichtigung des generischen Modells und der applikationsspezifischen Gegebenheiten der COTS-Software und der Oracle E-Business Suite sollte eine Schnittmenge der Vor- und Nachteile von Oracle AIM und RUP Verwendung finden. Dieses ist im Wesentlichen nach RUP die strukturierte Aufnahme der Anforderungen via Business Use Cases und Anforderungen sowie die Verwaltung von Test-Scripten und Change Requests. Das eigentliche applikationsspezifische Design wie die Setup-Dokumentation, OOTB Mapping, die technischen Design-Dokumente sowie Interface-Spezifikationen sollten nach Best Practice-Oracle-AIM-Vorgehen erstellt werden. Dazu ist der RUP anzupassen. Auf diese Weise können Anforderungen strukturiert verwaltet werden und in allen Projektphasen zum Einsatz kommen. Die Best Practice-Nutzung des AIMs sichert hingegen die applikationsspezifische Sichtweise.

**Kontakt:**

*Dirk Blaurock*  
[dirk.blaurock@dirk-blaurock.de](mailto:dirk.blaurock@dirk-blaurock.de)

---

# Die Produktentwicklung beschleunigen

Autor: Mathias Zagel, Agile Software Corp.

**Viele Industrieunternehmen haben die Kostensenkungspotenziale in der Verwaltung und Produktion weitgehend ausgeschöpft. Die Abläufe sind schlank, und die Produktion wurde in vielen Fällen ins Ausland verlagert. Was bleibt, ist die Optimierung der Einnahmenseite durch Produkt-Innovationen – also mehr und erfolgreichere Produkte in kürzerer Zeit zu entwickeln. Die passende IT-Unterstützung dazu liefert Agile, ein Tochterunternehmen der Oracle Corp., mit Lösungen für das Product Lifecycle Management (PLM).**

Mit den operativen Unternehmensdaten, die üblicherweise in SCM-, CRM- oder ERP-Systemen gespeichert sind, erzielen Organisationen auf Dauer keine Wettbewerbsvorteile. Es sind die Produkte und Services, mit denen ein Unternehmen seine Marktposition definiert. Für die Verarbeitung aller produktbezogenen Daten kommen Lösungen für das Product Lifecycle Management (PLM) zum Einsatz. PLM bringt die an der Produktentstehung beteiligten Mitarbeiter, Konstruktions- und Planungsbüros näher zusammen. Als Collaboration-Plattform erfüllen PLM-Lösungen den Wunsch nach enger Integration aller Prozessbeteiligten, und dies unternehmens-, standort- und länderübergreifend.

Die Ursprünge von PLM liegen rund 15 Jahre zurück: Sogenannte Ingenieurdatenbanken (Engineering Data Bases) boten informationstechnische Unterstützung bei der Verwaltung von Informationen und Daten, die im Bereich der Konstruktion entstanden. Der Schwerpunkt dieser Lösungen lag zu Beginn auf der Datenhaltung und der Integration von Systemen. Im Laufe der Zeit verstand man aber, dass hierbei nicht nur eine informationstechnische Aufgabe zu bewältigen war.

Das Thema PLM erweiterte den ursprünglichen Gedanken der Datenhaltung und Systemintegration zu einer Disziplin, die die Unterstützung der Prozesse zum Ziel hatte. Es weitete die informationstechnische Unterstützung der Prozesse auf vor- und nachgelagerte Phasen des Produktlebenszyklus aus, wie zum Beispiel das Anforderungsmanagement, die Produktkonfiguration, das Marketing sowie die Unterstützung von Service und Wartung.

Der Produktlebenszyklus beschreibt den Kreislauf, in dem aufeinander folgende Produktlebensphasen definiert sind. Geschlossen wird der Kreislauf, wenn es gelingt, die Komponenten eines Produkts (Baugruppen, Einzelteile, Werkstoffe und Betriebsstoffe) nach deren Nutzungszeit wieder einer neuen Produktentwicklung zuzuführen. Die Phasen stellen Prozesse dar, die einen Einfluss auf ein Produkt ausüben, wie beispielsweise die Konstruktion, die Festlegung der Arbeitsabläufe oder die Steuerung und Ausführung der Herstellung. Eine besondere Bedeutung besitzt dabei die Konstruktion. In der frühen Entstehungsphase

definieren Ingenieure wesentliche Merkmale eines Produkts wie etwa Kosten, Gewicht oder Lebensdauer. Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und konkreter Anforderungen des Marktes oder eines Kunden sind ebenso zu berücksichtigen wie die Produktqualität.

PLM ist aber auch ein Integrationsthema, das über die Entwicklungsabteilung hinausreicht. So werden beispielsweise Marketing, Vertrieb, Arbeitsvorbereitung, Service, Lieferanten und Entwicklungspartner direkt in die Produktentstehung eingebunden. Das schafft transparente Abläufe, mehr Effizienz und Geschwindigkeit sowie eine höhere Produktqualität über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg.

### PLM in der Praxis

Hersteller aus unterschiedlichen Branchen setzen auf PLM-Lösungen: Agile hat unter anderem Kunden in der Investitionsgüterindustrie, der Luft- und Raumfahrt, der Automobilbranche sowie dem Elektronik- und Hightechsektor. Die Auslagerung der Fertigung ist für viele dieser Unternehmen bereits gängige Praxis. Die hiermit verbundenen Herausforderungen nehmen noch zu, wenn mehrere Entwicklungsstandorte involviert sind und Entwicklungstätigkeiten auch an externe Dienstleister vergeben werden. Bei der Kommunikation der Mitarbeiter und Partner muss das IT-System die Diskussion von Ideen, Änderungen und Verbesserungsvorschlägen unterstützen. Grundlage für die Entscheidungsfindung sind auch hier aktuelle Produktdaten und Konstruktionszeichnungen, auf die jeder Standort Zugriff haben muss. Darüber hinaus setzen auch verstärkt Unternehmen aus dem Pharmabereich, der Medizintechnik und dem Lebensmittelsektor auf PLM (Siehe Abbildung 1).

### Mechatronische Komponenten

PLM nimmt heute eine zentrale Rolle im Entwicklungsprozess mechatronischer Produkte ein. Einer der Gründe dafür ist, dass die unterschiedlichen Autorensysteme für

Mechanik, Elektronik und Software-Entwicklung über keinen Standard verfügen, um Informationen zu einzelnen Bauteilen verlustfrei zwischen den Anwendungen zu übertragen.

Mechatronische Produkte verknüpfen mechanische, elektronische und Software-Komponenten, um so bestehende Produkte zu verbessern und neue Funktionen zu realisieren. Bei vielen Herstellern hat sich die kundenspezifische Produktvarianz von der Mechanik über die Elektronik zur Steuerungssoftware verlagert. Ein Beispiel sind die mechatronischen Komponenten im Automobilbereich, wie elektronisch gesteuerte Getriebe oder Wischanlagen. Die Steuerungs-Software in mechanischen und elektronischen Bauteilen wird daher als Differenzierungsmerkmal immer wichtiger.

Beim Datentransfer hilft das verbreitete Intermediate Data Format (IDF) nur begrenzt weiter, so Georg Göttlinger, PLM-Verantwortlicher bei Heidenhain: "Wir entwickeln Messsysteme und Steuerungsanlagen für Werkzeugmaschinen. Dabei durchlaufen unsere Produkte mehrfach die verschiedenen Entwicklungsabteilungen für Mechanik und Elektronik. Mit IDF können wir rund 80 Prozent der Konstruktionsdaten abbilden und damit automatisch weiterreichen. Die übrigen Informationen müssen wir manuell in die Autorensysteme übertragen." Unternehmensweit nutzen rund 650 Mitarbeiter (concurrent oder 2.000 named user) die Agile PLM-Lösung. Das PLM-System ist schließlich der zentrale Ort, der alle Produktinformationen für die Mitarbeiter bereitstellt.

### Schutz des geistigen Eigentums

Kritische Stimmen kommen von Unternehmensseite immer dann, wenn es darum geht, Lieferanten, Entwicklungsbüros oder auch Kunden Zugriff auf die eigenen Systeme mit ihren Konstruktionszeichnungen und Datenbanken zu gewähren. Denn so mancher Unternehmer, der in Asien eine Partnerschaft eingegangen ist oder Produktionsstätten gebaut hat, sah sich über kurz oder lang mit Plagiaten seiner eigenen Produkte konfrontiert. Das PLM-System ist eine wertvolle Hilfe beim Schutz des geistigen Eigentums. Sensible Daten aus der Entwicklung wie Konstruktionen, Berechnungen und patentwürdige Entwürfe sichern die Zukunftsfähigkeit eines Unternehmens und müssen daher einerseits geschützt werden, andererseits aber den Geschäftspartnern in kontrollierter Form zur Verfügung stehen, damit alle gemeinsam Innovationen umsetzen können. Beispielsweise benötigt ein externes Konstruktionsbüro direkten Zugriff auf ausgewählte CAD-Daten, um an einem Produkt weiterzuarbeiten. Dagegen reicht es aus, wenn der Partner in Asien einen Lesezugriff auf die entsprechende Stückliste und produktionsnahe Daten erhält. Die PLM-Lösung muss daher die Zusammenarbeit von Partnern mit Funktionen für das IP-Management (Intellectual Property, geistiges Eigentum) unterstützen: Fein abstufbare Zugriffsrechte geben Kontrolle und Transparenz über die Produktdetails innerhalb des erweiterten Unternehmensumfelds. Hierzu bietet die Anwendung Funktionen, um objekt- und rollenbasierte Zugriffsrechte für Mitarbeiter, Gruppen oder Rollen zu vergeben, ohne dass das IP-Management zur Behinderung der eigentlichen Produktentwicklung führt.



Abbildung 1: Prodika Wheel – die PLM-Funktionsbereiche unterstützen das Ziel, neue Produkte schneller und effizienter zu entwickeln und auf dem Markt zu etablieren

### Schutz der Umwelt

Mit einer ganzen Reihe europaweit gültiger Bestimmungen verfolgen die politischen Entscheider in Brüssel und Berlin das Ziel, das Maß an Gefahrstoffen in neuen Produkten zu verringern. Auch hier hilft PLM den Unternehmen: So zielt die EU-Richtlinie über Elektro- und Elektronik-Altgeräte (Waste of Electrical and Electronic Equipment, WEEE) darauf ab, Hersteller bei der Sammlung und beim Recycling von Elektro- und Elektronik-Altgeräten in die Pflicht zu nehmen. Ergänzt werden diese Vorgaben durch die seit Juli 2006 geltende EU-Richtlinie zur Beschränkung der Verwendung bestimmter gefährlicher Stoffe in elektrischen und elektronischen Geräten (Directive on the Restriction of the Use of Certain Hazardous Substances in Electrical and Electronic Equipment, RoHS). Für die chemische Industrie gilt seit dem 1. Juni 2007 die Verordnung zur Registrierung, Bewertung, Zulassung und Beschränkung chemischer Stoffe (englisch: REACH), die hohe Anforderungen an die Sicherheitsmaßnahmen und Dokumentationspflichten stellt. Unternehmen der Automobilbranche haben zudem die seit April 1998 gültige und im September 2003 aktualisierte EU-Altautoverordnung (End of Life of Vehicles, ELV) zu beachten.

Agile PLM unterstützt Unternehmen beim Erreichen der Gesetzeskonformität (Compliance), ohne dabei Wirtschaftlichkeit und kurze Entwicklungszyklen aus den Augen zu verlieren. Die PLM-Software synchronisiert Produktentwicklungsprozesse und ermöglicht es Anwendern, in verschiedenen Fachbereichen wie auch örtlich getrennt über das gesamte Unternehmen hinweg Informationen über gesetzliche Regelungen gemeinsam zu nutzen, Änderungen zu kontrollieren, den Workflow zu optimieren und den gesamten Prozess von Anfang bis Ende zu steuern. Alle zur Dokumentation notwendigen Daten sind an einer zentralen Stelle abrufbar, wodurch sich Inhaltsstoffe und Produktionsprozesse sehr rasch, effizient und detailliert dokumentieren lassen.

### Fazit

Mit PLM erhalten Entscheider einen detaillierten Überblick, welche Produkte in Entwicklung sind und in welche aussichtsreichen Projekte investiert werden sollte. Durch die Einbindung sämtlicher Produktinformationen und beteiligten Personen verläuft der gesamte Wertschöpfungsprozess von der Entwicklung, Planung, Ausführung und Markteinführung neuer Produkte deutlich schneller und

## Drei Kundenbeispiele für PLM

### Kuhnke – Zulieferer für Automobil- und Maschinenbauindustrie

Kuhnke entwickelt und produziert nicht nur im Hauptwerk in Malente, sondern auch in Limena (Italien) und Sibiu (Rumänien). Für die Entwicklung mechatronischer Lösungen, die beispielsweise in den FSI-Motoren von VW oder in medizinischen Geräten von Philips zum Einsatz kommen, wird das Know-how aller Standorte benötigt. Durch das PLM-System und die Online-Anbindung der internationalen Standorte hat sich die Organisation der Daten verbessert. Das Wissen, das in Konstruktionszeichnungen und Projektdaten steckt, steht damit allen Mitarbeitern zur Verfügung. Viele Prozesse laufen mit PLM reibungsloser, insbesondere die Zusammenarbeit mit den Werken in Italien und Rumänien. Die Produktentwicklung beschleunigt sich um zehn bis 30 Prozent, je nach Anteil der absoluten Neuentwicklung. Das PLM-System hilft Kuhnke, Projekte zu gewinnen. Erste Muster eines neuen Bauteils kann der Zulieferer oft innerhalb eines Monats liefern. Früher dauerte dieser Prozess sechs bis neun Monate.

### Numico (Milupa) – Lebensmittelindustrie

Im Jahr 2007 hat sich Numico zur Implementierung der Agile-PLM-Lösung entschlossen. Der führende Hersteller von medizinischen Nahrungsmitteln und Babynahrung wie Milupa benötigt eine PLM-Lösung, um die vielfältigen Produktdaten über weltweite Betriebsabläufe hinweg effizient zu verarbeiten. Zu den Herausforderungen bei Numico zählen die länderspezifische Verwaltung von Rohstoffen und Verpackungs-Spezifikationen, der Umgang mit einem

rasanten Unternehmenswachstum sowie eine immer größere Angebotspalette.

Numico nutzt Agile PLM, um Produktdaten und Abläufe abteilungsübergreifend an den weltweiten Standorten zu verarbeiten. Mit mehr als 13.000 Mitarbeitern weltweit ist das Unternehmen darauf angewiesen, die Abläufe in Forschung, Produktion und Support effizient zu koordinieren. Durch den Einsatz von Agile PLM stellt Numico allen Standorten detaillierte Produktinformationen zur Verfügung, sodass die konsistente Verwendung der Produktspezifikationen gewährleistet ist.

### Wittenstein – Hightech und Maschinenbau

Die Wittenstein AG ist ein Hersteller von Planetengetrieben, elektromechanischen Antriebssystemen sowie Servosystemen und -motoren. Das weltweit tätige Hightech-Unternehmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern setzt seit dem Jahr 2005 auf Agile PLM. Als Drehscheibe für den weltweiten und abteilungsübergreifenden Datenaustausch nimmt die Anwendung eine zentrale Rolle im Unternehmen ein. Agile PLM verwaltet derzeit mehr als 123.000 Dokumente, 46.000 Konstruktionszeichnungen und 69.000 Bauteile. Mit der zentralen Datenhaltung ist es Wittenstein unter anderem gelungen, den Produktentwicklungsprozess nachhaltig zu beschleunigen. Zu den weiteren Vorteilen zählen die schnelle Nachverfolgbarkeit der verwendeten Materialien, eine verringerte Fehlerrate, ein sicheres Prüf- und Freigabewesen, ein fein abstufbares Berechtigungskonzept zum Schutz des geistigen Eigentums sowie die hohe Dokumentationsicherheit, entsprechend internationaler Regularien.

effizienter. Unternehmen, die PLM schon in frühen Entwicklungsphasen einsetzen, können eine Verbesserung im bis zu zweistelligen Bereich ihrer Produkterträge erzielen. Möglich wird dies, da die Definition von einem wesentlichen Teil der Produktkosten schon in den ersten Entwicklungsschritten erfolgt und das Potenzial für Kostensenkungen hier am größten ist.

Sinnvoll ausgewählte und an strategischen Unternehmenszielen ausgerichtete PLM-Initiativen erlauben den

Anwendern, den Wert ihrer Ressourcen über verschiedene Funktionsebenen, Zulieferer und Outsourcing-Partner hinweg zu maximieren. Unternehmen sind damit in der Lage, kurzfristig auf Veränderungen zu reagieren. Sie können so die richtigen Produkte schneller entwickeln und rasch am Markt platzieren.

**Kontakt:**

*Dr. Mathias Zagel  
mathias.zagel@agile.com*

## Neu in der DOAG: SIG JD Edwards

Zur Gründungsveranstaltung der Special Interest Group (SIG) JD Edwards kamen rund 20 Mitglieder der bisherigen PeopleSoft German User Group (GUG) e.V. in Hamburg zusammen.

Die wichtigsten Themen waren der Übergang der Mitglieder von der GuG in die DOAG und die weiteren Aktivitäten. Der neue SIG-Leiter Uwe Gomoll sowie der DOAG-Vorstandsvorsitzende Fried Saacke stellten die DOAG sowie die Chancen und Möglichkeiten der JD-Edwards-Anwender ausführlich vor.

Im technischen Teil der Veranstaltung zeigte Karsten Roigk, Vice President EMEA Applications Market Strategy

& Sales Support Utilities, die Oracle-Perspektiven für die Zukunft auf. Darüber hinaus präsentierte Uwe Lück, Leiter Competence Center JD Edwards, ORACLE Deutschland GmbH die Ausrichtung der SMB-Applications sowie die Partner Strategie von Oracle.

Als Nächstes werden sich die JD-Edwards-Anwender vom 21. bis 22. November 2007 auf der 20. Deutschen ORACLE-Anwenderkonferenz in Nürnberg treffen. Für 2008 sind weitere SIG-Veranstaltungen geplant.

**Kontakt:**

*Uwe Gomoll  
sig-jdedwards@doag.org*

## Erfolgreiche Gründung der SIG Siebel

Mit rund 60 Besuchern war die Gründungsveranstaltung der SIG Siebel in Düsseldorf gut besucht. Sie zeichnete sich durch eine rege Beteiligung seitens der Teilnehmer aus.

Zu Beginn gab Werner Keller, Vice President CRM Sales von Oracle, einen Überblick über die längerfristige Strategie in Richtung Siebel/Fusion. Mit den ersten Versionen von Fusion für CRM ist 2008/09 zu rechnen, konkretere Aussagen waren leider nicht zu erhalten. Hohen Stellenwert hat für Oracle die Sicherung der bisherigen Investitionen der Kunden. Keller bestätigte, dass Siebel auch zukünftig von einer eigenen Abteilung weiterentwickelt wird. Unter dem Stichwort "Transformational CRM" stellte Christian Suckow anschließend umfassend die Siebel Version 8.0 mit ihren neuen Funktionen wie "task based User Interface" vor.

Prof. Dr. Klaus Wilde von der katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt präsentierte den Zuhörern vor der Mittagspause die zukünftigen Möglichkeiten eines mathematisch optimierten Kampagnen-Managements. Die Denkanstöße waren sowohl für Anwender als auch für Hersteller aufschlussreich. Es wurde aber auch deutlich, wie

weit hier die Theorie der aktuellen Produkt-Entwicklung voraus ist.

Der Nachmittag stand ganz unter dem Motto der Anwendererfahrungen mit Siebel. Volker Schmidt von der Schweizer Krankenversicherung CSS zeigte auf, wie CRM auf Basis von Siebel genutzt werden kann, um ein lebensabschnittsorientiertes Marketing erfolgreich umzusetzen.

Den Abschluss der Veranstaltung bildete der Vortrag von Birgit Engel von der Dillinger Hütte. Das Stahlwerk setzt Siebel ein, um den gesamten, unter Umständen mehrjährigen Akquisitions- und Angebotsprozess abzubilden. So werden aus Siebel heraus zum Beispiel mithilfe von C4 und MS Word Angebotsdokumente dynamisch generiert und wieder im CRM-System abgelegt.

Die Teilnehmer haben sich eindeutig für einen klaren Ausbau der SIG Siebel ausgesprochen. Es ist zukünftig geplant, solche Veranstaltungen halbjährig durchzuführen und auch die jährliche Deutsche ORACLE-Anwenderkonferenz einzubeziehen.

**Kontakt:**

*Hans-Jörg Wiebe  
sig-siebel@doag.org*

# SIG-Day E-Business Suite ganz im Zeichen von Release 12 und Business Intelligence

Mit der Ankündigung der in den USA ge-launchten Oracle Application Integration Architecture (AIA) hielt auch der diesjährige SIG-Day wieder eine Top-Ankündigung für die Besucher bereit. Im Mittelpunkt standen jedoch interessante Referate aus der Praxis sowie das so wichtige Networking innerhalb der Community – zwischen den Anwendern und auch mit Spezialisten und Verantwortlichen von Oracle.

Nach der Eröffnung der Veranstaltung in Frankfurt durch Dr. Frank Schönthaler, den Leiter der SIG E-Business Suite, startete Christian von Stengel, Senior Director Applications Germany, ORACLE Deutschland GmbH, den Vortragsreigen mit einem sehr informativen Beitrag zu Strategien und Fakten rund um die Migration nach Release 12. Daraus entwickelte sich eine lebhaft Diskussion, aus der viele Teilnehmer griffige Handlungsempfehlungen für sich ableiten konnten. Den Oracle-Verantwortlichen gelang es durch erste positive Erfahrungen im Einsatz, Bedenken über die Produktqualität zu zerstreuen.

Im Anschluss daran zeigte Thomas Karle von der Promatis Software GmbH auf, welche Aspekte der Service-orientierten Architekturen (SOA) sich schon heute mit der E-Business Suite umsetzen lassen. Heribert Platzer von der österreichischen KNAPP Logistik Automation stellte das 100% Excel-basierte Finanz-Reporting-Tool GL Wand sehr eindrucksvoll in der praktischen Anwendung vor. In der Parallel-Session berichtete Juha Ässä vom finnischen Verpackungshersteller Huhtamäki über Erfahrungen bei der Implementierung und beim Einsatz des Primus Produktstammdaten-Managements. Dass bei einer E-Business-Suite-Migration ohne vorherige Optimierung der Geschäftsprozesse viele Verbesserungspotenziale verschenkt werden, machte Boris Kubicek vom mittelständischen Handels- und Fertigungsunternehmen Hofmeister & Meincke in Bremen deutlich.

Nach der Mittagspause konnten sich die Teilnehmer live von der Leistungsfähigkeit der Hyperion Business-Intelligence-Produkte überzeugen. Anschließend zeigten Vorträge von Slavek Půnička von der tschechischen Vodafone über den Umgang mit stark wachsenden Daten-Volumina und von Frank Nielsen von ReadSoft über die Automatisierung des Managements von Kreditoren-Rechnungen interessante Lösungen rund um die E-Business Suite auf. Dem Thema SOX-Compliance und seinen Auswirkungen auf E-Business-Suite-Implementierungen widmeten sich Thilo Brenner und Wolfgang Ebert vom Beratungshaus PricewaterhouseCoopers.

In der abschließenden Veranstaltung skizzierte zunächst der BI-Spezialist Gavin Dupré von Oracle die Business-Intelligence-Welt – von Analysten als Top-Thema der nächsten Jahre gehandelt. Rasch wurde deutlich, dass Oracle hier technologisch führende Produkte im Portfolio hat, deren strategische Positionierung – insbesondere in der Applikations-Welt – aber noch nicht transparent ist. Den Abschluss übernahm Klaus Niemann, Oracle Deutschland, der mit den Teilnehmern tief in das Finanz- und Rechnungswesen des neuen Release 12 abtauchte. Er konnte eindrucksvoll aufzeigen, dass viele Customizations aus der Vergangenheit im neuen Release 12 schlichtweg obsolet werden.

Die abschließend durchgeführte Befragung zeigte, dass die Teilnehmer mit dem Programm und der Organisation zufrieden waren – und sich mit neuen Themen gerne selbst aktiv in die SIG-Arbeit einbringen wollen.

## Kontakt:

Dr. Frank Schönthaler  
sig-ebusiness@doag.org

## 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

**Chef vom Dienst (cvD):**  
Carmen Al-Youssef  
office@doag.org

**Druck + Gestaltung:**  
Parzeller Druck- und  
Mediendienstleistungen  
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.