

# INFORMATION IST ALLES

## Schnell handeln und sicher entscheiden durch intelligente Informationslogistik

*Eine ganze Reihe dokumentenorientierter Systeme hat Einzug in Unternehmen gehalten, oft in Ergänzung zu ERP- und CRM-Systemen. Diese Archive, Dokumenten-, Knowledge- oder Content-Management-Systeme sind zumeist in der Lage, Dokumente aus ERP- und anderen Back-Office-Systemen zur Verwaltung entgegenzunehmen oder direkt dort abzurufen. Seltener können Informationen auch wieder dorthin zurückgeführt werden. Neben Dokumenten gibt es zudem noch zahlreiche weitere Informationen aus mehreren unterschiedlichen Systemen, die für eine qualifizierte Entscheidungsfindung gebraucht werden. Es müssen also Informationen unstrukturierter (aus Dokumenten) und strukturierter Art (aus Datenbanken) verdichtet und in einer einfach nutzbaren und sinnvollen Art und Weise zur Verfügung gestellt werden. Im Anschluß sollte es möglich sein, das Ergebnis eines Vorgangs oder einer Entscheidung in der geänderten Form wieder an die angesprochenen Systeme zurückzuliefern.*

**D**ie Herausforderung dokumentenorientierter EDV-Systeme ist die logistische Aufgabe, die benötigten Informationen zu finden, zu liefern und samt Änderungen zurückzuliefern. Insgesamt eine typische Aufgabe für Enterprise Application Integration. Die Durchführung eines EAI Projektes ist oft stark projektorientiert, langwierig, kosten- und ressourcenintensiv. Es sei denn, man verfügt über weitgehend konfigurierbare

Connectoren für nahezu alle verbreiteten ERP- und Back-Office-Systeme, Archive Tools für die Präsentation sowie ein Framework für den Dokumenten- und Informationsabruf und die Präsentation der kombinierten Informationen. Genau derartige Lösungs-Bausteine entwickelt und implementiert die Firma forcont business technology GmbH in einer Reihe von Kundenprojekten. Das Ergebnis ist ein Baukasten für intelligente Informationslogistik. Dieses Application-Integration-Gerüst, welches als forcont factory am Markt bekannt ist, beinhaltet beispielsweise Konnektoren zu SAP R/3, zu IXOS-Archive-Lösungen und zur Exchange-Workflow-Schnittstelle. Für Zugriffe auf Datenbanken

stehen Schnittstellen für Oracle, MS-SQL und MySQL zur Verfügung. Bestehende Filesysteme können in Ihrer Struktur direkt in der factory abgebildet werden.

Die Administration des Systems erfolgt zentral über einen Java-Client. Um die Benutzerverwaltung einfach zu gestalten, können Benutzerdaten sowohl aus dem Windows-Repository als auch aus SAP R/3 übernommen oder abgeglichen werden.

### Informationslogistik am Beispiel der Berliner- Schultheiss-Brauerei

Die Berliner-Schultheiss-Brauerei GmbH ist eine Tochter des Brau und Brunnen Konzerns. Sie beliefert und betreut im Raum Berlin/ Neue Bundesländer neben ihren Handelskunden ca. 750 Getränkefachgroßhändler und ca. 4000 Gaststätten und Restaurants. Dabei wird ein Umsatz von ca. 130 Mio. € erreicht. Ziel der Brauerei war es, ein Home-Office-Konzept für die Vertriebsmitarbeiter umzusetzen. Somit lag auch eine typisch informationslogistische Aufgabe vor:

Eine in einer Brauerei häufig anstehende Entscheidung ist die Vergabe von Leistungen an die Bewirtungsbetriebe (z. B. Darlehen, Außenwerbbeanlagen, Bereitstellung von Theken und Einrichtungen etc.). Um ein bestehendes oder neues Objekt beurteilen

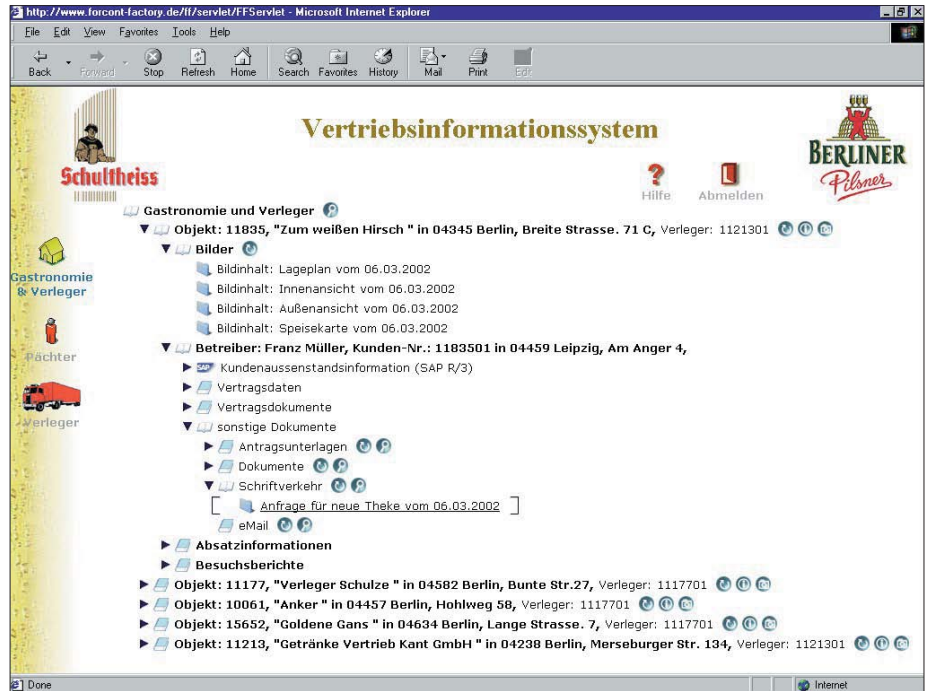
#### Stefan Plock

Tätig im Bereich Marketing der forcont business technology gmbh. Das Unternehmen ging im Jahr 2000 durch MBO aus der IXOS Anwendungs-Software GmbH Leipzig hervor.

zu können, werden Daten aus mehreren Systemen benötigt:

- Die Kunden-Stammdaten werden in einem SAP R/3-System verwaltet.
- Die Absatzmengen und Umsatzdaten des Kunden werden in einem Data-Warehouse gehalten und über das COGNOS-IMS (Information Management System) bereitgestellt.
- Die Vertragsdaten und der aktuelle Stand der Vertragserfüllung sind in einem Legacy-System hinterlegt.
- Der Stand ausstehender Rechnungen und des Zahlungsverhaltens des Kunden ist im SAP R/3 zu finden.
- Informationen zu bestehenden Verträgen liegen im IXOS-Archive (zuvor eingescannt).
- Weitere notwendige Informationen zu einem Objekt, wie z. B. Informationen zur Lage und Art des Objektes, das Aussehen und die Ausstattung (über entsprechende Bilder) oder das Angebot (z. B. in Form der Speisekarte) liegen zum größten Teil in einem Dokumentenarchiv und werden über das Web-Frontend der forcont factory erfasst. Für die Erfassung und Recherche stehen die üblichen DMS-Funktionen zur Verfügung.

Hier galt es also, Informationen in Form von Dokumenten und Daten aus einer Reihe unterschiedlicher, weitgehend separat agierender Back-Office-Systeme zusammen-



zuziehen und dem Benutzer übersichtlich zu präsentieren. Integriert man heute solche heterogenen Systeme, ist ein Interface auf Web-Basis die Oberfläche der Wahl. Es erlaubt den Benutzern nicht nur den Zugriff ohne spezielle Installation auf den Clients, sondern auch mit mobilen Systemen von wechselnden Standorten aus. Der Zugang bei der Berliner Schultheiss-Brauerei erfolgt über einen entsprechend gesicherten RAS- / VPN-Zugang über das Internet.

Möchte der Benutzer auf das Informationssystem zugreifen, klickt er entweder auf das Applikations-Icon

auf seinem Desktop oder wählt den Link in seinen Web-Bookmarks. Damit wird, falls er nicht bereits online ist, die Internet-RAS-Verbindung ins Firmennetz aufgebaut. Er identifiziert sich wie im internen Netz über seinen Benutzernamen und sein Paßwort.

Danach öffnet sich das Vertriebsinformationssystem. Hier wählt er zwischen den Bereichen „Gastronomie & Verleger“, den Pächter-Daten oder dem Bereich „Verleger“. Obwohl mehrere unterschiedliche Systeme die Informationen liefern, bietet die Web-Oberfläche ein einheitliches, intuitiv zu bedienendes Interface. Die Recherche-Masken gestatten sowohl das gezielte als auch das Wild-Card-Suchen. Aus dieser Oberfläche heraus können Kunden-Unterlagen gesucht, Kontostände abgerufen, neue Objekte angelegt, Formulare und Standardbriefe (mit entsprechend vorbereiteten Vorlagen) erstellt und sogleich automatisiert korrekt in die digitale Kundenakte abgelegt werden.

Das Projekt startete im Sommer 2001. Die zu integrierenden Systeme waren bereits alle produktiv und etabliert, darunter auch das elektronische Archiv auf der Basis von IXOS eCON mit einer Anbindung an SAP R/3. Intranet für die eigenen Mitarbeiter und Internet für die Präsenz zu den Kunden waren bereits vorhanden und mußten für den Einsatz lediglich geringfügig erweitert werden. Eine wesentliche Vorgabe bestand darin, daß auf den neu eingerich-



teten Laptops der Vertriebsmitarbeiter keine weiteren Clients mehr installiert und gepflegt werden sollten, sieht man von den standardmäßig vorhandenen Web-Browsern (im Standardfall Microsoft IE 5.x) ab. Selbst zusätzliche Spezial-Plugins sollten möglichst nicht erforderlich sein.

Auf dieser Basis drängte sich die Web-Lösung geradezu auf. Eingaben für Formulare werden über Web-Formulare erfaßt und in der Kunden-Datenbank hinterlegt. Für Standardbriefe und Berichte sind entsprechende Word-Vorlagen vorhanden, welche über Makros aktiviert und ausgefüllt werden. Das Ergebnis-Dokument gelangt automatisch in die elektronische Kundenakte. Nach etwa drei Monaten für Pflichtenheft und Umsetzung konnte der Probebetrieb aufgenommen werden, zunächst mit fünf Mitarbeitern. Nach einer Pilotphase von vier Wochen wurde das System freigegeben. Inzwischen wird es von etwa 50 Mitarbeitern in Vertrieb und Innendienst genutzt.

## **Einfache Informationszusammenstellung**

Der Mitarbeiter kann alle für ihn relevanten Informationen zu einem Kunden schnell und einfach abrufen: Umsätze, ausstehende Rechnungen, Details zu vorhandenen Verträgen sowie zur Gaststätte selbst. Dies ist die Basis für alle Entscheidungen, welche die Vertriebsmitarbeiter zu treffen haben. Der Bearbeiter ist während des Kundenbesuches somit in der Lage, sofort eine fundierte Entscheidung zu fällen. Er erteilt einen positiven Bescheid und legt zugleich dafür eine neue elektronische Kundenakte an bzw. vervollständigt diese. Oder er erteilt eine Ablehnung aufgrund vorhandener Informationen. Bei schriftlichen Bescheiden sind wesentliche Formulierungen bereits in Form von Vorlagen vorhanden. Die notwendigen Angaben werden nicht nur in der Akte hinterlegt, sondern landen zugleich im SAP R/3 sowie im Vertragssystem, womit die Synchronisation der Informationen und Systeme sichergestellt wird. Muß die Entscheidung auf „höherer Ebene“ gefällt werden, können die Unterlagen entweder ausgedruckt und als Entscheidungsvorlage zusammengestellt werden oder auch elektronisch als Anlage an die

Mitglieder des Entscheidungsgremiums per E-Mail zugestellt werden.

Der Vorteil liegt in der bestehend einfach zu bedienenden, zentralen Informationszusammenstellung. Nachdem das Internet (oder Intranet) immer stärker zum Informations-Desktop avanciert, kommen hiermit ergänzende aktive Komponenten hinzu. Bei der Lösung mußten die vorhandenen business-critical Systeme nicht modifiziert werden. Die Web-Oberfläche verdeckt die unterschiedlichen Systeme und deren verschiedene Oberflächen vollständig. Der Vertriebsmitarbeiter hat es statt mit fünf unterschiedlichen Anwendungen nur noch mit einer zu tun. Damit wird der Einarbeitungsaufwand deutlich reduziert und die Übersichtlichkeit steigt spürbar. Als Folge sinkt die Wahrscheinlichkeit von Fehlbedienungen, und es wird eine erhebliche Beschleunigung der Bearbeitungszeit erreicht. Nach der bisherigen positiven Erfahrung gibt es natürlich Vorstellungen für Erweiterungen. So möchte man neben einer vollautomatischen Outlook-Integration eine Erweiterung des Workflows beim Prozeß der Vertragsgenehmigung entwickeln.

## **Zur Technik**

Sowohl das EAI-Projekt als auch die Intranet-Gestaltung bei der Berliner-Schultheiss-Brauerei wurden von der Firma forcont business technology GmbH (Leipzig/Berlin) durchgeführt. Als Applikations-Server wird ein System unter Windows 2000 benutzt. Als Projekt-Datenbank kommt Oracle zum Einsatz. Der Web-Server basiert auf Apache (unter W2K). Den Zugriff von außen schützt der verschlüsselte RAS-/VPN-Zugang. Für die Benutzer-Authentifizierung greift das System auf das Windows-Domain-Konzept zurück, so daß keine doppelte Benutzerpflege erforderlich ist. Die Kommunikation zwischen der Anwendung und SAP R/3 erfolgt (als Standardkomponente in forcont factory) per RFC, da dies höhere Flexibilität und mehr Möglichkeiten bietet als die R/3 BAPI-Schnittstelle. □