

Logistics Innovation

Verein Netzwerk Logistik Schweiz
Ausgabe 2/2010

Thema:

Web-basierte Collaboration Effiziente Zusammenarbeit in Netzwerken

Technologie

- Web-basierte Lösungen für Aussendienst und Service
- Ergebnisorientierte Teamarbeit mit Activity Space
- Smart Business Client löst Portale ab

F&E

Wie IT eine Brücke zwischen Kulturen schlagen kann

Portrait

Swisslog – globales Innovationsmanagement



Verein
Netzwerk
Logistik 

www.vnl.ch

Inhaltsverzeichnis

Hartmut Schulze, u. a.:	
Crosscult – globale virtuelle Teams	2
VNL-Fachtagung, 27. 4. 2010:	
E-Collaboration	6
Romano Chies:	
Support aus dem Web	8
Roger Schoch:	
E-Collaboration für KMU	12
Nicolette du Toit:	
Informationsarbeiter	16
Stefan Eller:	
Smart Business Clients	18
Alexander Fehr:	
Mobile Auftragserfassung	22
Werner Woodtli:	
Globales Innovationsmanagement bei Swisslog	26
Rückschau	30
VNL Jahresprogramm 2010	32

Impressum:

Verein Netzwerk Logistik Schweiz e.V.
 c/o Technopark Aargau
 Dorfstrasse 69, 5210 Windisch
 Tel. +41 56 500 07 74,
 www.vnl.ch, office@vnl.ch

Redaktion:
 Herbert Ruile
 Ulrike Buchholz

Gestaltung:
 René Berner, 5706 Boniswil
 filmreif, Thomas Schär, 5040 Schöffland

Foto Titelseite: fotolia.com

Druck: Effingerhof AG, 5201 Brugg

Auflage: 4000 Exemplare

Erscheint vierteljährlich

Einzelverkaufspreis: Fr. 20.–

Haftung:

Die Autoren übernehmen die Haftung für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit ihrer Artikel.



Prof. Dr. Herbert Ruile, Präsident VNL

*Sehr geehrte Leserin, sehr geehrte Leser,
 Keine Frage: die erfolgreiche funktions- und unternehmensübergreifende Zusammenarbeit gehört heute zu den wichtigsten Kompetenzen eines Unternehmens, wenn es darum geht, schneller, agiler, innovativer oder günstiger als der Wettbewerb zu sein.
 Die zunehmende Internationalisierung und Globalisierung erleichtert den Zugang zu bisher nur schwer nutzbaren Ressourcen. Damit aus diesem Netzwerk Vorteile entstehen, ist eine rasche und effiziente Integration in die Unternehmensprozesse notwendig. Dazu müssen jedoch geografische, zeitliche und kulturelle Unterschiede überbrückt werden, um eine ausreichende Vertrauensbasis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zu schaffen. Daten, Informationen und Wissen müssen möglichst rasch unter den Kooperationspartnern ausgetauscht werden.
 Unter einem stetigen Wettbewerbs- und Kostendruck sind diese verteilten Kooperationen hinsichtlich der notwendigen Reisetätigkeiten jedoch teuer und zeitaufwändig. Es sind also Lösungen gefragt, die eine intensive Zusammenarbeit bei geringen Kosten ermöglichen. Wenn wir getreu dem Motto «Information ersetzt Bestände und Transporte» Logistik als das wertorientierte Management von Waren- und Informationsflüssen verstehen, dann kommt dem Management der Informationsflüsse eine besondere Bedeutung zu. B2B-Integration auf Basis von Transaktionsdaten zwischen Kunden und Lieferanten gehören heute zum guten Ton. Jedoch bieten heute Applikationen im Internet wesentlich mehr Funktionalitäten. Die Herausforderung besteht darin, diese im logistischen Kontext besser zu nutzen.
 Mit E-Collaboration wird die Internet-basierte, über Ort und Zeit verteilte Zusammenarbeit bezeichnet. In Zusammenarbeit mit der FHNW, der Topsoft sowie den Sponsoren haben wir einen Schwerpunkt gestaltet, mit dem neue Entwicklungen und innovative Lösungen beschrieben und demonstriert werden sollen.
 Lesen Sie darüber in unserer Zeitschrift und gewinnen Sie an der Fachtagung Einblicke in die Forschung, Entwicklung und Anwendung der virtuellen Zusammenarbeit. Nutzen Sie die Gelegenheit und werden auch Sie aktiv für eine innovative Logistik.*

CrossCult

Methoden und Instrumente für die effektive Zusammenarbeit
in globalen und virtuellen Teams

CrossCult-Projektteam
der Fachhochschule
Nordwestschweiz



Prof. Hartmut Schulze
Projektleitung

Charles Huber
Stellvertreter



Thomas Ryser
Wissenschaftliche
Mitarbeitende

Christian Leuthold

Zusammenfassung

In globalen und virtuellen Teams arbeiten Mitarbeiter mit verschiedenen kulturellen Hintergründen unter Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie geographisch verteilt zusammen. Globale und virtuelle Teams sind von zunehmender wirtschaftlicher Bedeutung und sie gehören für international tätige Unternehmen immer mehr zum Alltag. Diese neue Art der Zusammenarbeit eröffnet viele offener Fragen sowohl für die betriebliche Praxis als auch für die angewandte Forschung. Die Entwicklung und Erprobung von Methoden und Tools zur sozio-technischen Unterstützung der effektiven Zusammenarbeit in solchen Teams steht im Fokus des Forschungsprojektes CrossCult.

Zunehmende Relevanz

globaler und virtueller Zusammenarbeit in Teams
Wright und Drewery (2006) gehen davon aus, dass globale und verteilte Teams zunehmend zur Norm sowohl für Industrie als auch für Verwaltung und Politik werden. Über die demographischen und ökonomischen Sachzwänge hinaus verweisen auch strategische Ziele von international agierenden Unternehmen auf die zunehmende Relevanz globaler und virtueller Teams hin. Zu den am häufigsten genannten strategischen Zielen solcher Teams zählen unter anderem die Organisation des Zugangs zu global verteiltem Expertenwissen, das Erarbeiten eines besseren Verständnisses spezifischer Kundenbedürfnisse, die weltweite Koordination unter anderem von Einkaufs-, Entwicklungs- und Logistikprozessen oder auch die Innovation durch Zugang zu unterschiedlichen Perspektiven und Wissensinhalten.

Eine Herausforderung für die Praxis: Zusammenspiel von Virtualität und kultureller Heterogenität

Sowohl der materielle als auch der immaterielle Nutzen den globale und virtuelle Teams für ihre Unternehmen und Organisationen erwirtschaften können, hängt stark davon ab, inwieweit sie die Synergie-Potentiale nutzen können, die sich durch die Integration der verschiedenen Kompetenzen, Sichtweisen und kulturellen Praktiken ergeben. Feldstudien zeigen hier übereinstimmend auf, dass dies nur in den wenigsten Fällen gelingt:

- die Kosten von internationalen Projekten fallen dreimal höher aus als in kulturell homogenen Projektteams vor Ort,
- über 50% der grenzüberschreitender Projekte sind als Misserfolge zu werten,
- in über 82% solcher Projekte sind die geplanten Ziele nicht erreicht werden.

Die mangelnde Berücksichtigung und Integration des kulturellen Umfeldes wird übereinstimmend als eine zentrale Ursache der Schwierigkeiten in globalen und virtuellen Teams gewertet. Dazu zählen zum Beispiel unterschiedliche Sprachen und Terminologien die, unterschiedliche Herangehensweisen an Aufgaben und an die Konfliktbearbeitung. Zusätzlich zur kulturellen Heterogenität wird die Zusammenarbeit in solchen Teams auch durch den Faktor «Virtualität» beeinflusst (siehe Schulze & Ryser, 2009). In diesem Zusammenhang kann mit Blick auf wirtschaftliche Effektivitätsmasse festgehalten werden, dass die Kombination der beiden Dimensionen «kulturelle Heterogenität» (im Sinne der Zugehörigkeit der Teammitglieder zu verschiedenen Kulturräumen) und «Virtualität» (im Sinne eines bedeutsamen Einsatzes virtueller Kommunikationsmedien

zur Überwindung der geographischen Distanz) oft zu einer unerwünschten Dynamik führt, die letztlich höhere Kosten und Qualitätseinbußen zur Folge hat (Konradt & Köppel, 2008). Trotz grosser Anstrengungen konnte das wirtschaftliche Leistungspotenzial globaler und verteilter Teams bisher noch nicht erfolgreich umgesetzt werden. Es fehlen Methoden und Instrumente für die Bewältigung der oben angesprochenen Herausforderungen.

CrossCult – ein interdisziplinäres Forschungsprojekt zur Förderung der effektiven

Kooperation in globalen und virtuellen Teams

Im Projekt CrossCult arbeiten Wissenschaftler und Praktiker aus den Gebieten des Business Engineering (FHNW) und der Arbeits- und Organisationspsychologie (ETHZ und FHNW) zusammen, um Lösungen für die technischen und psychologischen Herausforderungen globaler und virtueller Kooperation in Teams zu erarbeiten. Im Forschungsvorhaben CrossCult werden mittels Methoden der angewandten Sozialforschung im Dialog zwischen Wissenschaft und betrieblicher Praxis Anforderungen an die sozio-technische Unterstützung globaler und virtueller Teams identifiziert. Das vom schweizerischen Forschungsträger KTI (Kommission für Technologie und Innovation des Schweizer Bundes) und von Industriepartnern gemeinsam geförderte

Projekt verfolgt eine Strategie, bei welcher Erfahrungen aus der Praxis geschöpft mit Erkenntnissen aus der Forschung zur Zusammenarbeit in globalen und virtuellen Teams gespiegelt werden.

Erste Ergebnisse: Typen globaler und virtueller Kooperation und Vorgehensmodell

Im Projekt CrossCult wurden drei internationale und verteilte Kooperationsnetzwerke zweier Schweizer Grossunternehmen intensiv untersucht. Im Laufe der Analyse wurden vier Modelle bzw. Kooperationsformen (als Strukturtyp oder Kooperationstyp bezeichnet) erkannt, die beschreiben, wie verteilt zusammen gearbeitet werden kann. Je nach Komplexität der Aufgabe, Bedeutung der Diversität und Grad der Virtualität eignet sich für die Zusammenarbeit ein anderer Strukturtyp.

Kooperationstyp 1

Dieser Typ ist häufig unter dem Namen «erweiterte Werkbank» bekannt und zeichnet sich durch eine Zuliefer-/Service-Mentalität aus. Häufig ist die Entscheidungsmacht an einem Ort zentralisiert (häufig im Einkauf). Die Koordination erfolgt aufgrund klarer vertraglicher Abmachungen, in sich geschlossenen Zielen, Spezifikationen und Ergebnissen. Ein Wissenstransfer erfolgt, wenn überhaupt, sehr eingeschränkt.

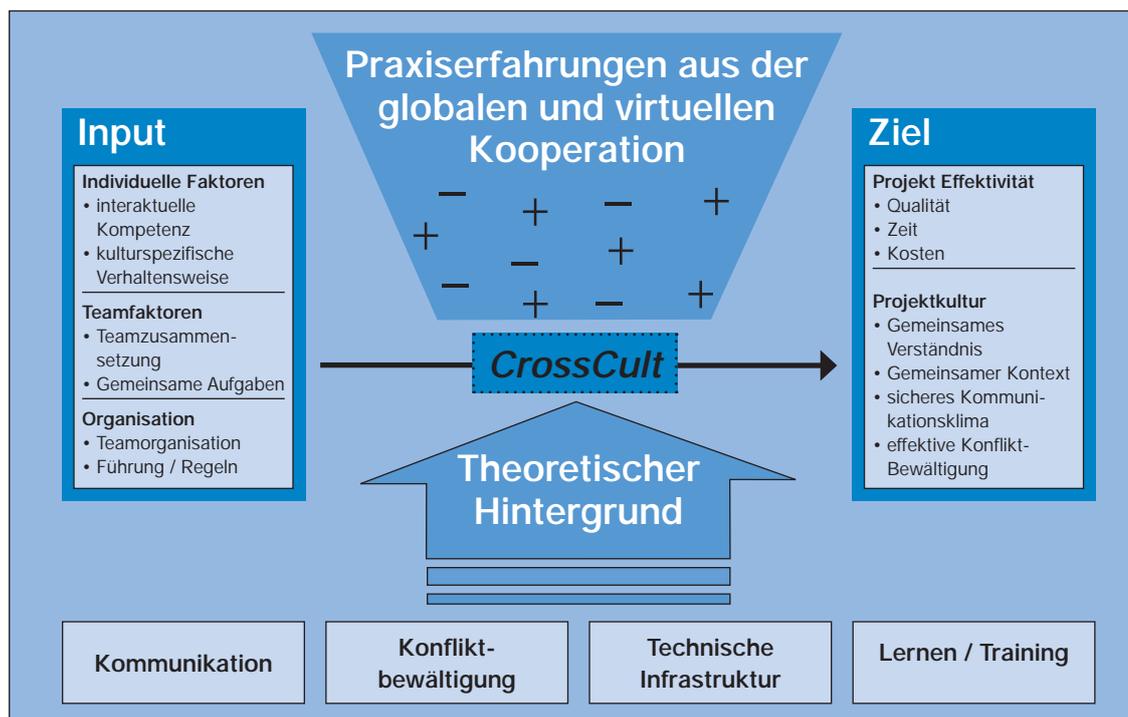


Abbildung 1: Vorgehen Projekt CrossCult

Kooperationstyp 2

Dieser Typ wird als «zentralisiertes bi-direktionales Management» bezeichnet und zeichnet sich dadurch aus, dass es einen klaren Auftraggeber gibt, der die Verantwortung trägt. Im Gegensatz zum Typ 2 werden die Zulieferer (auch interne Zulieferer fallen in diese Kategorie) in die zentralen Entscheidungen involviert. Die Kommunikation zwischen dem Auftraggeber und dem Management der Partner ist reziprok wobei die fachliche Kooperation gering ist. Häufig werden die ICT-Systeme miteinander verknüpft, um die Prozesse effizient zu gestalten.

Kooperationstyp 3

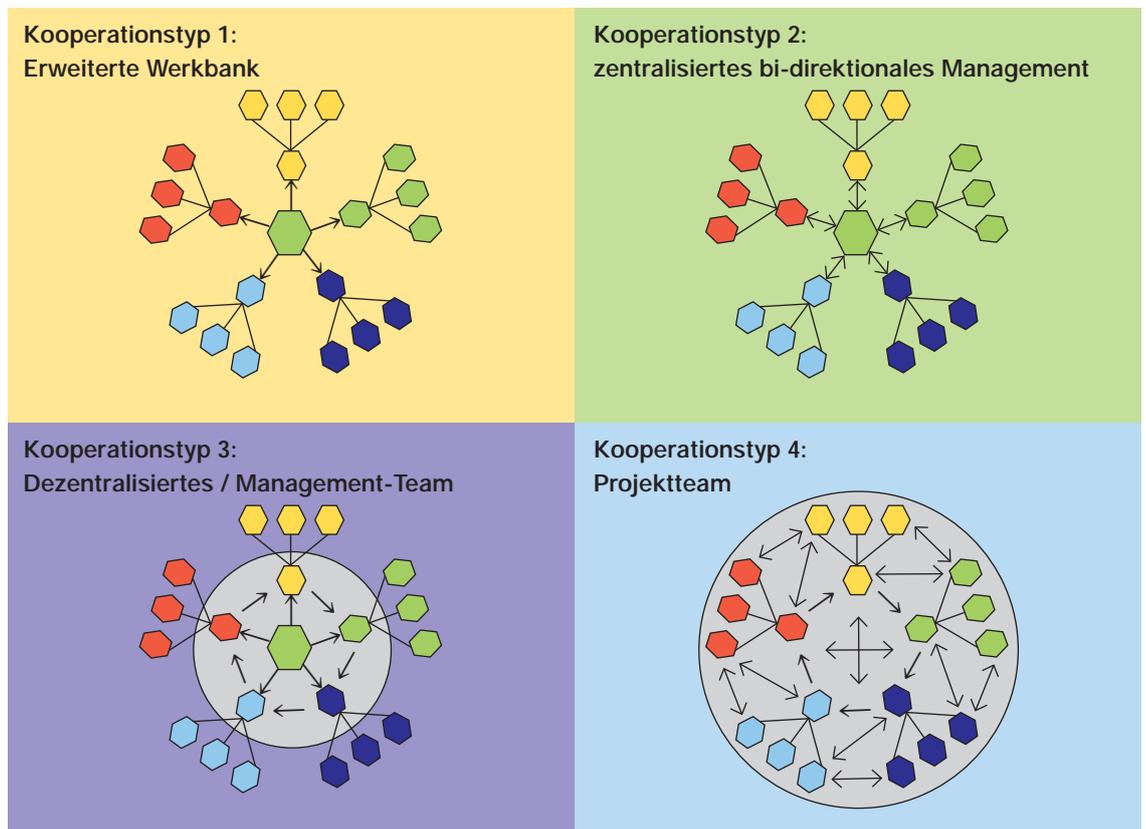
Dieser Typ wird als «dezentralisiertes Management-Team» bezeichnet und zeichnet sich durch partnerschaftliche Entscheidungen aus. Ein Kernteam bestehend aus Brückenbauern und Experten pflegt eine integrierte Koordinations- und Projektmanagementstruktur und hat einen intensiven Wissens- und Informationsaustausch. Hinter jedem Mitglied des Kernteams können weitere Personen oder Organisationen stehen. Die informelle Kommunikation spielt in diesem Typ eine wichtige Rolle.

Kooperationstyp 4

Dieser Typ ist durch ein komplett integriertes Team/ Netzwerk gekennzeichnet und es ist eine hohe Interdependenz zwischen den Akteuren vorhanden. Das Ausmass der informellen Kommunikation ist sehr hoch. Es gibt einen freien Wissens- und Informationsaustausch zwischen den Mitgliedern. Die ICT-Systeme und die Prozesse sind über die Organisationen zum grossen Teil harmonisiert und integriert oder es wird extra für dieses Team eine eigene Plattform betrieben.

Mittels eines eigens entwickelten Fragebogen konnten in den drei Kooperationsnetzwerken die jeweiligen Strukturtypen mit Vertretern aus dem mittleren Management bestimmt und mit Ergebnissen umfangreicher Feldanalysen verglichen werden. Ausserdem wurden die Beteiligten gebeten, einen Soll-Strukturtyp für das jeweilige Netzwerk anzugeben. Aus den Differenzen konnten Massnahmen abgeleitet werden, wie der Soll-Strukturtyp erreicht werden kann. Interessanterweise erwies sich ein «Nebeneffekt» als besonders bedeutsam und hilfreich für die strategische Ausrichtung und Gestaltung der interkulturellen Kooperation: Die an der Typeinschätzung beteiligten

Abbildung 2:
Netzbaasierte Darstellung
von Typen globaler und
virtueller Kooperation



Manager waren in der Lage, ihre Erwartungen und Überlegungen in den Kategorien der Kooperations-typen auszudrücken. Somit entstand ein interpersonal geteiltes Begriffssystem, das eine Verständigung in sehr guter Weise unterstützte.

Im Projekt CrossCult wurde neben den vorgestellten Strukturtypen ein Vorgehensmodell entwickelt, wie optimal eine verteilte Zusammenarbeit aufgesetzt oder eine bestehende verbessert werden kann. Dieses Modell besteht aus 4 Schritten:

- 1. Schritt:** Analyse und Bestimmung des Soll-Strukturtyp. In diesem Schritt wird die zu erledigende(n) Aufgabe(n) untersucht und das Mindset (Ziele, Strategie, Vision) untersucht. Aufgrund dieser Ergebnisse wird anhand einer eigens entwickelter Methode der optimale Strukturtyp bestimmt.
- 2. Schritt:** Jedem Strukturtyp sind optimale Prozesse, Methoden und Werkzeuge (vor allem ICT) hinterlegt, welche nun mit den Vorhandenen verglichen werden. Die Differenz (Gap) wird ausgewiesen.
- 3. Schritt:** In einem dritten Schritt werden zusammen mit dem Management die Ergebnisse aus den Schritten eins und zwei diskutiert und ein Detailkonzept ausgearbeitet. Dieses Detailkonzept kann durchaus von einem Strukturtyp in Rein-Form abweichen und auch eine Mischung zwischen zwei Typen sein. Gründe sind in strategischen und rechtlichen Überlegungen zu suchen.
- 4. Schritt:** Im letzten Schritt wird das Detailkonzept umgesetzt und anschliessend eine Erfolgskontrolle durchgeführt.

Fazit und Schluss

Im Forschungsprojekt Crosscult wird das Vorgehensmodell und die Strukturtypen ein erstes Mal teilweise bei zwei grossen Schweizer Industrieunternehmen in Form von Piloten umgesetzt. Beide Piloten befinden sich zurzeit im 4. Schritt (der Umsetzung). Das Modell der Strukturtypen konnte somit bereits in einer ersten Beraterpraxis bestehen.

Die Ergebnisse dieses Forschungsprojekt fliessen direkt in den CAS «Kooperation und Führung in virtuellen Teams» ein, der das erste Mal im Frühling 2011 startet (als Einführung wird im September 2010 ein dreitägiger Grundkurs «Erfolgreiches kooperieren in virtuellen Teams» angeboten). 🌟

Literatur:

- Grant, E. R., Schulze, H., & Haasis, S. (2003). Intercultural Virtual Cooperation: Psychological Challenges for Coordination. In D. Harris, V. Duffy, M. Smith & C. Stephanidis (Eds.), Human-centered Computing: Cognitive, Social and Ergonomic Aspects (Vol. 3, pp. 724–728). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Konradt, U. & Köppel, P. (2008). Erfolgsfaktoren virtueller Kooperationen. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung. www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_26710__2.pdf
- Schulze H. & Ryser, Th. (2009). Kollaborative Projektkultur - Ein Erfolgsfaktor für globale und virtuelle Teams. In: Dorn, K.H., Engstler, M., Fitzsimons C.J., Kerber, G., Wagenhals, K. & Wagner, R. (Hrsg.). Projekte als Kulturerlebnis. Beiträge zur Konferenz «interPM». S. 195-216. Heidelberg: dpunkt.verlag.
- Ruile, H., Schulze, H., Ryser, Th. & Groeneweg, M. (2009): Cultural Differences as a Cost Driver for LCCS. In: Proceedings of IPSERA 2009 conference.
- Wehner, T., Clases, C., & Bachmann, R. (2000). Co-operation at work: A process-oriented perspective on joint activity in inter-organizational relations. Ergonomics, 43(7), 983–997.

Inserat



Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Technik

Nachdiplomstudien MAS

Berufsbegleitende, praxisbezogene Master of Advanced Studies MAS.

MAS Business Engineering Management

Die Weiterbildung für Führungskräfte in der Beschaffung, Entwicklung und Geschäftsleitung!

Dauer: 4 Semester

Beginn: 18.02.2011

MAS Internationales Logistik-Management

Die Weiterbildung für Logistikprofis!

Dauer: 4 Semester

Beginn: 29.04.2010

Infoabend: Mi, 23.06.2010, 18:15 Uhr, Windisch

Information und Anmeldung

T +41 56 462 46 76

weiterbildung.technik@fhnw.ch

www.masbem.ch

www.maslogistik.ch

www.fhnw.ch/technik/weiterbildung

KTI-Projekt 9537.2: Methoden und Instrumente zur Unterstützung einer effektiven globalen und virtuellen Zusammenarbeit (CrossCult)

– Laufzeit: 01. 05. 2008 bis 30. 09. 2010

– Firmenpartner: Hoffmann La Roche, Alstom Schweiz, Microsoft Schweiz, axxanta

– Hochschulpartner: FHNW APSifk, FHNW Htibe, ETH ZOA Psychologie der Arbeit in Organisation und Gesellschaft (PdA)





Fachtagung mit Aussteller-Plattform

E-Collaboration

Neue Entwicklungen bei der Internet-unterstützten Kooperation in Unternehmensnetzwerken zeigen:

- **Höhere Effizienz in der funktions- und betriebsübergreifenden Zusammenarbeit!**
- **Koordination von zeitlich und örtlich unabhängigem Arbeiten!**
- **Wettbewerbsvorteile durch Effizienz, Effektivität und Qualität der virtuellen Zusammenarbeit!**

Sponsoren

n|w Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Technik



RESOURCE zusammen mit Swisscom

CISCO zusammen mit NextiraOne Schweiz GmbH

topsoft 10
Messe für Business Software



VNL-Tagung

Dienstag, 27. April 2010

12.30 bis 18.00 Uhr

FHNW, Hauptgebäude
Klosterzelgstrasse 2
5210 Windisch

Programm

12.30 Eröffnung der Tischmesse.
Demonstration von Lösungen.

Beginn Vorträge

- 13.30 Prof. Dr. Hartmut Schulze, FHNW,
Institut für Kooperationsforschung (ifk) :
**«Virtual Teaming – ein Ansatz für
Zusammenarbeit in der Supply Chain?»**
- 14.15 Beat Wyler, Geschäftsführer, ITML AG:
**E-Collaboration bringt Nutzen durch
die Vereinfachung von Kunden- und
Lieferanten-Beziehungen**
- 15.00 Kaffeepause und Walk around
- 15.30 Christian Hopfner, Resource AG,
Sven Gubler, Swisscom AG:
**E-Collaboration mit SAP Business suit
im Umfeld der Beschaffung bei der
Swisscom AG**
- 16.15 Andreas Bucher, Cisco Systems
(Switzerland) GmbH, Manager
Collaboration Sales & Channels:
**Collaboration entfaltet in Wirtschaft,
Wissenschaft und Forschung ein
ungeahntes Potenzial – Kundenbeispiele
Cisco Schweiz**
- 16.45 Roger Schoch, Geschäftsführer,
axxanta GmbH:
**«E-Collaboration in der Praxis –
Moderne Werkzeuge für die Projektarbeit
in örtlich verteilten Teams»**
- 17.15 Talk to Solution, Apero
- 18.00 Abschluss

E-Collaboration

Eine Fachtagung des VNL mit Aussteller-Plattform

Referenten



Prof. Hartmut Schulze, FHNW

Hartmut Schulze ist Professor für Kooperationsforschung an der Hochschule für angewandte Psychologie an der FHNW. Er ist Projektleiter des KTI Projektes CrossCult.

Er berichtet über arbeitspsychologische Erfahrungen aus Projekten zur Kooperationsforschung in globalen Unternehmensnetzwerken.



Beat Wyler, ITML AG

Beat Wyler ist diplomierte Maschinenbau- und Wirtschafts-Ingenieur mit MBA. Er ist seit 2005 in der SAP-Beratung tätig. Seine Schwerpunkte sind: SAP ERP, SCM, PDM/PLM, Applikationsschnittstellen zu SAP, Plotmanagement, SOX und ISO 9000 Implementation IT-seitig.

Im Vortrag werden Kundenlösungen mit benutzerfreundlicher Echtzeitkommunikation in Geschäfts- und Beschaffungsprozessen aufgezeigt.



Christian Hopfner, Resource AG

Christian Hopfner leitet bei der Resource AG den Bereich Sales and Distribution Consulting. Er hat Betriebswirtschaftslehre studiert und arbeitet seit 1998 als SAP-Logistikberater mit Schwerpunkt auf Vertrieb, Versand, Materialwirtschaft, EDI Prozesse und Internetlösungen.

Es werden die Möglichkeiten zur Verbesserung der Performance in der Lieferkette mittels Zugriff auf die Lagerbestands- und Nachfragedaten des Kunden (VMI) am Beispiel der Beschaffung bei der Swisscom gezeigt.



Andreas Bucher, Cisco Systems (Switzerland) GmbH

Andreas Bucher leitet bei Cisco Schweiz die Collaboration Sales & Channels Architecture Gruppe. Er ist

diplomierter Elektro- und Wirtschafts-Ingenieur und seit 1998 bei Cisco tätig.

In seinem Referat erörtert Andreas Bucher inwiefern Collaboration-Tools in seinem Alltag Produktivität ermöglicht und ebenso wie bei Unternehmungen neue Prozess- und Kosteneffizienz dank Collaboration-Technologien erzielt wurden.



Roger Schoch, axxanta GmbH

Roger Schoch ist Geschäftsführer der axxanta GmbH, einem Spin-off-Unternehmen der FHNW. Er ist wissenschaftlicher Mitarbeiter an der

Hochschule für Technik, FHNW.

Die Zusammenarbeit in Unternehmensnetzwerken und Lieferketten ist oft geprägt durch Informationsmangel respektive -überflutung, viele Meetings vor Ort und unübersichtliche Dokumentensammlungen. Neu entwickelte webbasierte-Lösungsansätze erhöhen wesentlich die Projekttransparenz und -effizienz.

Kosten

freier Eintritt

Anmeldung

office@vnl.ch

Support aus dem Web

Web-basierte Lösungen für Remote-Support



Romano Chies,
Sales Manager
bei Cisco Schweiz

Zusammenfassung

Komplexe Produkte und fortschreitende Globalisierung in der Logistik stellen eine Herausforderung für den technischen Support dar. Remote-Support mit Web-basierten Lösungen bietet die Möglichkeit, Vor-Ort-Einsätze zu reduzieren und die verbleibenden effizienter zu gestalten. Für viele Hersteller ist der Remote-Support daher heute die erste Stufe beim Support geworden.

Anspruchsvolle Industrieprodukte und komplexe Logistikketten sind heute mehr denn je auf professionellen Service angewiesen. Dabei ist der Vor-Ort-Service mit Techniker und Werkzeugkoffer ein Auslaufmodell. Remote-Support, Remote-Service oder Fernwartung ist in der gesamten Industrie längst zum State-of-the-Art geworden.

Der Hintergrund: Industrielle Hersteller sind dazu übergegangen, nicht mehr nur einzelne Produkte sondern «Lösungen» anzubieten. Der Übergang vom klassischen Hersteller zum Lösungsanbieter setzt dabei immer voraus, dass Letzterer auch dafür ein umfassendes Service-Angebot vorlegen kann. Da Lösungen naturgemäss komplexer sind als einzelne Produkte, wären die Anwender bei Servicefällen erst recht überfordert.

Wachsende Komplexität

Die höhere Komplexität muss heute ausserdem weltweit verfügbar gemacht werden. Hersteller und Anbieter von Maschinen und Anlagen haben ihren geographischen Aktionsraum in den letzten beiden Jahrzehnten erheblich vergrössert. Selbst Kleinbetriebe mit hochspezialisierten Lösungen installieren ihre Anlagen beispielsweise in den USA oder

in China – aber auch sie müssen dafür Service anbieten, um im Wettbewerb gegen die lokalen Anbieter bestehen zu können. Da aber ein kleines Unternehmen mit vielleicht 150 Mitarbeitern nicht weltweit Service-Teams unterhalten kann, ist die Verfügbarkeit eines Remote-Service hier geradezu eine Voraussetzung für das Auslandsgeschäft.

Remote-Service hat deshalb auch eine immense volkswirtschaftliche Bedeutung: Die Vielzahl kleinerer Unternehmen, für deren hochkomplexe, technische Lösungen unsere Wirtschaft weltweit bekannt ist und die einen wichtigen Beitrag zum Export leisten, könnten sich ohne Service-Konzept nicht auf dem Weltmarkt behaupten. Mit Vor-Ort-Technikern wären sie jedoch überfordert, so dass der Fernservice für sie unverzichtbar ist.

Möglich war der Siegeszug des Remote-Service, weil sich einerseits die betreuten Technologien und andererseits die Kommunikationstechniken in den letzten 15 bis 20 Jahren so stark verändert haben.

Eine wichtige Voraussetzung für den Siegeszug von Remote-Support stellt die hohe IT-Abhängigkeit hochwertiger, moderner Industrieprodukte dar. Diese sind heute fast alle Software-gesteuert und -kontrolliert, weil nur so mit überschaubarem Aufwand die in den Prozessen benötigte Flexibilität erreicht werden kann. Software-Steuerung bildet zugleich die technische Basis, um auf die Systeme ortsunabhängig Einfluss zu nehmen – schliesslich lässt sich die Leitung zwischen Aggregat und Konsole theoretisch nahezu beliebig verlängern, so dass die Kontrolle über die jeweilige Maschinen-Software auch remote erfolgen kann. Reine Hardware-Störungen entziehen sich natürlich einem solchen Fernzugriff: das gebrochene Zahnrad, der

gerissene Antriebsriemen oder das durchgeschmorte Kabel müssen an Ort und Stelle ausgetauscht werden. Dennoch kann auch in diesen Fällen das Eingrenzen von Fehlerursachen per Remote-Support und Remote-Unterstützung mit Video und Sprache viel Arbeit sparen.

Eine weitere technische Voraussetzung für Remote-Service ist die Verfügbarkeit von leistungsfähigen, überall und immer verfügbaren Kommunikationssystemen. Allerdings zeigt die herkömmliche Technik, die Anlagen mittels Modem und Wählverbindung anzusprechen, bei verstärkter Inanspruchnahme auch ihre Schattenseiten. Geschwindigkeit und Stabilität der Verbindungen lassen bei diesem Verfahren oft zu wünschen übrig. Insbesondere aber muss dabei für eine 1:1-Kommunikation vor Ort spezielle Software installiert werden, was der Akzeptanz solcher Lösungen nicht förderlich ist. Dies bedeutet zusätzlichen Aufwand, weil zu Beginn einer Support-Session erst einmal die Kommunikation installiert werden muss. Ausserdem sehen es die Kunden generell nicht gerne, wenn auf ihren Systemen zusätzliche Software installiert wird.

Remote-Support per Web

Neuerdings setzen sich auch bei Remote-Support Web-basierte Ansätze mehr und mehr durch. Die für die Kommunikation zwischen Service-Center auf der einen und Maschine und Bediener auf der anderen Seite erforderliche Software wird nicht mehr vor Ort installiert, sondern im SaaS-Verfahren (Software as a Service) genutzt. Lokal reicht dafür der in der Regel vorhandene Browser als Schnittstelle völlig aus. In vielen Fällen läuft auch auf Maschinen und Anlagen ohnehin ein Standard-Betriebssystem, das über die für einen Remote-Zugriff erforderliche Kommunikationssoftware verfügt.

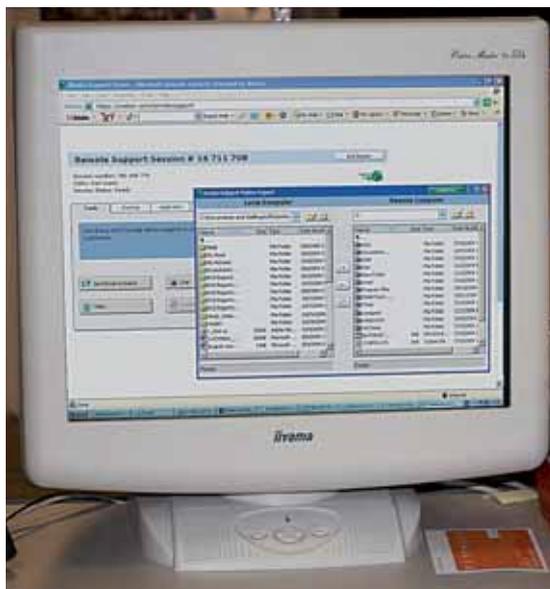
Lösungen wie Support Center von Cisco WebEx bieten auf Basis dieser Technologie eine Plattform für Service-Teams, die sowohl den direkten Zugang zu den Systemen, als auch die Kommunikation zwischen den Service-Technikern vor Ort und dem zentralen Service eines Herstellers abdeckt. Benötigt ein Techniker zum Beispiel irgendwo auf der Welt Unterstützung durch einen Produktexperten, dann kann er ihn per Konferenzschaltung anfordern und gemeinsam mit ihm das Problem lösen. Der Experte

Abbildung 1:
Remote Support für komplexe Systeme: die Heidelberger Druckmaschinen AG setzt weltweit auf Web-basierten Service
(Quelle: Heidelberger Druckmaschinen)



Abbildung 2: Remote Support erlaubt es, Vor-Ort-Einsätze von Technikern zu reduzieren und die verbleibenden effizienter zu gestalten.

(Quelle: Heidelberger Druckmaschinen)



kann sich parallel in die jeweilige Anlagen einklinken und die dort ablaufenden Prozesse online verfolgen. Ein derartiges integriertes Vorgehen ist um so wichtiger, als angesichts der wachsenden Komplexität der Anlagen ein einziger Techniker oder Experte für die Lösung schwieriger Problem oft nicht mehr ausreicht. Die betreffende Anlage umfasst ja ganz verschiedene Komponenten und der Kunde sieht nur das Endergebnis: «Funktioniert nicht!» Wo die genaue Ursache für die Störung liegt, müssen die Techniker verschiedener Fachrichtungen dann erst in einem virtuellen Teamwork abklären.

Support auf diesem Niveau ist für komplexe Anlagen allein per Telefon kaum noch möglich. Fehlerbeschreibungen können missverständlich sein, und der Bediener ist meist zwar ein Fachmann auf seinem Gebiet, nicht aber ein Experte für Anlagensteuerung usw. Daher ist es unerlässlich, dass sich der Support durch Zugriff auf die Anlagen ein Bild von der Situation machen kann und so in der Lage ist, fundierte Entscheidungen zu treffen.

Es versteht sich, dass für solche Lösungen das Maximum an technisch realisierbarer Sicherheit erforderlich ist; immerhin erhalten Dritte unmittelbaren, auch von Firewalls unbehinderten Zugang zu unternehmenskritischen Informationen. Kunden werden ihre Systeme daher nur dann einem Zugriff über das Web öffnen, wenn sie sich nicht nur auf den jeweiligen Support-Anbieter absolut verlassen können, sondern auch auf die von dieser eingesetzte Technologie. Sicherheit ist beim Remote-Support oberstes Gebot, so verschlüsselt beispielsweise Support Center von Cisco WebEx alle Daten mit 128 Bit und SSL (Secure Socket Layer). Ausserdem werden bei dieser Lösung keine Daten welcher Art auch immer in der Infrastruktur des SaaS-Providers gespeichert – nach Ende einer Support-Session existieren nirgends irgendwelche Schattendaten.

Die neuen Web-basierten Möglichkeiten haben dazu geführt, dass sich bei vielen Unternehmen das Verhältnis zwischen Remote- und Vor-Ort-Support umkehrt. War früher der Einsatz eines Service-Technikers das Standard-Verfahren, so



Cisco TelePresence – reale Meetings im virtuellen Raum

Die natürliche Weiterentwicklung von Cisco WebEx zur Kommunikation über das Internet heisst Cisco TelePresence: Die TelePresence-Konferenzlösung von Cisco ermöglicht es Benutzern, live und über das Netzwerk eine virtuelle Konferenz abzuhalten und auf ganz neue Weise zusammenzuarbeiten. Die High-End-Lösung kombiniert hoch auflösende Plasmabildschirme mit einem speziell entwickelten Raumklangsystem. Cisco TelePresence vermittelt ein absolut realistisches Begegnungserlebnis und macht für die netzwerk-basierte Collaboration auch nonverbale Kommunikationsanteile wie Mimik und Gestik nutzbar. Unternehmen überwinden damit kulturelle Barrieren in der internen Kommunikation, verbessern die standortübergreifende Zusammenarbeit ihrer Mitarbeiter und beschleunigen Entscheidungsprozesse. Seit der Markteinführung im Dezember 2006 nutzen bereits mehr als 500 globale Unternehmen mit über 3300 installierten Räumen die Cisco-TelePresence-Lösung. Bei Cisco selbst sind weltweit schon über 650 Konferenzräume mit Cisco TelePresence ausgerüstet und 200 Metropolen in 45 Ländern miteinander vernetzt. In der Schweiz wurden bisher etwa 50 Systeme für Firmen wie zum Beispiel Swisscom, Procter&Gamble, Media Saturn und Baxter installiert.

wird nun versucht, zuerst im Weg des Remote-Supports möglichst viel vorab zu klären. Häufig ist die Fahrt des Technikers zum Kunden dann schon gar nicht mehr notwendig und wenn doch, so ist der Vor-Ort-Einsatz viel effektiver. Der Techniker kennt nun nämlich schon die Ursache der Störung und hat auch die richtigen Werkzeuge, Sachkenntnis und Ersatzteile schon dabei.

Unternehmen, die Kunden in Ländern zu betreuen haben, in denen keine Techniker vor Ort zur Verfügung stehen, können auf diese Weise die Dauer von Support-Einsätzen schon mal von drei Tagen auf eine Stunde reduzieren. Kein Wunder, dass sich der Web-basiert Remote-Support in der Industrie immer grösserer Beliebtheit erfreut und dass grosse wie mittelständische Industriebetriebe, so beispielsweise Boeing, PSA Peugeot Citroën oder Heidelberger Druckmaschinen ihren Support mit Web-basierten Lösung organisiert haben. ✨

Links:

www.cisco.com/web/CH/de/products/webex.html

www.cisco.ch/telepresence

Cisco WebEx Support Center

Support Center von Cisco WebEx ist eine web-basierte Lösung für den Remote-Support, die den Fernzugriff auf die Kundensysteme mit Webkonferenzen verbindet.

Wichtige Features der Lösung sind:

- **Session Recording** – Jede Session kann für Dokumentations- oder Trainingszwecke vollständig aufgezeichnet werden.
- **Call Escalation** – Support-Mitarbeiter können Sessions von WebEx-Support-Center direkt weiterleiten, wenn sie zusätzliche Fachleute einschalten wollen; damit ist sichergestellt, dass bei einer Problem-Eskalierung keine Informationen verloren gehen.
- **Download von Updates und Patches** – Software-Updates oder -Patches können direkt in das System des Kunden eingespielt werden.
- **Upload von Dateien** – Anwender können Dateien während einer Support-Session via Support-Center an den Techniker senden, beispielsweise für detaillierte Diagnosen.
- **Call Tracking** – Support-Mitarbeiter können Informationen wie Kunden- oder Auftrags-Nummer in ihre Session einbinden, um Support-Aufträge zu identifizieren und genau zu verfolgen.
- **Video-Integration** – Cisco WebEx-Support-Center kann Live-Videos in die Sessions integrieren, so dass auch ein in hohem Masse personalisierter Support durchgeführt werden kann.
- **Plattformunabhängigkeit** – Support-Center ist eine SaaS-Lösung, die unabhängig von bestimmten Plattformen arbeitet; in einer einzigen Session lassen sich ohne weiteres unterschiedliche Plattformen einbinden.

Inserat



Cisco Systems GmbH
Richtstrasse 7
8304 Wallisellen
(Schweiz)

Zusammenarbeiten mit Cisco-Technologie Kunden und Team-Mitglieder im Blick

Im globalen Wettbewerb müssen Unternehmen Kundenbedürfnisse optimal erfüllen. Zentrale Voraussetzung dafür ist,

dass Kunden jederzeit problemlos telefonischen Kontakt zum Unternehmen finden. Besseren Service ermöglicht die Verknüpfung von Kundeninformationen mit einem Sprach- und Datennetzwerk von Cisco. Damit können Unternehmen Anrufer unmittelbar identifizieren. So erscheint dessen individueller Datensatz auf dem Bildschirm und Mitarbeiter haben alle Informationen, die sie benötigen, schnell und einfach zur Hand.

Der Cisco Unified Communications Manager ist die zentrale Software zur Anrufsignalisierung und Bereitstellung von Sprach-, Video- und Datendiensten für die Cisco IP-Telefonie. Vor allem der Einsatz von Videokonferenzsystemen ermöglicht große Kosteneinsparungen, Effizienzsteigerungen und dadurch mehr Zeit für den Kunden. Laut Sage Research sparen Unternehmen durch integrierte Voice- und Web-Meetings 30 Prozent ihrer Konferenzkosten ein. Die durchschnittliche Reisekostensparnis liegt bei monatlich 1.700 Dollar je Mitarbeiter mit Reisetätigkeit.



Bei Meetings mit Kunden und wichtigen Verhandlungen ist ein kleines Videofenster oft nicht ausreichend. So machen Mimik und Gestik mitunter mehr als 60 Prozent der gesamten Kommunikation aus. Ein Augenzwinkern, das die Bedeutung der Worte in das Gegen-

teil verkehrt, ist bei gängigen Videosystemen aber nicht zu sehen. Dank großflächiger Plasmabildschirme und natürlicher Raumakustik vermittelt die High-End-Lösung Cisco TelePresence ein realistisches Begegnungserlebnis. So fühlen sich die Teilnehmer über Länder- und Kontinentgrenzen hinweg, als säßen sie im selben Raum an einem Tisch.

Für die standortübergreifende Teamarbeit eignen sich neben TelePresence auch Tools wie Cisco WebEx. WebEx Communications bietet Online-Meetings, Web-Konferenzen, Telekonferenzen, Konferenzruf-Services sowie Videokonferenzen. Schulungen, interaktive Seminare oder auch der Support von Kunden sind so lediglich per Web-Browser und Telefon möglich.

E-Collaboration für KMU – virtuelle Zusammenarbeit in der Praxis

Effiziente Zusammenarbeit in dynamischen Kooperationsnetzwerken durch virtuelle Arbeitsräume



Roger Schoch ist Geschäftsführer der axxanta gmbh und Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Business Engineering der Fachhochschule Nordwestschweiz. Dort befasst er sich vertieft mit den Prozessen und der ICT-Unterstützung virtueller Unternehmensnetzwerke

Zusammenfassung:

Kleine und mittelständische Unternehmen (KMU), aber auch die grossen Unternehmen, stehen heute vor der Herausforderung innovative Lösungen zu immer komplexer werdenden Aufgabenstellungen auf den Markt zu bringen. Gemeinsam mit der zunehmenden Globalisierung der Märkte und die sich damit schnell ändernden Wettbewerbsbedingungen gewinnen unternehmensübergreifende Zusammenarbeit sowie Kooperation über regionale Grenzen hinaus immer mehr an Bedeutung. Der Kommunikation- und Koordinationsaufwand steigt und zeigt speziell in kulturübergreifenden Konstellationen neue Dimensionen. Dieser Wandel birgt besonders für KMU die Gefahr, dass die bestehende Flexibilität, Agilität und Innovationsfähigkeit eingeschränkt wird. Ein Schlüsselfaktor für den Erhalt und Ausbau der Wettbewerbsfähigkeit ist der Einsatz von Information- und Kommunikationstechnologien zur Unterstützung der Collaboration-Prozesse in virtuellen, vernetzten Teams.

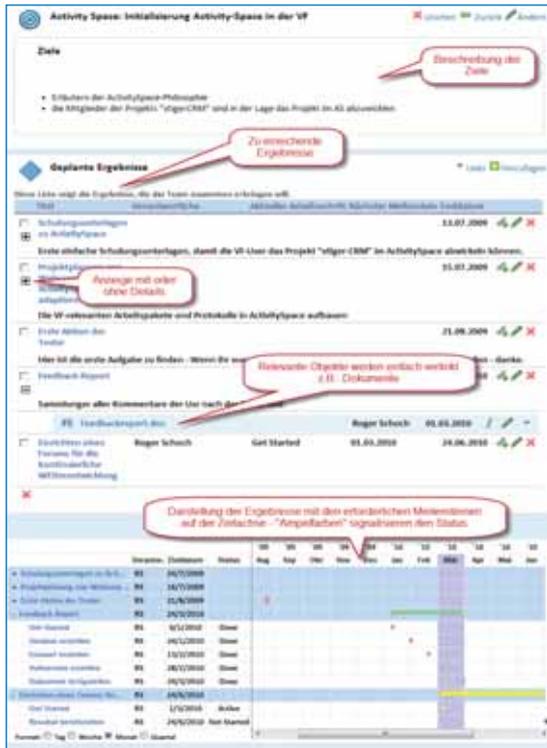
Die traditionelle Stärke von kleinen und mittelständischen Unternehmen ist flexibles und kooperatives Arbeiten, meist in interdisziplinären Teams, was schnelle Entscheidungen durch kurze Informationswege ermöglicht. Der Druck zur Vernetzung mit Partnern, Lieferanten, Hochschulen und nicht zuletzt auch mit dem Kunden, sei es in etablierten Lieferketten oder dynamischen Kooperationsnetzwerken, steigt kontinuierlich. Die erwähnte traditionelle Stärke kann künftig nur bestehen bleiben, wenn die Effizienz der notwendigen Kommunikations- und Koordinationsprozesse genügend hoch ist.

Zusammen mit dem KMU-Netzwerk «Virtuelle Fabrik – Nordwestschweiz-Mittelland» (www.virtuellefabrik.ch) und dem «Institut für Business Engineering der

Fachhochschule Nordwestschweiz» (www.fhnw.ch/technik/ibe) sammelten wir in der Vergangenheit zahlreiche Erfahrungen beim Optimieren von Kooperationsprozessen in Netzwerken und insbesondere auch in der Entwicklung von einfachen «KMU-gerechten» ICT-Lösungen. In dieser Konstellation durften wir im kürzlich abgeschlossenen EU-Forschungsprojekt «ECOSPACE, eProfessionals Collaboration Space» (www.ip-ecospace.org) mitwirken und dabei neue Werkzeuge zur Vereinfachung der Kooperationskomplexität in dynamischen Arbeitsumfeldern, welche Benutzer zu kreativem und wissensintensivem Arbeiten befähigt, massgeblich mit bestimmen und mit entwickeln.

E-Collaboration-Voraussetzungen

Manager verbringen mehr und mehr Zeit mit Reisetätigkeiten zu den entferntesten Meetings, Projektleiter administrieren statt koordinieren und die Kommunikationskanäle Telefon und eMail hindern uns im Minutentakt an konzentriertem Arbeiten. Grosse Firmen mit weltweit verteilten Standorten kennen die Problematik seit geraumer Zeit und sind diesbezüglich auch oft schon entsprechend ausgerüstet. Dabei geniessen sie gegenüber KMU-Netzwerken verschiedene Vorteile wie z. B. firmenweite homogene IT-Voraussetzungen, sichere und performante Daten-Netzwerke, das notwendige Prozess- und Systemwissen sowie die nötigen finanziellen Mittel. Für KMU gelten oft entgegengesetzte Rahmenbedingungen, es sind also andere Lösungsansätze gefordert. Im Vordergrund stehen einfache, durchgängige und funktionale Plattformen, die entsprechend dem Bedarf flexibel und ohne grossen Initialaufwand von allen Beteiligten eingesetzt werden können. Aufgrund der inzwischen ausgereiften Entwicklung der Web-Technologie und der rasanten Verbreitung



Elemente eines «ActivitySpace»

leistungsfähiger Internet-Bandbreiten haben browserbasierte Applikationen, mobile Anwendungen und Web-2.0-Konzepte stark an Bedeutung gewonnen und sind bis in private Bereiche etabliert. Aus technischer Sicht sind die Mindestanforderungen für virtuelle Kooperation also auch bei den KMU in den meisten Fällen heute erfüllt oder mit verhältnismässig geringem Aufwand zu realisieren.

Funktionale Anforderungen

Etwas schwieriger wird es aber bei den funktionalen Anforderungen. Es existiert beinahe für jede Aufgabe eine geeignete Web-Lösung. Viele davon sind sogar kostenlos oder für ein geringes Entgelt zu nutzen. Vom Gratisdienst für eMail über frei verfügbaren Diskspace für Fotos oder Dokumente, Web-Kalender und Computer-zu-Computer-Kommunikation, freie Blog-Seiten und Foren bis hin zu den bekannten «Sozialen Plattformen» zur Vernetzung mit «Freunden» und seit Neustem alles auch als «App» für das iPhone. Das Problem dieser im Einzelfall durchaus spannenden und sinnvollen Lösungen ist aber der Fokus auf meist nur eine spezifische Aufgabe oder einen bestimmten Datentyp. Einerseits ist die Lebensdauer dieser Lösungen oft nur kurz und die Kompatibilität mit ähnlichen Tools ist nicht gegeben. Andererseits kennen wir mächtige Busi-

ness-Softwarelösungen, die versuchen, mit einem ausgeklügelten, meist sehr umfangreichen und komplexen Funktionsumfang die Prozesse einer bestimmten oder sogar allen businessrelevanten Disziplinen zusammen abzudecken. Die Einführung solcher Systeme ist erfahrungsgemäss mit grossem Aufwand und grossen Risiken verbunden und somit in einem KMU-Verbund ebenfalls nicht die ideale Lösung. Wahrscheinlich liegt die Lösung auch hier irgendwo in der Mitte oder in der geschickten Kombination beider Varianten.

Es ist also eine Lösung gefordert, die auf die Kooperation von Unternehmen im Allgemeinen ausgerichtet ist und dabei für spezifische Prozesse entsprechend konfiguriert oder parametrisiert werden kann. Unsere neueste Entwicklung «Webcorp3-VCS (Virtual Collaboration Suite)» wurde von Grund auf neu entwickelt und zusammen mit Pilot-Anwendern im produktiven Einsatz getestet und optimiert, um die speziellen Herausforderungen der Zusammenarbeit und Führung in wissens- und innovationsgetriebenen Projekten und Prozessen zu unterstützen.

Bisherige Kollaborations- und Projektmanagement-Systeme basieren durchgängig auf mechanistischen Organisationskonzepten, die z.B. für die Optimierung der Produktion entwickelt wurden. Erfolgreiche Firmen nutzen andere Ansätze, welche bisher noch nicht in entsprechende Systeme eingeflossen sind.

Heutige Systeme	➤	Neuer Lösungsansatz
Mechanistische Organisationskonzepte		Unterstützt moderne Organisationen, Wissensarbeit und Innovation
Daten und Funktions-«Silos»		Ganzheitliche, aber flexible Prozesse
Zusammenarbeit beschränkt auf gemeinsame Datenverwaltung		Zusammenarbeit ist auf vielfältige Team-Interaktion und Beiträge zu den Projektergebnissen ausgerichtet
Geringe Transparenz über den tatsächlichen Projektstatus		Resultatorientierter Ansatz für schnellen Projektüberblick
Alle Plattformen mit sehr ähnlichen Ansätzen		Innovative Geschäftskonzepte kombiniert mit leistungsfähiger IT

Webcorp3-VCS wurde seit Beginn der Entwicklung zusammen mit Pilot-Anwendern im produktiven Einsatz geprüft und optimiert. Sie stellt damit eine ideale Plattform für innovative Organisationen dar. Typischerweise zeigt sich, dass in Netzwerken viele Aktivitäten Projekt-Charakter aufweisen. Gefordert ist also ein überschaubarer «Werkzeugkasten» zur Abwicklung firmenübergreifender Projekte. Im Kern

Prozessorientiert
Informations- und
Funktionsdarstellung



sollten folgende Disziplinen in einem Tool vereint werden:

- Dokumentenmanagement
- Projektplanung und Controlling
- Aufgaben- und Terminmanagement
- Asynchrone Kommunikation (z. B. eMail, Foren, Blogs, Umfragen)
- Synchrone Kommunikation (WebConferencing)
- Prozessautomation / Workflows
- Wissensmanagement

Zudem ist entscheidend, dass der Zugang für alle Beteiligten einfach, z. B. durch einen Projektverantwortlichen bewerkstelligt werden kann. Werden die Funktionen einfach gehalten und kommt das Berechtigungssystem mit wenigen verständlichen Rollen aus, kann mit klaren, anwendungsspezifischen Regeln praktisch jeder «Kooperations-Fall» abgedeckt werden.

Auf dem Markt sind in den letzten Jahren verschiedene Lösungen mit dem beschriebenen Funktionsumfang in den unterschiedlichsten Ausprägungen und mit den verschiedensten Geschäftsmodellen erschienen. Unsere Lösungen gehen jedoch noch entscheidende Schritte weiter. Durch die bewusst offene Architektur ist es möglich, etablierte Teillösungen nahtlos zu integrieren. Zum Beispiel lassen sich in virtuellen Projekträumen Werkzeuge wie «Skype» als synchrones Kommunikationswerkzeug vollintegriert verwenden. Soll zusätzlich zur Audio-Kommunikation auch per Video kommuniziert und Screensharing eingesetzt werden, können bekannte Systeme wie z. B.:

«Netviewer» eingebunden werden. Das Einbinden von innovativen «fremden» Standardlösungen ermöglicht rasches Reagieren auf die neuesten Trends.

Einfluss auf die Kooperationskultur

Kooperation ist bekannterweise nicht in erster Linie eine Frage des Toolsets. Das richtige Gesamtkonzept mit Berücksichtigung der Faktoren Mensch und Organisation ist Voraussetzung für effiziente Zusammenarbeit. Dennoch kann die «Philosophie» einer E-Collaboration-Plattform Kooperationen positiv oder im ungünstigeren Fall auch negativ beeinflussen. Wenn Lösungen vorwiegend als Controlling-Instrumente ausgelegt werden sind Widerstände vorprogrammiert. Vielmehr soll die Plattform dort ihre Wirkung zeigen, wo effektiv gearbeitet wird. Die mit der aktiven Nutzung entstehenden Daten liefern dann die Informationen für das Management sozusagen als «Nebenprodukt». Ein weiterer Aspekt ist die konsequente Prozessorientierung der Funktions- und Informationsanordnung. Herkömmliche Lösungen sind so aufgebaut, dass Informationen und Funktionen gemäss ihrer Art dargestellt und gespeichert werden, sog. Informations-»Silos«. Das bedeutet, dass wir z.B. Dokumente und alle relevanten Funktionen unter einem logischen Gefäss «Dokumente» finden, entsprechende Termine in der Agenda, Aufgaben unter «ToDo» und Informationen über Teammitglieder unter «Team». Spätestens bei umfangreichen Projekten ist die Übersichtlichkeit in den meist «gewachsenen» Strukturen nicht mehr gewährleistet. Eine prozessorientierte und aktivitäts-

bezogene Informationsdarstellung schafft hier Abhilfe. Kernelemente unserer Lösungen sind somit ActivitySpaces (Resultatorientiertes Management von Aktivitäten zu einem spezifischen Resultat, Themenfokus oder Arbeitspaket) und MeetingSpaces (Prozessorientierte Unterstützung für «virtuelle» und «physische» Meetings).

Der ActivitySpace stellt einem definierten Team relevante Informationen für das Arbeiten an einem bestimmten Lieferobjekt zur Verfügung. Es können also zum Beispiel Dokumente aus dem zentralen Dokumentensystem dort angezeigt werden, wo sie zur Erledigung einer Arbeit benötigt werden. Ergebnisse zum Beispiel: in Form eines Dokumentes können ebenfalls direkt im ActivitySpace eingestellt werden, also direkt dort, wo sie auch entstehen. Das System sorgt dafür, dass die Informationen wiederum auch im zentralen Dokumentensystem zur Verfügung stehen. Dieser «Object-Linking»-Mechanismus erstreckt sich über sämtliche Informationsobjekte, also auch über Aufgaben, News, Meilensteine, Entscheidungen, usw.

Der Status terminierter Aktivitäten und Meilensteine wird übersichtlich in einer Art «Gantt chart» mit sogenannten Ampelfarben visualisiert. Im übergeordneten «WorkSpace» werden diese Projekt-Teilinformationen in einer Gesamtansicht übersichtlich konsolidiert.

MeetingSpace unterstützt effektive Meetings umfassend, von der Terminfindung bis zur Ergebnissicherung. Typischer Weise werden zur Vorbereitungen eines Meetings nicht dieselben Funktionen und Informationsobjekte benötigt, wie beispielsweise bei der Meeting-Durchführung. So stehen bei der Meeting-Vorbereitung Angaben zum Team, vergangenen Meetings und relevanten Dokumenten im Vordergrund. Ebenso werden in dieser Phase Funktionen für die Zieldefinition, Terminfindung und Agendaplanung prominent dargestellt. Direkt im Meeting oder danach stehen wiederum andere Informationen und Funktionen im Mittelpunkt. Entscheidungen, Aufgaben und allgemeine Informationen können während des Meetings einfach als Informationsobjekte so erfasst werden, dass nach dem Meeting automatisch ein endgültiges Protokoll erstellt werden kann. Sämtliche relevanten Informationen fließen dank «Object-Linking» direkt in die persönlichen oder ActivitySpace bezogenen Ansichten.

Durch die nahtlose Integration von z. B. dem Werkzeug «Netviewer» sind virtuelle Meetings per Mausklick möglich, ohne dass dafür zusätzliche User-

Accounts verwaltet oder Einladungsprozesse gestartet werden müssen.

Der Bereich MeetingSpace beinhaltet aus unserer Erfahrung die grössten Effizienzpotentiale. Jedes virtuell abgehalten «Treffen» spart Reisezeit und Kosten und schont nicht zuletzt die Umwelt. Mit dem Wegfall weniger physischen Meetings sind die Investitionen für die Plattform bereits amortisiert.

Selbstverständlich eignet sich nicht jedes Meeting für eine virtuelle Abwicklung. Zusammenkünfte, bei denen soziale Komponenten im Vordergrund stehen, lassen sich nur schwer virtualisieren, da dabei der emotionale Teil nur bedingt übertragen werden kann. Diese Treffen sollten also nach wie vor Face to Face abgehalten werden. Erfahrungsgemäss lassen sich aber viele «sachlich» orientierten Projektbesprechungen oft sogar besser virtuell abwickeln. Durch die in vielen Praxis-Vergleichen nachgewiesene «seriöserer» Vorbereitung und Durchführung, im Speziellen mit den dafür vorgesehenen Funktionen, sind die Meetings zielorientierter und effektiver. Für die Ergebnisqualität oft wichtige spontane Meetings, können aufgrund des hohen Aufwands konventionell vielfach nicht durchgeführt werden (Reise-Aufwand, Verfügbarkeit der Teilnehmenden, Zeitverschiebungen,...). Vielfach wird dann unter «Annahme» von Sachverhalten oder mit langwierigen asynchronen, oft missverständlichen Dialogen weiter gearbeitet. Virtuell lassen sich solche Besprechungen leicht zu Randzeiten organisieren. Sachverhalte können visualisiert, besprochen und gemeinsam entschieden werden, fast wie wenn alle vor Ort wären.

Fazit

Mit diesem Artikel habe ich die Entwicklung und die Erfahrungen aus dem täglichen Gebrauch von E-Collaboration-Lösungen aufgezeigt. Es ist uns gelungen, die Anforderungen der Praxis in unseren Tools zu integrieren und einen KMU-gerechten umfassenden Werkzeugkasten für die Zusammenarbeit in verteilten Organisationen zu entwickeln. Zunehmend finden auch grosse Unternehmen gefallen ans unserer verständlichen und pragmatischen Lösung. 🌟

axxanta gmbh, collaborative solutions

ist ein SpinOff-Unternehmen der Fachhochschule Nordwestschweiz.

Langjährige Erfahrung im Internetbereich und ein bewährtes Partnernetzwerk unterstützen Sie kompetent bei Ihrem Kooperationsvorhaben.

Beratung, Lösungen und Services, alles aus einer Hand



Informationsarbeiter

Moderne Nomaden zwischen Einzelarbeit und Interaktion



Nicolette du Toit
ist Product Manager für
SharePoint bei Microsoft
Schweiz GmbH.

Zusammenfassung

Der Einsatz von Collaboration-Lösungen unterstützt das nahtlose Zusammenspiel von Einzelarbeit und Teamwork. Ein zentraler Erfolgsfaktor ist dabei der bewusste Umgang mit der jeweiligen Plattform. Hier geht es nicht nur um die technische, sondern vielmehr auch um die inhaltliche und formale Anwendung.

In der Informationsgesellschaft wird der grösste Teil der Wertschöpfung von Menschen erzielt, die mit Daten und Wissen umgehen. Wir nennen sie Informationsarbeiter. Die De-Industrialisierung und eine Verschiebung der Berufssektoren haben im vergangenen Jahrhundert zu einer Dienstleistungsgesellschaft geführt. Nach Einschätzung des deutschen Fraunhofer Instituts werden 2010 mehr als die Hälfte aller Erwerbstätigen in Informationsberufen zu finden sein. Zur Erinnerung: 1907 waren es gerade einmal 14 Prozent. Und selbst wer heute Güter herstellt, benötigt immer mehr Informationen. Der Wettbewerb entscheidet sich zunehmend über Merkmale wie Zeit, Qualität, Kundenorientierung und Innovation.

Doch was ersetzt in diesem «neuen» Zeitalter die Werkzeuge und die Rohstoffe? Informationsarbeiter erbringen ihre Leistungen einerseits auf der Basis von Daten aus verschiedensten Quellen, andererseits aus der Interaktion mit Kollegen, Experten, Vorgesetzten, Lieferanten und Kunden. Oft arbeiten sie in Teams. Ihr Arbeitsalltag ist geprägt vom Schaffen, Verwenden und Verteilen von Informationen. Für eine effiziente und effektive Aufgabenbewältigung sind sie darauf angewiesen, eigene, aus der Organisation stammende und externe Informationen zu verknüpfen, um daraus handlungsrelevantes Wissen abzuleiten.

Wechselspiel zwischen Einzelarbeit und Interaktion

Informationsarbeiter leben gleichzeitig in zwei verschiedenen Welten: Auf der einen Seite heisst es selbständig für sich allein zu arbeiten. Auf der anderen Seite zählt die Interaktion im Team. Der Einzelne sammelt konzentriert Daten und Informationen, schreibt beispielsweise an einem Bericht und dann wieder kooperiert er, bringt sein Wissen in das Team ein, entwickelt gemeinsam mit anderen Ideen, tauscht sich aus, koordiniert. Der Wechsel zwischen den beiden grundverschiedenen Arbeitsweisen passiert oft sehr rasch. Collaboration-Lösungen unterstützen die Synthese von Einzelarbeit und Interaktion. Zu diesem Zweck sind folgende Prinzipien zu berücksichtigen:

1. Gemeinsame Arbeitsplattform

– weil Teams einen gemeinsamen Arbeitsraum brauchen: strukturierte und allgemein zugängliche Ablage für Dokumente und Informationen.

2. Aktualisierte Kontaktliste,

damit stets transparent ist, wer mitarbeitet und Einblick hat: präsentiert alle aktuellen Teammitglieder und vereinfacht die Kontaktaufnahme über verschiedene Kommunikationskanäle.

3. Dokumentenmanagement,

damit das gemeinsame Material, an dem ein Team arbeitet, sichtbar und für alle zugreifbar wird. Übersicht über die gemeinsamen Dateien, so dass selbständig und innerhalb kurzer Zeit der richtige Inhalt gefunden wird einschliesslich einer automatisierten Versionierung der Dateien, so dass stets Klarheit herrscht, welches die aktuelle Version ist.

4. Informationsbenachrichtigung,

damit niemand etwas zu spät erfährt. Informiert die Teammitglieder automatisch über neue und

aktualisierte Inhalte auf der gemeinsamen Arbeitsplattform.

5. Geteilte Aktionsliste,

weil Kooperation nur möglich ist, wenn jeder versteht, was die anderen machen. Informiert über die Zuständigkeiten und die Aufgaben der Teammitglieder.

6. Status Rapport,

weil man nur weiterarbeiten kann, wenn man weiss, wo man steht: Informiert über den aktuellen Stand.

7. Gruppenkalender,

weil Vorbereitung und Zieldefinition über den Erfolg der Arbeit entscheiden. Informiert über die nächsten Meetings und deren Ziele.

Eine nach diesen sieben Prinzipien gestaltete Collaboration-Lösung schafft eine transparente Arbeitsumgebung, die sowohl Einzelarbeit als auch Interaktion unterstützt. Für die Einzelarbeit bietet sie einen «Single Point of Contact» (SPOC) für die relevanten Informationen. Das Self-Service-Prinzip sorgt dafür, dass die Teammitglieder nicht gegenseitig nach den relevanten Unterlagen und Informationen fragen müssen. Jeder kann sich selber versorgen, ohne Kollegen zu stören. Collaboration-Lösungen, die zusätzlich einen personalisierten Zugang jedes Einzelnen zu Informationen ermöglichen, stellen sicher, dass jeder nur das für ihn Relevante sieht. Dies steigert die Effizienz der Einzelarbeit: Je weniger Zeit für das Suchen und Finden von Unterlagen und Informationen aufgewendet werden muss, desto mehr Zeit und Motivation kann in die Wert schöpfende inhaltliche Arbeit investiert werden.

Erfolgsfaktor: Bewusster Umgang

Collaboration-Lösungen bringen allerdings nur den gewünschten Erfolg, wenn die Informationsarbeiter wissen, wie sie sie einsetzen können und sollen. Dies gilt besonders vor dem Hintergrund des Wechsels zwischen Einzelarbeit und Interaktion. Der bewusste Umgang und die Reflektion jedes Einzelnen sind zentrale Erfolgsfaktoren. Den Informationsarbeitern muss klar sein, wie und wozu sie die Systeme nutzen. Dabei geht es nicht nur um die technische, sondern vielmehr auch um die inhaltliche und formale Anwendung. Gemeinsam entwickelte Normen und «Work Practices» stellen in diesem Zusammenhang sicher, dass der Einsatz von Collaboration-Lösungen einerseits die Produktivität jedes Einzelnen und andererseits des gesamten Teams fördert. 🌟



Mit Collaboration-Lösungen werden die Übergänge von Einzel- zu Teamarbeit fließend.

Inserat

n | w

Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Angewandte Psychologie



Weiterbildungen Virtuelle Teams

Fachseminar: Erfolgreiches Arbeiten in Virtuellen Teams: Einführung und Grundlagen
3 Tage, Start: 24.09.2010

CAS Kooperation und Führung in Virtuellen Teams
16 Tage, 15 ECTS, Start: 18.03.2011

Informationsabend 21.04.2010, 18:00 Uhr, Olten
In Kooperation mit der Hochschule für Technik FHNW

Information und Anmeldung
T +41 62 286 03 00/01

www.fhnw.ch/aps/weiterbildung

Smart Business Clients – einfach und prozessorientiert arbeiten

Der innovative Smart Client verknüpft die intuitive Bedienung und hohe Nutzerakzeptanz von Microsoft Office mit der strukturierten und sicheren Welt von SAP ERP.



Stefan Eller
Geschäftsgründer,
Gesellschafter und
Geschäftsführer für
Vertrieb und Marketing
der ITML GmbH
Deutschland. Seine
Schwerpunkte liegen in
der Strategieberatung,
der SAP-ERP-Beratung
sowie in der Projektleitung
im Bereich der
eBusiness-Applikationen.

Zusammenfassung:

Eine prozessbezogene Integration geschäftskritischer Applikationen auf einer einheitlichen und flexiblen Benutzeroberfläche bringt mehr Flexibilität und Transparenz sowie Effizienz und Tempo in die Geschäftsabläufe. Durch die Nutzung lokaler Ressourcen ergeben sich Effizienzvorteile gegenüber bisherigen Portallösungen.

Outlook, SAP GUI, Webbrowser, Reporting-Lösung, Office-Tools. Ein Benutzer von IT-Systemen muss sich heute einer heterogenen Landschaft auf seinem Rechner beugen. Web-basierte Portale waren als zukunftsorientierte Lösungen angedacht. Noch vor 5 Jahren gab es einen regelrechten Hype und man hatte das Ziel, dass ein Benutzer nur noch in seiner Portaloberfläche angemeldet ist und alle Transaktionen und Zielsysteme damit bedienen kann.

Warum funktioniert dies aber in der Praxis bei den Anwendern nicht? Zum einen sind die meisten Portallandschaften alles andere als homogen, einfach und leistungsfähig. Zum anderen müssen für jedes Szenario neue Oberflächen inklusive Webservices zur Anbindung der Backend-Systeme realisiert werden. Dies ist teuer und aufwändig! Andererseits muss man zugeben, dass die webbasierten Portalösungen zwar sehr gut geeignet sind, um strukturierte wie unstrukturierte Inhalte anzuzeigen, aber kein Ersatz für leistungsstarke Desktop-Lösungen sind. Die Power-User in Unternehmen benötigen einen schnelleren Maskenaufbau und Komfort-Funktionen wie Drag-and-Drop sowie die einfache Integration von Office- und Groupware-Lösungen oder gar eine Offline-Funktionalität.

Betrachtet man einen typischen Prozess zur Auftragserfassung, wird das heutige Dilemma schnell klar: Der Benutzer sieht sich verschiedenen Benutzeroberflächen und Programmen ausgesetzt und wechselt ohne Datenintegration zwischen diesen Anwendungen.

Dabei kann es doch auch so gehen: Die Aufforderung oder Bestellung des Kunden kommt via eMail an den Platz eines Mitarbeiters. Dieser drückt in Outlook auf den Button «Als Aktivität anlegen». Binnen weniger Sekunden ist im CRM-System eine Aktivität angelegt, welche an den richtigen Sachbearbeiter weitergeleitet wird. Alle Anhänge werden selbstverständlich in das Dokumentenmanagement-System übernommen und können dort per Volltextsuche auch jederzeit gefunden werden. Ein weiterer Button-Click und schon öffnet sich die Auftrags-erfassungsmaske – natürlich sind die Kundennummer, der Name des Bestellers usw. bereits vollständig ausgefüllt, da diese aus der eMail übernommen wurden. Im Auftrag werden die Positionen über eine Schnellerfassungs-Funktion schnell und komfortabel erfasst. Maskenwechsel sind unnötig, da die Screens auf das Wesentliche reduziert sind. Über eine integrierte Auskunfts-Funktion mit Zugriff auf die Reporting-Lösung kann der Sachbearbeiter alle relevanten Infos aus dem Kundenstamm, den offenen Posten, Beschwerden usw. erkennen. Die Versendung der Auftragsbestätigung wird anhand einer Mail mit angehängtem PDF durchgeführt – natürlich automatisch generiert und ohne weiteres Zutun des Mitarbeiters.

Wenige Sekunden später ist der Prozess komplett bearbeitet. Der Benutzer musste dazu nicht einmal

das Tool wechseln, da alle Anwendungen für die Prozessbearbeitung in einem Smart Client – einer komfortablen Desktop-Lösung – zusammengeführt wurden.

Die Innovation dabei ist: Es braucht dazu keine weitere Client-Installation, keine aufwändigen Middleware-Abgleiche, keine zeitintensiven Aufbauten eines Enterprise Portals, keine neuen Web-services und keine langsamen Web-Screens.

Die Lösung lässt sich einfach bedienen: Die Installation wird über Click-Once ohne Aufwand automatisch verteilt und upgedatet, die Masken sind schnell und einfach zu bedienen, bestehende Lösungen auf Basis von SAP GUI können über das Customizing leicht integriert werden und alle Arten von Webanwendungen werden – ähnlich dem Portal-konzept – über einen Single Sign On eingebunden. Der grosse Unterschied zu Portallösungen ist demnach die Nutzung der lokalen Ressourcen, was sich in Leistung und Nutzerfreundlichkeit stark bemerkbar

macht. Die ITML AG hat es geschafft, in Ihrem Smart Client neben dem SSO (Single Sign On) auch die Verbindung der verschiedenen Anwendungen durch Parameterübergabe so benutzerfreundlich zu gestalten, dass der Mehrwert für den Benutzer in einer gesteigerten Effizienz schnell ersichtlich wird.

Ein Smart Client ist in Abgrenzung zum Thin Client, Fat Client und Rich Client ein Programm, welches lokal auf dem PC läuft, aber vollautomatisch über das Internet oder Intranet installiert und aktualisiert wird.

Der Smart-Client-Ansatz verspricht durch besseres Laufzeitverhalten und höheren Bedienkomfort bei gleichzeitiger Vermeidung lokaler Installationsprobleme eine Kombination der Vorteile von klassischen Desktop- und Webanwendungen. Der Zugriff auf Datenbanken erfolgt bei Smart Clients, sofern kein Zugang über ein lokales Netz möglich ist, über Web Services.

Erste Verwendung des Begriffes erfolgte durch Isomorphic Software's Produkt «SmartClient», welches Ajax-basiert ist und die Anforderungen cross-browser cross-platform erfüllt. Sofern das Ziel, die Vorteile von Web- mit denen klassischer PC-Anwendungen zu verbinden, tatsächlich erreicht wird und das Prinzip eine breite Akzeptanz findet, könnte dies gravierende Auswirkungen auf die künftige Softwareentwicklung haben. Quelle: Wikipedia

Mehr unter: www.itml.ch/smartbusinessclient

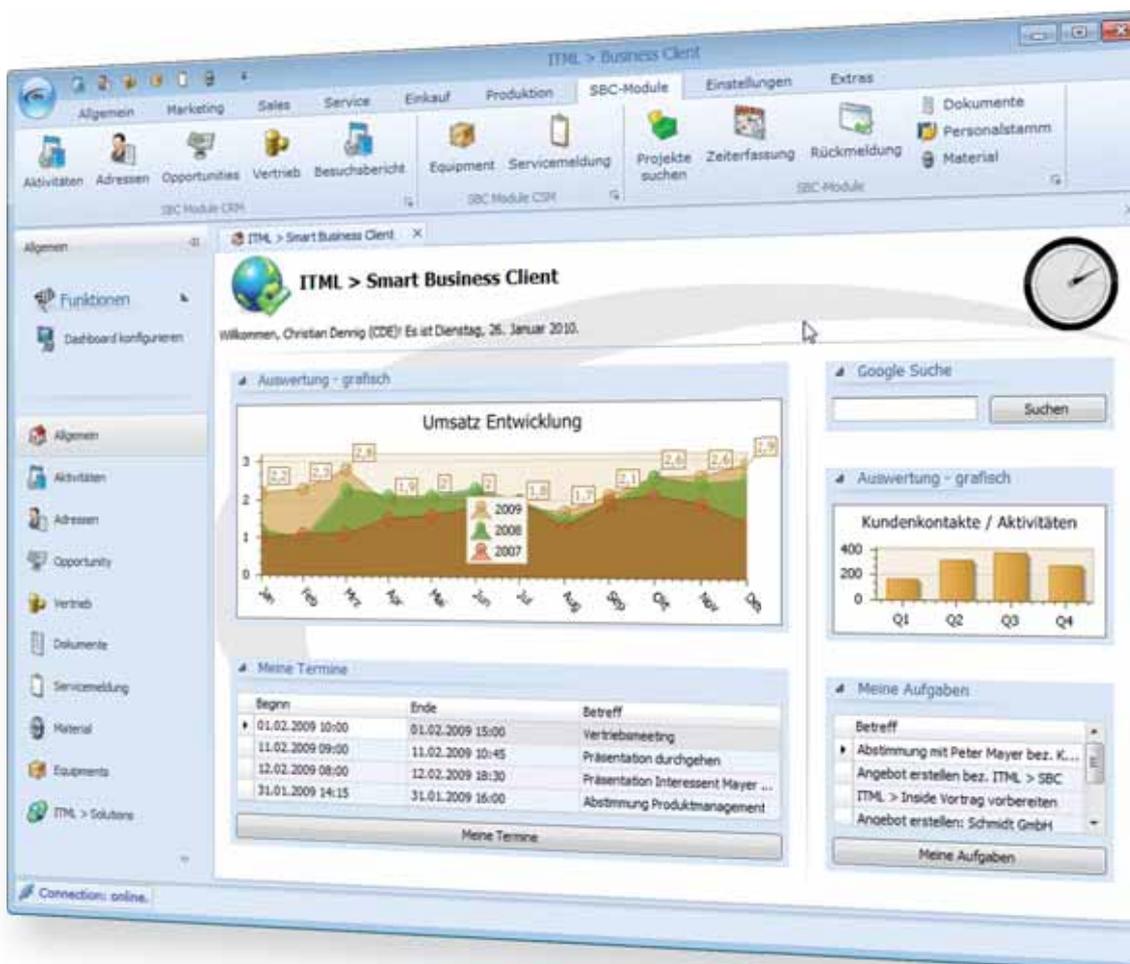


Abbildung 1: Office-orientierte Benutzeroberfläche des Smart Business Client

Business Case:

Vernetzt denken und effizient handeln bei ERCO Leuchten.

Zusammenfassung

ERCO Leuchten führt ITML > SCM ein. Durch den kontinuierlichen und transparenten Datenfluss über das Internet werden konventionelle Kommunikationsmittel (Telefon, Fax) abgelöst. Die neue Aufgabenteilung zwischen den Partnern gibt Kapazitäten für den strategischen Einkauf frei.

Das internetbasierte Supply Chain Management optimiert Ihre gesamten operativen Einkaufsprozesse. Sie erhalten benötigte Ware umgehend und liefern dadurch selbst flexibel und termingerecht. Die positive Kettenreaktion zeigt sich für Sie in hoher Kundenbindung und sicheren Folgeaufträgen. Dank interaktiver Kommunikation und online verfügbarer Information sind Ihre autorisierten Lieferanten über aktuelle Bestände jederzeit im Bilde. Im Bedarfsfall agieren sie so frühzeitig und selbsttätig. Dabei ersetzt das Medium Internet die aufwendige und wenig effiziente Kommunikation via Telefon oder Fax grösstenteils durch einen kontinuierlichen und transparenten Datenfluss.

Einkauf und Beschaffung sind wettbewerbsrelevante Schlüsselfunktionen. Das hat auch die ERCO Leuchten GmbH erkannt – und mit einer integrierten, web-basierten Zusatzlösung für die zentrale ERP-Lösung SAP R/3 die Lieferantenauswahl und -bewertung vereinfacht.

Lieferantenbindung und -bewertung:

Ein wichtiger Wettbewerbsfaktor

Täglich verlassen mehrere tausend Leuchten das Werk. Diese erfüllen die Sicherheitsvorschriften ihrer Bestimmungsländer, wobei Fertigungs- und Prüfprozesse strengen, zertifizierten Standards unterliegen. Schon bei den Bauteilen, aus denen die Endprodukte gefertigt werden, muss das Unternehmen auf höchste Qualität achten.

«Für ERCO Leuchten ist deshalb die Optimierung logistischer Prozesse durch eine enge Bindung wichtiger Lieferanten sowie eine effiziente Lieferantenbewertung ein strategisch bedeutsamer Wettbewerbsfaktor», erklärt Jörg Späinghaus, Einkaufs-

leiter der «Lichtfabrik». ERCO Leuchten setzt auf SAP als zentrale Unternehmenssoftware. Über das neue Lieferantenportal konnte ERCO jetzt die wichtigsten Zulieferbetriebe von Bauteilen direkt in die zentrale SAP-Lösung integrieren und einen web-basierten Informationsaustausch etablieren. Dadurch wird beispielsweise die Bestellübergabe deutlich vereinfacht. ERCO-intern läuft das Lieferantenportal unter der Bezeichnung WebSCM-Portal.

Der Datenaustausch zwischen dem SAP R/3 und dem WebSCM-Portal erfolgt online und automatisiert, da die Web-Masken direkt auf dem SAP NetWeaver-Application-Server laufen und als webfähige Business-Server-Pages programmiert sind. Über der SAP-Standardschnittstelle und Remote Function Calls werden die Daten in die SAP-ERP-Lösung überspielt.

Engpässe frühzeitig erkennen

Mit dem browserfähigen Modul sind die Lieferanten nun über ein Portal umfassend in die Beschaffungsprozesse – etwa Bestell- und Lieferpläne oder Bestelländerungen – von Kunden eingebunden. Autorisierte Lieferanten rufen einfach über einen gängigen Webbrowser (Microsoft IE oder Mozilla Firefox) online auf dem Lieferantenportal Informationen zu aktuellen Beständen ab. So werden mögliche Engpässe für die Produktion frühzeitig erkannt, Bestellungen automatisch angelegt und die benötigten Teile rechtzeitig geliefert.

Im Rahmen der Lieferantenintegration lassen sich nun auch Bestellbestätigungen und Lieferavisen direkt abwickeln. Das entlastet Einkäufer im operativen Tagesgeschäft und schafft Raum für strategische Aufgaben wie Lieferantenauswahl und -beurteilung. Vor allem die effektive Lieferantenbewertung ist heute ein wichtiger Bestandteil der Wertschöpfungskette. Hierfür bietet das WebSCM-Portal, das direkt in die Einkaufsfunktionen der SAP-ERP-Lösung integriert ist, Kunden und Lieferanten vielfältige Möglichkeiten. Wegen der vollständigen Integration ist keine zusätzliche Hardware nötig, ebenso entfällt der Aufwand für die Programmierung und das Monitoring von Schnittstellen.

Benchmarking im Self-Service

Darüber hinaus müssen die für den Einkaufsprozess benötigten Daten und Informationen – Termin, Menge, Einteilungen – nicht mehr manuell aus verschiedenen Quellen zusammengestellt werden, sondern sie stehen den Lieferanten mit der ITML-Zusatzlösung als Supplier Self Service direkt zur Verfügung. Auch Bestelländerungen werden über das Add-On abgewickelt und damit der Einkauf von unnötigen administrativen Aufgaben entlastet. Auf Basis des webbasierten Portals hat ERCO Leuchten auch die Lieferantenbewertung deutlich verbessert. Die Beurteilungen wurden bislang von der Einkaufsabteilung im Rahmen sehr zeitintensiver Lieferantengespräche weitergegeben. Über das WebSCM-Portal kann nun jeder zugangsberechtigte Lieferant seine Bewertung tagesaktuell und detailliert einsehen. Bewertet werden die Lieferanten nach Preis, Termintreue, Schnelligkeit, Qualität und Kommunikationsfähigkeit. Prozentual ausgewertet und in eine genaue Statistik überführt geben die einzelnen Punkte Auskunft über Engagement und Qualität eines jeden Lieferanten.

«Die Vergleichslieferanten in der Rangliste können nur berechnigte ERCO-Mitarbeiter direkt einsehen»,

verdeutlicht Einkaufsleiter Späinghaus. Jedem Lieferanten wiederum steht über das WebSCM-Portal die Möglichkeit offen, Benchmark-Vergleiche mit allen anderen von ERCO bewerteten Lieferanten durchzuführen. «Diese Rangliste ist anonymisiert, der Lieferant sieht nur seine eigenen Daten.»

Mehr Qualität, mehr Wettbewerbsvorteile

ERCO Leuchten hat die Qualität im Einkauf mit dem integrierten WebSCM-Portal deutlich optimiert. Leistungsschwankungen bei Zulieferern, etwa in Hinblick auf Liefertreue oder Qualität von Bauteilen, werden rasch erkannt und umgehend beseitigt. Darüber hinaus sorgt die webbasierte Kommunikation zwischen der ERCO Leuchten GmbH und ihren Lieferanten für rasche und transparente Einkaufsprozesse. Jörg Späinghaus schliesst: «Die SOA-basierte Add-On-Lösung von ITML stellt sicher, dass wir mit den bestmöglichen Partnern zusammenarbeiten. Dadurch können wir Produkte termingerecht, qualitativ hochwertig sowie zu marktgerechten Preisen liefern und letztlich die Wettbewerbsfähigkeit steigern.»

Weitere Informationen zur: www.itml.ch/scm.

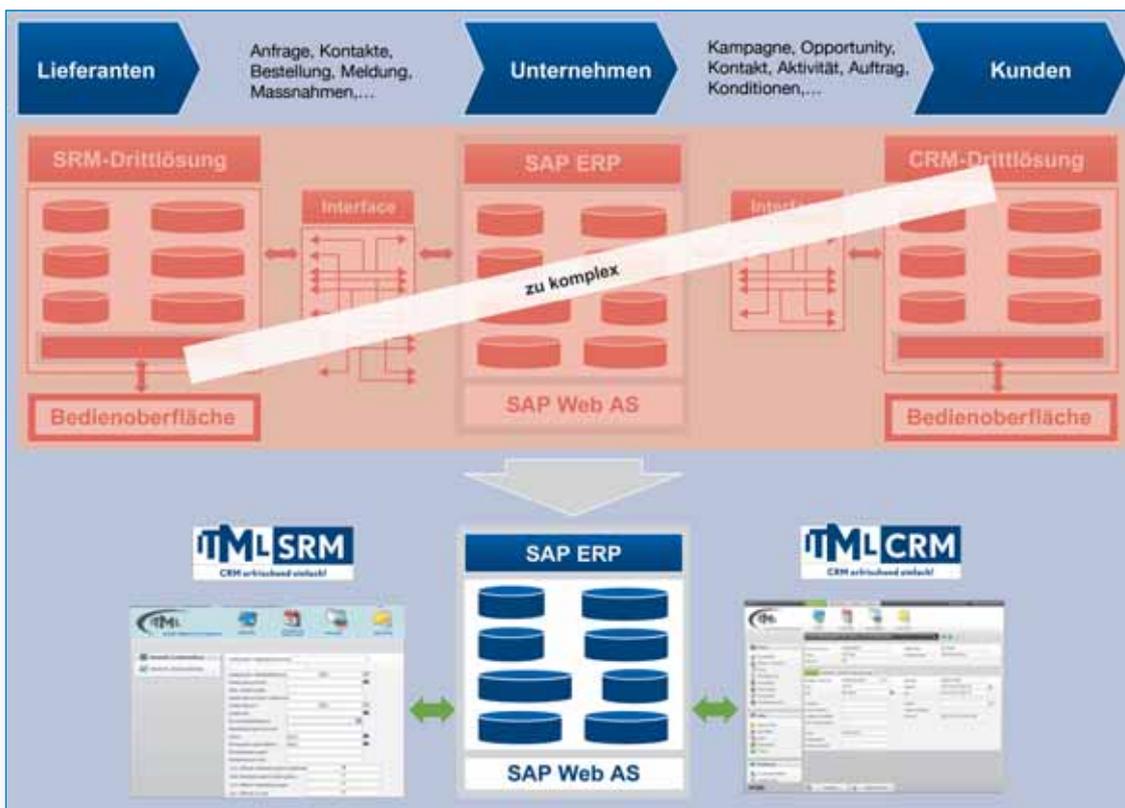


Abbildung 2: Auszug aus der ITML > SolutionSuite unter Einbindung der Lieferantenmanagement-Lösung zur Optimierung von Marketing, Vertrieb und Service auf Basis SAP ERP

mia.Sales – mobile Auftrags- erfassung bei der Firma Gunz Warenhandels GmbH

Optimierung von Geschäftsprozessen durch den Einsatz moderner Informationstechnologie und Systemlösungen im Aussendienst



Mag. Alexander Fehr,
Geschäftsführer der
MIA Systems & Software
GmbH

Zusammenfassung

Die Informationstechnologie kann Prozesse unterstützen, jedoch muss gezielt und richtig eingesetzt werden. In den letzten 9 Jahren durchlebte der Vertriebsaussendienst der Firma Gunz Warenhandels GmbH einen stetigen Wandel. Von der «Zettelwirtschaft» und einer Bestellabwicklung von 4–5 Tagen, hin zur modernen Systemlösung und Durchlaufzeiten von der Bestellung bis zur Lieferung von 24 Stunden.

Gunz & MIA –

Zwei starke Unternehmen unter einem Dach

Die MIA Systems & Software GmbH versteht sich als «prozessorientiertes» Unternehmen und unterstützt ihre Kunden rund um komplexe betriebswirtschaftliche Informationssysteme, zum Beispiel für Warenwirtschaft, mobilen Aussendienst sowie mobile Lagerlogistik.

Im Juni 2009 konnte sich die MIA Systems & Software GmbH mit ihrem mobilen Lagerlogistiksystem «mia.Logistics» unter den Top 3 beim österreichischen Logistikpreis platzieren. Dies in der Kategorie «Beste wirtschaftliche Ergebnisverbesserung durch ein Logistik Tool».

Die Gunz Warenhandels GmbH wurde 1986 gegründet. Sie ist mit 51% an der MIA Systems & Software GmbH beteiligt und ein familiengeführtes Unternehmen mit Sitz in Westösterreich.

Die stark exportorientierte Gunz Warenhandels GmbH führt ein internationales Lebensmittelsortiment mit mehr als 1000 attraktiven Artikeln. Über

5000 bestehende Kunden aus ganz Europa schätzen den Mix aus starken Eigenmarken sowie bekannten Handelsmarken.

Dank der Kompetenz in Lebensmitteln ist das Unternehmen heute ein wichtiger Lieferant in der Lebensmittelbranche.

Die höchst effiziente Logistikkombi von der Auftrags- erfassung bis zur Lieferung ermöglicht eine Waren- auslieferung innerhalb von 24 Stunden nach Bestel- leingang in einem Umkreis von 1000 Kilometern.

Dies macht die Gunz Warenhandels GmbH zu einem kompetenten Lieferanten im dezentralen Streckengeschäft.

Die Mitarbeiter im Vertriebsaussendienst sind flächendeckend in ganz Mitteleuropa unterwegs.

Die MIA Systems & Software GmbH begleitet die Gunz Warenhandels GmbH seit Beginn an in allen Fragen rund um Geschäftsprozessoptimierung durch den Einsatz von moderner Informationstechnologie. Nur durch das Zusammenspiel der einzelnen logistischen Prozesse und dem gezielten Einsatz von massgeschneiderten Systemlösungen ist eine solche Geschwindigkeit bei der Auftrags- abwicklung erst möglich.

Ausgangslage

Zwischen 1986 und 2000 unterschied sich der Vertriebsaussendienst der Gunz Warenhandels GmbH nicht wesentlich von anderen Unternehmen. Produktinformationen, Produktkataloge und Bestell- formulare wurden in Papierform zur Verfügung gestellt und die Bestellungen telefonisch oder per

Fax an das Backoffice übermittelt. Der Aussendienst hatte mit hohen administrativen und organisatorischen Aufwendungen zu kämpfen. Die Bestandsdaten waren nicht aktuell und die «Zettelwirtschaft» erschwerte das Verkaufsgespräch.

Das Backoffice wurde von hohen administrativen und organisatorischen Aufwendungen auch nicht verschont. Tätigkeiten wie lange Telefongespräche und nachtelefonieren, wenn etwas nicht leserlich war, standen auf der Tagesordnung.

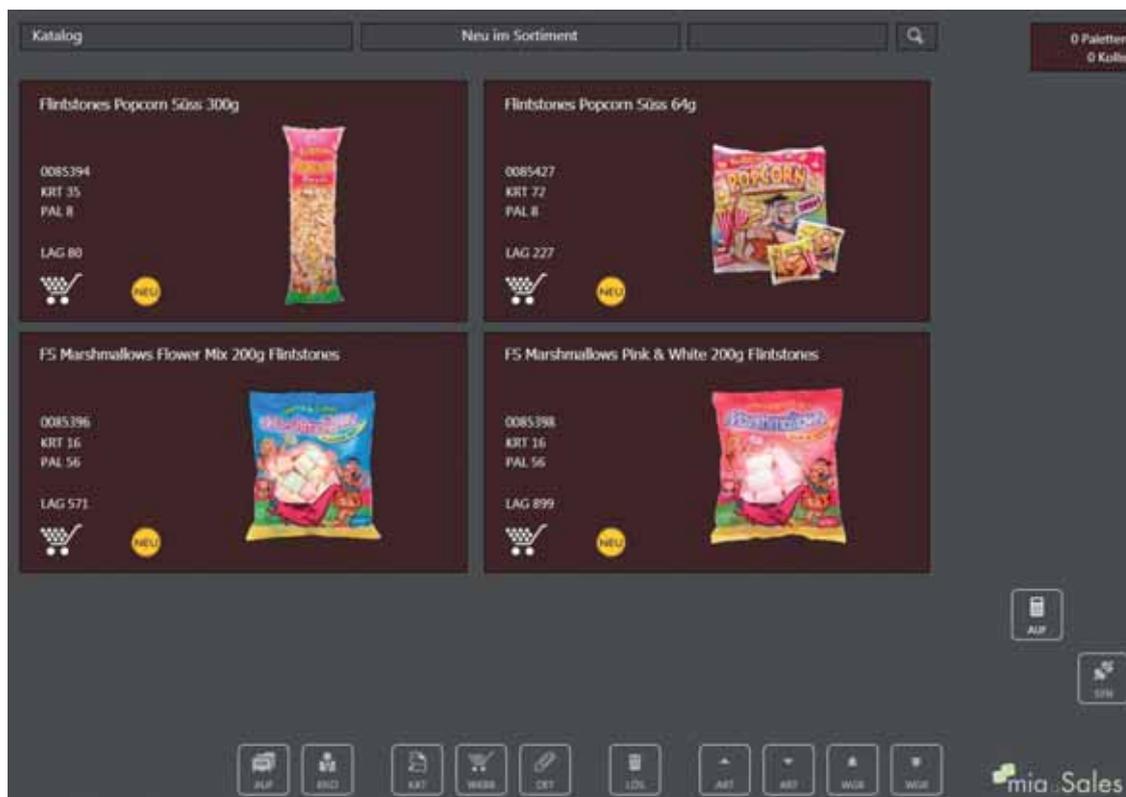
Der Kunde bekam die mangelnden Bestandsdaten und den hohen administrativen und organisatorischen Aufwand zu spüren. Es konnte vorkommen, dass der Kunde Ware bestellte, die zum Zeitpunkt der Erfassung bereits vergriffen war. Die Durchlaufzeit von der Bestellung bis zur Lieferung betrug im Durchschnitt 4 bis 5 Tage.

Lösungskonzept

Im Jahr 2000 entschied sich die Gunz Warenhandels GmbH im Bereich des Aussendienstes gravierende Änderungen durchzuführen. Die ersten mobilen Endgeräte kamen zum Einsatz und der Auftrags-erfassungsprozess wurde unter Beobachtung gestellt. Ab 2005 sprachen wir vom kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Zu Beginn ging es in erster Linie darum, Kunden- und Produktinformationen dem Aussendienst in elektronischer Form bereit zu stellen. Der Bestellvorgang wurde automatisiert und hohe administrative und organisatorische Aufwendungen konnten reduziert werden. Der Produktkatalog musste immer noch in Papierform bereitgestellt werden, da es in den Jahren 2000 bis 2008, kaum möglich war, flächendeckend grosse Datenmengen über das Mobilfunknetz zu transportieren. Zu Beginn fand die Technik keine grosse Akzeptanz und aufgrund der fehlenden Systemlösung im Bereich der Lagerlogistik konnte die Durchlaufzeit von der Bestellung bis zur Lieferung nicht reduziert werden.

Um das Vertrauen in die Technik zu stärken, wurde viel Zeit und Arbeit in die «Usability» der Applikationen sowie das Sicherheits- und Backupkonzept gesteckt. Die Ziele waren ergonomische Navigationskonzepte zu erstellen, Benutzer durch das Programm zu führen und stabile Applikationen zur Verfügung zu stellen, die bei einem mechanischen oder softwaretechnischen Problem jederzeit mit geringem Aufwand wieder hergestellt werden können. Dies gelang in den nachfolgenden Jahren und die Akzeptanz war nach der dritten Generation an mobilen Endgeräten kein Thema mehr.



«Mobiler» Produktkatalog für den Aussendienst

topsoft 10



Die IT-Fachmesse für Ihr Business

140 Aussteller präsentieren über 245 Lösungen

NEU: mit Retail-Park, Kassenslösungen, POS, RFID

Open Source Area mit Konferenz

Business Software Forum mit über 30 Referaten

Special: Business Prozess Management

Der Eintritt ist kostenlos

www.topsoft.ch

Bern

BEAexpo, Halle 120
24. + 25. März 2010
9 - 17 Uhr



15. - 16. September 2010

BEA bern expo, Hallen 110 & 120

easyFairs®

LOGISTIK Schweiz 2010

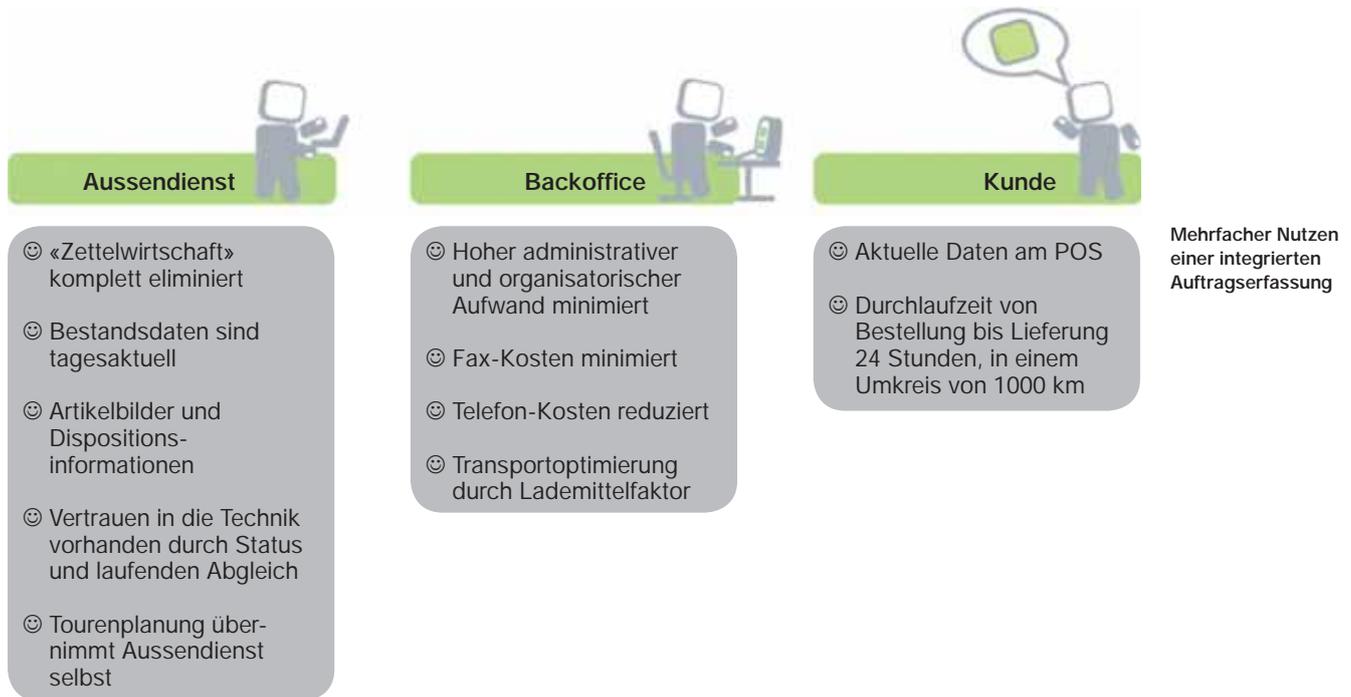
DIE KOSTEN- UND ZEITEFFIZIENTE
VERKAUFSPLATTFORM FÜR MATERIALLOGISTIK

Buchen Sie jetzt unter

+41 (0)61 228 10 04 oder www.easyfairs.com/schweiz

Termin
vormerken
und Stand
buchen!





Wir mussten feststellen, dass gerade im Bereich des Aussendienstes die Anforderungen so hoch waren, dass die technischen Gegebenheiten wie das Mobilfunknetz, Displaygröße, Prozessorleistung und Speicherplatz die Applikationen und die Machbarkeit stark beeinflussen.

Mit der aktuellen Version der mobilen Auftragserfassung «mia.Sales» konnten wesentliche Anforderungen abgedeckt werden. Derzeit kommen Tablet-PCs zum Einsatz. Die technischen Gegebenheiten lassen es zu, dass der Aussendienst komplett papierlos seinen Tätigkeiten nachgehen kann. Erst jetzt konnte der Produktkatalog komplett in elektronischer Form zur Verfügung gestellt werden. Durch neue Technologien im Bereich des Mobilfunknetzes können auch große Datenmengen übertragen werden.

Durch die richtigen Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort lassen sich bereits während des Verkaufsgesprächs Transporte optimieren. Dem Aussendienstmitarbeiter wird der aktuelle Lagerbestand zur Verfügung gestellt. Zudem verfügt er während des Verkaufsgesprächs über die Information, wie viele Lademittel (z. B. Paletten) eine Bestellung benötigt. Somit kann er bereits während des Verkaufsgesprächs auf eine optimierte Bestellmenge und somit auf einen optimierten Transport hinweisen.

Die neue Lösung wurde im vierten Quartal 2009 erfolgreich in ganz Europa ausgerollt.

Fazit

In den letzten Jahren mussten wir feststellen, dass die technischen Möglichkeiten den Anforderungen oft hinterher hinken. Nicht alles kann mit Hilfe der Informationstechnologie optimiert werden. Trotzdem stand in den vergangenen 9 Jahren der kontinuierliche Verbesserungsprozess im Mittelpunkt und die Auftragsabwicklung konnte laufend verbessert werden. Denn die Gunz Warenhandels GmbH hat früh genug erkannt, dass sich die unterschiedlichen Prozesse entlang der logistischen Versorgungskette stark beeinflussen. Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort verbesserten das Verkaufsgespräch um ein Vielfaches, erhöhten die Qualität bei der Auftragserfassung, halfen bei der Optimierung der Transporte und verkürzten die Durchlaufzeit, von der Bestellung bis zur Lieferung, auf ein Minimum. ✨

- **Fakten:**
MIA Systems & Software GmbH
Im Hau 21, 6841 Mäder, Österreich
Telefon +43 5523 21000, Telefax -99
office@mia-systems.at, www.mia-systems.at
- **Produkte**
mia.Sales (mobile Auftragsabwicklung)
mia.Ware (Warenwirtschaft)
mia.Logistics (mobile Lagerlogistik)
- **Dienstleistungen**
Prozessorientierte Analysen
Server- und Netzwerkbetreuung
Individuelle Systementwicklungen
Laufende Wartung und Betreuung

Globales Innovationsmanagement bei der Swisslog

Kommunikation als Bindeglied von Know-how, Kreativität und Motivation



Werner Woodtli ist Mitarbeiter der Swisslog AG. Er war mehrere Jahre als Engineering Manager, Systemplaner und Leiter des International Consulting tätig. Zurzeit ist er als Innovation-Manager für die Entwicklung neuer Produkte und Systemlösungen zuständig.

Zusammenfassung

Know-how, Kreativität und motivierte Mitarbeitende sind die Schlüssel für erfolgreiche Innovationen in einem Unternehmen. Für ein Engineering-Unternehmen mit stark dezentralen Strukturen ist dies eine besondere Herausforderung. Die Qualität der internen Kommunikation wird dabei als ein wesentlicher Erfolgsfaktor für den kontinuierlichen Fluss der Innovationen und für eine Erfolg versprechende Road Map in die Zukunft gesehen.

Im Folgenden wird der Lösungsansatz von Swisslog in seinen Grundzügen vorgestellt, dessen Ziel es war im globalen Kontext eine Innovationskultur zu entwickeln, Prozesse zu definieren und Strukturen fest zu legen, so dass Kreativität gefördert und Innovationen ermöglicht werden.

Ausgangslage und Zielsetzung

Swisslog ist eine globale Anbieterin von integrierten Logistiklösungen mit einem umfassenden Leistungsangebot. Dieses reicht von der Erstellung komplexer Lagerhäuser und Distributionszentren bis hin zu innerbetrieblichen Logistiklösungen für Spitäler. Die Prozesse und Strukturen der Swisslog sind durch die Aufgabe geprägt, weltweit die logistischen Probleme der Kunden zu erkennen und Lösungen dafür zu entwickeln.

Die Integration neuer Technologien in unsere Lösungen ist selbstverständlich geworden. Um uns im Wettbewerb zu bewähren, ist für uns die Fähigkeit laufend Neuerungen herbei- und einzuführen besonders wichtig. Unsere Mitarbeitenden sind jedoch stark projektorientiert. Sie sehen vor allem die Herausforderungen, die in einem Projekt zu bewältigen sind und rücken den unmittelbaren Kundennutzen in den Vordergrund. Das zeitliche

Engagement wird für eine erfolgreiche Projektarbeit voll ausgenutzt. Zeit für Reflexion, Erfahrungen mit anderen zu teilen, Ideen mit den Kollegen weltweit zu diskutieren und mit ihnen weiterzuentwickeln, bleibt wenig oder gar nicht übrig. Unsere marktgetriebene (Market Pull) Innovation ist damit stark in der Organisation verankert. Das aus Ideen getriebene Innovationspotential (Innovation Push) hingegen wurde bisher wenig genutzt.

Innovationen in dieser Art entstehen, wenn sich die Mitarbeitenden in einer Firma innovativ verhalten. Dieses kollektive Verhalten zeichnet sich unter anderem durch folgende Eigenschaften aus: qualifizierte Mitarbeitende, enger Kundenkontakt, offene Innovationskultur und gezieltes Innovationsmanagement. Gerade die letzten beiden Eigenschaften galt es zu entwickeln. Es ist bekannt, dass Unternehmen mit einer hohen Innovationskultur sich nicht nur durch ihre Fähigkeiten zur Innovationsorganisation, sondern vor allem durch die Innovationsbereitschaft ihrer Mitarbeitenden auszeichnen. Diese Mitarbeitende sind neugierig, haben Mut zum Risiko, zeigen Eigenverantwortung und hohe Kommunikationsfähigkeiten. Mit der Einführung des Innovationsmanagements haben wir uns folgende Ziele gesteckt:

- Weiterentwicklung unserer innovativen Kultur unter Einbezug jedes einzelnen Mitarbeitenden
- Transformation unserer besten Ideen in profitable Produkte und Systemlösungen. Fokussierung auf die strategischen Märkte
- Unsere Jobs sollen auch in Zukunft faszinierend bleiben. Erfahrene Leute und junge Talente sollen angezogen werden
- Beschleunigung unserer innovativen Zyklen, vermeiden von Umwegen und Verkürzung der Entscheidungswege durch Shortcuts

- Strukturiertes Vorgehen im Innovationsprozess mit verbessertem Controlling der Entwicklungsprojekte.

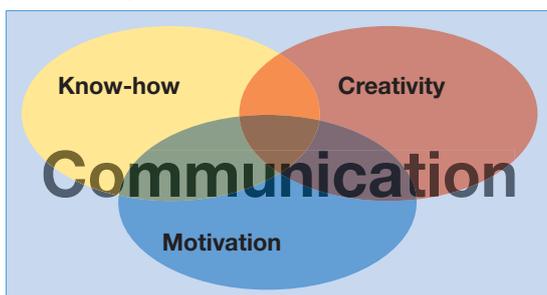
Zusammenfassend können wir diese Ziele als proaktive Gestaltung unserer Zukunft umschreiben.

Innovationskraft durch Integration von Know-how, Kreativität und Motivation, beflügelt durch Kommunikation

Die Frage, die wir zu beantworten hatten, war: Wie können wir internes Know-how, Kreativität und Motivation sinnvoll in ein Innovationsmanagement integrieren? In Anlehnung an Amabile (1998), Abb. 1, war uns dabei von Anfang an klar, dass diese drei Elemente nur gemeinsam auf Basis einer optimalen Kommunikation funktionieren können. Das in vielen Projektarbeiten gewonnene Know-how der Mitarbeitenden braucht die Kommunikation als notwendiges Vehikel, um dieses Wissen zu transportieren, zu speichern und weiter zu verbreiten. Innovation entsteht durch kreative Mitarbeitende, die diese Informationen nutzen, sie vernetzen, mit eigenen Überlegungen ergänzen und daraus einfallsreiche Schlüsse ziehen. Ergänzt mit der Motivation, Ziele zu erreichen, die zunächst unerreichbar erscheinen, sind wichtige Voraussetzungen für Innovationen gegeben.

Es ist daher wesentlich, das persönliche Kommunizieren derjenigen Mitarbeitenden zu fördern und zu erleichtern, die ein bestimmtes Ziel, sprich Innovationen, im Fokus haben. Dieser persönliche Aspekt kann unserer Meinung nur bedingt durch die modernen Kommunikationsmittel abgedeckt werden. Die besten Ideen entstehen im Teamwork, wo Erfahrung, Wissen und Kreativität sich ergänzen und zu höheren Gedankenflügen anregen. Persönliche Workshop-Treffen sind also, nebst der Nutzung der modernen Kommunikationsmittel, unentbehrlich.

Abbildung 1: Kommunikation als «Facilitator» von Innovation (nach Amabile), 1998



Wir möchten hier auch den Begriff «Inkubationszeit» aus der Medizin in den Prozess der Innovation einbringen. Wir meinen damit, dass sich Teammitglieder mit einem Innovationsthema zuerst «anstecken» lassen müssen. Erst mit diesem «Virus» ist ihr Verstand geschärft und fokussiert, um einen weiteren Gedankensprung zu erleben. Erst dann ist die Motivation entflammt, die notwendige Beharrlichkeit vorhanden, alle Hürden zu überspringen, alle Hindernisse zu beseitigen, alle Knacknüsse zu lösen und das Ziel zu erreichen.

Sie besuchen eine Fachmesse mit ganz anderen Augen, wenn ein dringendes Thema seit Wochen gewälzt wird und der Schlüssel zu einem echten Innovationsschritt so greifbar erscheint, aber doch nicht gefunden wird. Nach der Inkubationszeit sind bei einem Messebesuch die Anregungen und gedanklichen Kombinationen für die Problemlösung enorm.

IdeaHub und InnovationForum als Plattform für die interne Kommunikation

Wir haben uns zum Ziel gesetzt, dass jeder Mitarbeitende an der Verbesserung unserer Systemlösungen, Produkte und Dienstleistungen teilhaben kann. Durch die dezentrale Organisation, in der Mitarbeitende in Europa, USA, Asien und Australien beheimatet oder vorübergehend tätig sind, ist dies kein leichtes Unterfangen.

Es beginnt mit einer gemeinsamen Sprache, die in unserem Falle nur Englisch sein konnte. Weiter über das Erarbeiten gemeinsamer Definitionen und Konventionen; schliesslich, und nicht zuletzt im gemeinsamen Verständnis unserer Strategie.

Die Abbildung 2 stellt den unstrukturierten Innovationsprozess dar. Am Anfang stehen Anforderungen und Wünsche unserer Kunden, sich entwickelnde Branchentrends, aber auch versteckte und nicht geäußerte Kundenbedürfnisse. Dann können sich neue Technologien entwickeln, die eine Türe für «parkierte» Ideen öffnen, oder Konkurrenten spornen uns an, die mit neuen Lösungen antreten. Im weiteren ändert sich das soziale Umfeld stetig, und Länder legen neue Richtlinien fest, denken wir nur an die Aspekte der grünen Supply Chain, oder Empfehlungen zur Ergonomie zum Heben und Tragen von Lasten. In dieser sich stetig ändernden Welt sind kontinuierliche Innovationen notwendig, um langfristig den Erfolg zu sichern und zu erweitern.

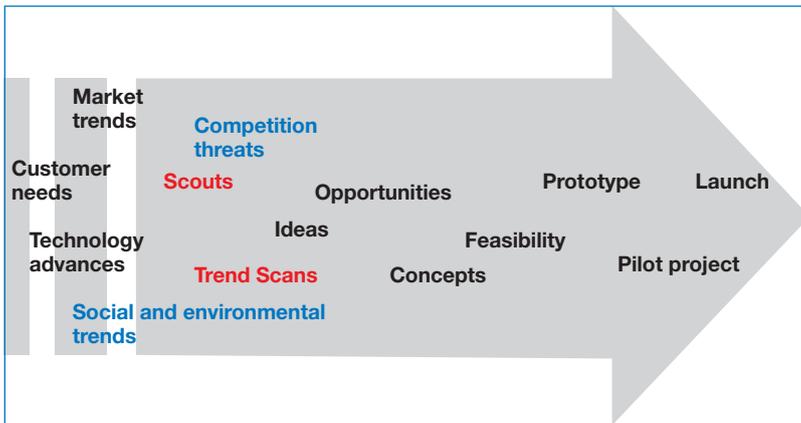


Abbildung 2:
Unstrukturierter
Innovationsprozess

Wir haben uns zum Ziel gesetzt, diesen unstrukturierten Prozess zu strukturieren. In Bild 3 ist der neue Innovationsprozess schematisch dargestellt. Basierend auf dem Stage-Gate-Prinzip ist der Innovationsprozess durch die entsprechenden Meilensteine in verschiedene Phasen unterteilt. Als übergeordnete Hauptelemente der Struktur sind Ideengenerierung, Auswahl und Priorisierung, sowie die Implementierung leicht zu erkennen.

Als zentrales Element ist dabei der «Innovation-Hub» und das «Innovation-Forum» anzusehen. Jeder Mitarbeitende ist berechtigt, ein neues Innovationsthema anzuregen, und einen «Thread» zu eröffnen. Dabei hat er vorzugsweise eine Kategorie anzugeben, sei das eine bestimmte Produktgruppe, eine bestimmte Systemlösung oder ein Businessprozess. Damit stösst er den zuständigen internen Experten an, der so auf das Thema aufmerksam wird und aktiv die Diskussionsrunde unterstützt, die nun um das Thema oder die Idee entsteht.

Der Innovationsprozess

Nachdem wir eine gemeinsame Plattform für die Kommunikation festgelegt haben, wollten wir auch unser Vorgehen bezüglich Innovation und Weiterentwicklung unserer Produkte und Systemlösungen eine klare Struktur geben.

Das Ziel war aber keinesfalls, die Abläufe in ein starres Schema zu zwingen. Ganz im Gegenteil, wir wollten uns einen klaren Ablauf vorgeben, um unglückliche Umwege zu vermeiden und die Entscheidungsprozesse zu beschleunigen.

Wie einleitend bereits erwähnt, spielen in der ersten Phase der Ideenfindung, die wir als «Fuzzy Front End» bezeichnen, die Mitarbeitenden als Startpunkt der Ideengenerierung eine zentrale Rolle. Wesentlich ist, dass die Ideen wohlwollend aufgenommen

werden, die Mitarbeitenden ermutigt werden die Ideen gemeinsam weiter zu entwickeln und die gegenseitige Stimulierung der Innovationskraft gefördert wird. Wir nennen das «Collaborative Innovation.» In dieser Phase spielt nun der Experte die zentrale Rolle. Der Experte ist angehalten, die gestarteten Diskussionen zu fördern, auf das vorhandene Basiswissen hinzuweisen und der Diskussionsgruppe, die sich in der Zwischenzeit gebildet hat, zur Verfügung zu stellen. Aufgabe des Experten ist es, die Diskussion der Gruppe zu fördern und zu einem Entscheid zu führen. Im positiven Falle bereitet der Experte einen Innovationsworkshop vor, zu dem die Schlüsselpersonen zum Thema eingeladen werden, und führt damit den persönlichen Kontakt herbei.

Der Workshop endet mit einer Empfehlung an das Innovation Board, mit dem Antrag, den Diskussionspunkt in ein Entwicklungsprojekt überzuführen. Dies bedeutet, dass in der folgenden Prozessphase die Schlüsselinformationen erarbeitet werden. Unter anderem sind dies:

- Marktanalyse und Marktpotential, Chancen-/ Risikoprofile
- Technische Machbarkeit, Stärke-/Schwächenprofile
- Business-Case für unsere Kunden, Pay-back und ROI
- Business-Case Swisslog, Entwicklungsantrag und Entwicklungsbudget

Mit der Entwicklung dieses Prozesses ist es unser Anliegen, dass alle unsere Innovations- und Entwicklungsprojekte diesem Schema folgen. Dabei haben wir uns vorgenommen, dass dieser Prozess unsere Effizienz wesentlich steigert und keinesfalls Innovationen verzögert.

Dank der klaren Struktur erwarten wir, dass die Effizienz unserer Entwicklungsprojekte erhöht und die Time-to-Market reduziert werden kann, dass sie auf einer soliden Markt- und Kundenanalyse basieren und zeitaufwändige Back-loops vermieden werden können.

Praktische Erfahrungen und Ausblick

Zu den Aufgaben des Innovation Managers gehört es, die innovativen Köpfe eines Unternehmens zu identifizieren, und ihre spezifischen Interessensgebiete zu erkennen, sie aus der täglichen Projektarbeit kurzzeitig herauszuholen und aktiv zum Mitmachen zu motivieren. Einen ersten Ansatz haben wir mit dem «Innovation Circle» gemacht.

Dazu gehören ausgewählte Mitarbeitende, die zu erkennen gegeben haben, dass sie sich aktiv an der Gestaltung der Zukunft des Unternehmens beteiligen. Sie werden dann auch zu Workshops eingeladen und sind angehalten, am regen Gedankenaustausch zu Innovationsthemen teilzunehmen. Damit die zusätzliche Zeit für Workshops, Reisen und Analysen diesen Mitarbeitenden auch zur Verfügung steht, braucht es die aktive Unterstützung durch das Management. Durch diese aktiven Unterstützung wird das Management automatisch in den Innovationsprozess involviert. Die Resultate des Innovationsprozesses liegen damit auch im Fokus des Managements.

Die Rolle des Innovationsmanagers kann als die eines Kommunikators und Moderators bezeichnet werden; oft kommt die Rolle des Mediators dazu, sind doch die Chancen von guten Ideen nicht selten Killerphrasen und politischen Ränkespielen ausgesetzt. Wir sind der Meinung, dass das grundsätzliche Konzept mit IdeaHub und InnovationForum als Kommunikationsplattform richtig ist, und dass wir diese im Sinne von «Collaborative Innovation» als Pivotelement unserer Gedanken, Ideen und Diskussionen weiterentwickeln wollen.

Als internationales Unternehmen mit dezentraler Struktur wollen wir die Weiterentwicklung unserer Produkte, Systemlösungen und Prozesse nicht dem Zufall überlassen, sondern wir wollen den Weg der

Swisslog ist eine weltweit agierende Anbieterin von integrierten Logistiklösungen für Lagerhäuser, Verteilzentren und Krankenhäuser. Die Leistungspalette umfasst die Erstellung komplexer Lagerhäuser und Verteilzentren, inklusive der Implementierung von eigener Software, Paletten-, Leichtgut- und Robotertechnologie, sowie innerbetriebliche Logistiklösungen für Spitäler.

Die Swisslog-Lösungen ermöglichen den Kunden, die Produktions-, Logistik- und Distributionsprozesse zu optimieren, um Flexibilität, Reaktionsfähigkeit und Qualität der Leistungen zu steigern, sowie Logistikkosten zu minimieren. Auf die langjährige Erfahrung von Swisslog in der Entwicklung und Umsetzung von integrierten Logistiklösungen verlassen sich Kunden in weltweit mehr als 50 Ländern.

Das Unternehmen mit Hauptsitz in Buchs/Aarau, ist aktiv in Europa, Nordamerika, Asien und Australien, und beschäftigt derzeit etwa 2000 Mitarbeitende.

Das Unternehmen ist entstanden aus der Fusion von Sprecher&Schuh Automation, Digitron und OWL, alles Schweizer Systemintegratoren der Intralogistik.

Mehr Informationen zu Swisslog unter www.swisslog.com

«Collaborative Innovation» gehen. Wir wollen diesen Gedanken in unserem Unternehmen weiter verankern, so dass der Zugang zum Innovationsportal zum täglichen Ritual unserer innovativen Mitarbeitenden wird. Zum Schluss erlauben wir uns die Bemerkung, dass die innovativen Ideen vor allem durch die intensive Kommunikation von Mitarbeitenden entstehen. Die IT kann und muss im globalen Kontext diese Kommunikation fördern. 🌐

Literatur:

Amabile T. M. (1998): How to kill creativity.

In Harvard Business Review Vol. 76 (5), S. 76–87

Zinkel W. (2007): Erfolg durch Innovation. Jean Frey, Bilanz, Zürich.

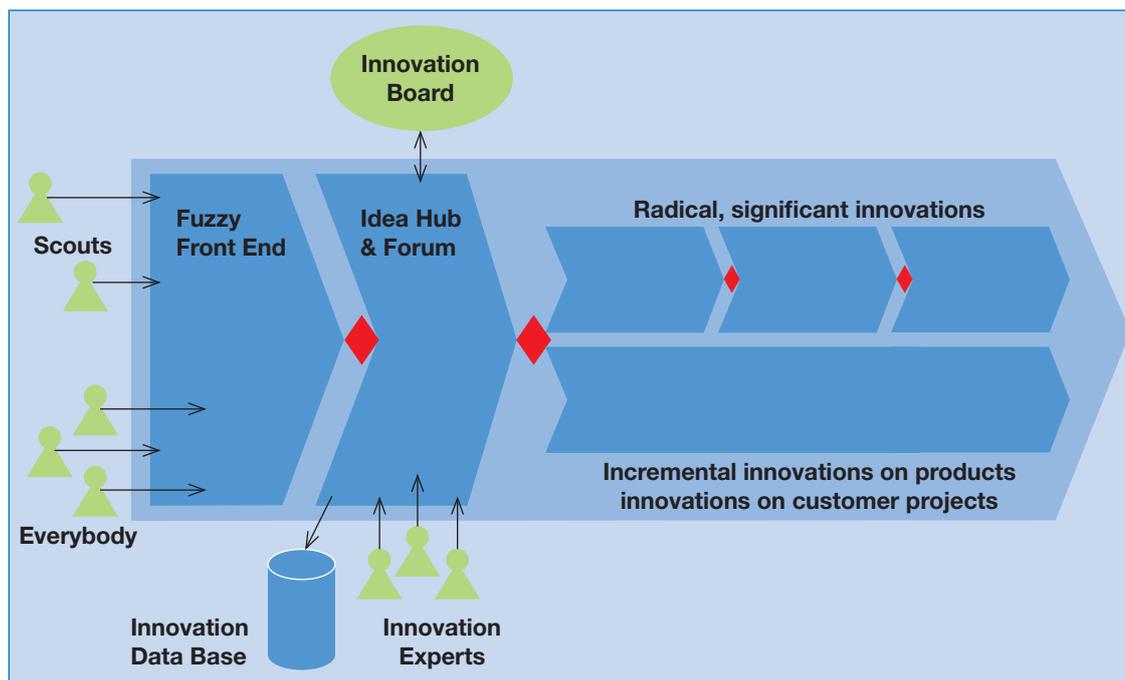


Abbildung 3: IdeaHub und Innovation Forum als Kommunikationsplattform



VNL / MFS Maintenance

Best Practice im Kundensupport

Franz Eiholzer, Siemens Schweiz AG

Gute Ideen für Dienstleistungsangebote entstehen nicht zufällig. Durch empirische Kundenbefragungen und Bedürfnisabklärungen werden im Vorfeld mögliche neue Leistungsarten evaluiert. Die neuen Leistungen werden nach einem Dienstleistungs-Innovationsprozess geformt, im Vorfeld unter Einbezug der Kunden erprobt und mit zusätzlichen emotionalen Elementen – z. B. aus der Disziplin des «Storytelling» – professionalisiert. Dienstleistungen sind immateriell und können nur verkauft werden, wenn sie sicht- und erlebbar gemacht werden. Am Beispiel der Instandhaltungsleistung «Knowledge on Demand» wird ein Weg aufgezeigt, wie dieser Prozess erfolgreich und professionell umgesetzt werden kann.

Beschaffung von MRO bei armasuisse

Mark Salathé, armasuisse

In der Nutzungsphase der Systeme werden durch die armasuisse im Bereich Einkauf und Kooperationen die MRO-Güter (Maintenance, Repair und Operations) verarbeitet. Bei einer grossen Zahl an Bedarfspositionen hat ein Einzelbedarf meist nur geringes Volumen. Ferner handelt es sich in erheblichem Umfange um normierte Standardgüter. Bei MRO-Gütern kommt es deshalb wie bei C-Teilen auf eine effiziente Beschaffung an. Aufgrund ihrer Charakteristik eignen sich MRO-Güter in besonderem Masse für eine elektronische Beschaffung. Die armasuisse betreibt zentral für ausgewählte Güter ein E-Procurement.



Innovative Service- und Unterhaltstechnologien

Mobile Systeme für die Instandhaltung

Jörg Lagemann, Fachhochschule Nordwestschweiz

Der Einsatz von RFID-Technologie an allen technischen Anlagen und Equipments in Kombination mit mobilen Datenerfassungsgeräten (MDE) ist eine Herausforderung für alle Beteiligten, für das Projektteam und die beteiligten Mitarbeiter. Sie müssen bestehende Prozesse für mobile Systeme umstellen und etablieren.

Die effiziente Verwaltung umfangreicher technischer Anlagen wird erst durch den Einsatz dieser neuen Arbeitsmittel bei begrenzten Ressourcen möglich: Am Beispiel der Stadtwerke Krumbach wurden über 3500 Schächte mit RFID-Datenträgern ausgerüstet.

Product Life Cycle Management & Information Tracking

Dimitris Kiritsis, École polytechnique fédérale de Lausanne EPFL

PROMISE developed a Closed-Loop Lifecycle Management technology, including product lifecycle models, Product Embedded Information Devices with associated firmware and software components and tools for decision making based on data gathered through a product lifecycle. This is done to enable and exploit the seamless flow, tracing and updating of information about a product, after its delivery to the customer and up to its final destiny (deregistration, decommissioning) and back to the designer and producer. The breakthrough contribution of PROMISE, in the long term, is to allow information flow management to go beyond the customer, to close the product lifecycle information loops, and to enable the seamless e-Transformation of Product Lifecycle Information to Knowledge.

Fortschritt im FM durch RFID

Heinz Mäder, Identech Partners AG

Die Anforderungen an das professionelle Facility Management werden immer anspruchsvoller. Der Einsatz der zukunftsorientierten Technologie «Radiofrequenz Identifikation», kurz RFID ermöglicht dem Manager die Übersicht zu wahren und die notwendigen Arbeiten gezielt zu veranlassen. Der Nutzen ergibt sich unter anderem aus der Tatsache, dass in einer Immobilie für die verschiedenen Fachgebiete nicht mehr unterschiedliche Individuallösungen im Einsatz stehen, sondern eine gewisse Konsistenz und Durchgängigkeit der Lösungen verfügbar sind.

Innovative Lösungen bei Raumdesinfektionen

Thomas Müller, Novapura AG

Der erste Schritt bei einer Raumsanierung bei Schimmelpilzbefall ist eine Desinfektion, bei der die vorhandenen Schimmelkeime abgetötet werden. Bei der Desinfektion haben sich Vernebelungsverfahren bewährt. Die Sanierung wird robuster gegen Neubefall, wenn als letzte Schicht auf der Bauteiloberfläche ein Wirkstoff aufgebracht wird, der eine Depotwirkung hat, und der nicht in die Raumluft emittiert, der aber gleichzeitig den Feuchtigkeits-Speichermechanismus des Wandaufbaus nicht stört.

PBL – neue Geschäftsmodelle im After Sales Service

Steffen Heede, SAP Schweiz AG

PBL bezeichnet den innovativen Ansatz durch eine intelligente, völlig neuartige Vertragsgestaltung beim Einkauf von Dienstleistungen für die Wartung und den Betrieb von komplexen technischen Systemen die Interessen beider Vertragspartner besser zu vereinen. Dadurch können auf der einen Seite Kosten gesenkt, andererseits Anreize zur Erreichung höherer Margen generiert werden.





Verein
Netzwerk
Logistik



Aktivitäten 2010

VNL-Tagung



Mit den Tagungen wollen wir das VNL-Netzwerk regelmässig zu wichtigen logistischen Themen umfassend informieren. Neben den Fachreferaten aus Wirtschaft und Forschung steht die Pflege des persönlichen Netzwerkes sowie der Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmenden im Vordergrund. Die Veranstaltungsgrösse ist rund 50 bis 100 Personen.

VNL-Werkstatt



Mit Werkstätten sprechen wir Personen an, die sich zu speziellen Themen in Arbeitskreisen Lösungen erarbeiten. Das Expertenwissen aus Wirtschaft und Forschung wird zusammengebracht. Meist interdisziplinär geführt, ermöglichen sie einen ungewohnten und neuen Zugang zu bekannten und aktuellen Problemstellungen. Die Veranstaltungsgrösse ist rund 20 bis 30 Personen.

VNL-After-Work



Nach einem anstrengenden Arbeitstag können Sie sich zurücklehnen und sich mit Kollegen zu aktuellen Themen austauschen. Wir organisieren prominente Gastredner, die den Abend eröffnen und ermöglichen in einem kleinen, geschlossenen Rahmen wertvolle Diskussionen zum Logistikmanagement. Der Abend wird mit einem entsprechenden Apéro abgerundet.

Jahresplanung 2010

15. April **VNL Logistik Lounge**

Logistik Controlling.

Zürich, Hbf, Au Premier



27. April **VNL-CH Fachtagung**

E-Collaboration: Internet basierte

Lösungen für eine effiziente

Zusammenarbeit. FHNW, Brugg



14. April **VNL-A Best Practice Seminar**

RFID in der Praxis. SFS unimarket

«RFID – wenn Produkte miteinander kommunizieren». Heerbrugg



18./19. Mai **Euroforum Logistik-Forum Schweiz**

Supply Chain Strategien und Innovationen

der Logistik. Technopark Zürich



10. Juni **VNL-A**

Österreichischer Logistiktag. Linz



18. Juni **VNL-CH Wissenschaft trifft Praxis**

Mit kooperativen Projekten und

Innovationsförderung zu neuen Lösungen.

Generalversammlung.



16. September **VNL-A**

Logistik Forum. Dornbirn



Genauere Angaben und Anmeldung unter

www.vnl.ch

easyfairs: LOGISTIK Schweiz 2010

BEA bern expo, Bern – 15./16. September 2010

Das logistische Highlight in der Schweiz – eine gelungene Kombination von Verkaufsplattform und hochkarätigem Fachprogramm

Regelmässige Veranstaltungen

Logistik Lounge



Erscheinung VNL-Zeitschrift

Dezember, März, Juni, September

Verein Netzwerk Logistik Schweiz

Technopark Aargau, Dorfstrasse 69, 5210 Windisch

Telefon 056 500 0774, office@vnl.ch