

„Partnerschaften sind gewachsene Beziehungen
aus Vertrauen und gegenseitigem Verständnis“

ELDICON Systemhaus GmbH
-Nürnberg-

Whitepaper ELDICON / WEST System[©]

Successtory ALIVE AG



1. Einführungsmethodik

Bereits im Vertriebsprojekt werden anhand von internen Fragebogen die Weichen für die Methodik im anschließenden Einführungsprojekt gestellt. Im Verlauf der Vertriebsaktivitäten werden Informationen gesammelt, welche das Projektrisiko bewerten und hiervon die zu wählende Vorgehensweise festlegen. Nicht nur wir als Systemhaus befinden uns in einer Evaluierungsphase sondern der potentielle Kunde ebenso mit der Fragestellung wie „projektgeeignet“ ist er?

Es gibt sach- und personenbezogene Fragestellungen. Während im Bereich der Sachfragen eher harte Fakten eine Rolle spielen, wie z.B.:

- Existieren Prozeßbeschreibungen?
- Wie ist der Organisationsgrad des Kunden?
- Existiert ein Lastenheft, in welcher Güte und in welchem Detaillierungsgrad?
- Wurde dieses vom Kunden oder einem Berater erstellt?
- Wird der Kunde von einem Berater durch das Auswahlverfahren und idealer Weise auch im anschließenden Realisierungsprojekt betreut?,

spielen im Bereich der beteiligten Personen eher Fragen wie Fachkompetenz, Kommunikationsfähigkeit, Fähigkeit in Prozessen, auch abteilungsübergreifend, zu denken, etc. eine Rolle.

Diese personenbezogenen Fragen haben die Aufgabe, unabhängig von vom Kunden dargestellten Verantwortlichkeiten oder Organigrammen, die Funktion der Beteiligten Projektmitarbeiter des Kunden in Klassen (normaler Anwender, Key-User, Projektleiter, Entscheidungsträger, Meinungsbilder) einzuordnen, um Abweichungen zum vom Kunden vorgeschlagenen Projektteam ermitteln zu können. Hier werden Befähigungspunkte vergeben. Zentrale Bedeutung für den Projekterfolg haben neben den Projektleitern die „Key-User“ des Kunden. Unter „Key-User“ werden Mitarbeiter des Kunden verstanden, welche mindestens die Funktion eines Sachbearbeiters oder Meisters erfüllen. Diese User sollten abteilungsübergreifendes Wissen haben, um interdisziplinäre Abläufe beurteilen und später auch am implementierten System testen zu können.

Die Ergebnisse dieser Informationssammlung führen zu unterschiedlichen Ansätzen im Bezug auf den Einstieg in das Projekt, insbesondere in die Phase der Pflichtenhefterstellung. Dies kann z.B. dazu führen, dass bei besonders ungünstigen Startbedingungen und besonderen Risiken welche einen direkten Projekteinstieg (Vertragsabschluß) erschweren, wie z.B.: organisatorische Lücken, fehlende Projektbefähigung der Mitarbeiter, fehlende Vorstellung der bereichsbezogenen Anforderungen, unklare Budgets oder Terminvorstellungen, Unwillen der Key-User zur Mitarbeit oder unklare Zielsetzungen, zunächst ein sog. Planungsauftrag als Vorvertrag nach Dienstleistungsvertragsregeln abgeschlossen wird. Dieser hat die Erstellung des Pflichtenhefts zum Ziel. Somit werden Beratungs- und Consultingaufwände vor den eigentlichen Vertragsabschluß nach Werkvertragsregeln, mit besonderen Ausstiegsklauseln sowohl für den Kunden als auch für uns als Systemhaus, gelegt.

Konzeptionell wird ansonsten nach dem im folgenden beschriebenen Muster vorgegangen, welches aber, wie o.a., insbesondere bei den Punkten welche die Erstellung des Pflichtenhefts zum Ziel haben, sehr projekt- bzw. kundenspezifisch zu sehen sind. Hauptvoraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung ist das vom Kunden freigegebene Pflichtenheft. Da nur dieses Dokument Planungssicherheit für das Projekt und die beteiligten Personen gibt. Es wird je ein Pflichtenheft pro Anwendung des WEST Systems[®] erstellt, da diese Einteilung in der Regel mit der organisatorischen Grobstruktur des Kunden im Bezug auf die beteiligten Fachabteilungen übereinstimmt.

Es sind dies:

Vertrieb (Marketing, Verkauf), Materialwirtschaft (interne/externe Logistik), Einkauf (Disposition / Beschaffung), Produktion (PPS und Werkstattsteuerung), Projekte / Service (Dienstleistungen), Personalwesen (Lohn & Gehalt, Personalzeitwesen) und Finanzcontrolling (Buchhaltung, Kostenrechnung).

Das orchestrierende Pflichtenheft zum Basissystem, den sog. „Zentralen Diensten“, beschreibt das Zusammenspiel der Anwendungen und die Integration in eventuell bestehende IT-Systemlandschaften. In jedem anwendungsbezogenen Pflichtenheft werden die Abnahme- und Testszenarios beschrieben. Im Pflichtenheft für die Zentralen Dienste zudem der Integrationstest und die Definition des Zusammenspiels mit Drittsystemen und deren Schnittstellenbeschreibungen.

Vorgehensmodell beim Einführungsprojekt

1. Bilaterale Benennung des Projektteams (Kunde /ELDICON) und Festlegung eines Lenkungsausschusses welcher kontinuierlich das Projektcontrolling betreibt und so den Projektfortschritt im Bezug auf Zeitpläne und Budgets überwacht. Die Mitglieder des Lenkungsausschusses sind nicht im operativen Projektteam. Üblicher Weise ist von Kundenseite neben einem Vertreter der Geschäftsführung, der Consult der das Auswahlverfahren betreut hat und seitens ELDICON neben einem Vertreter der Geschäftsführung, der Consult und der Vertriebsmitarbeiter der das Vertriebsprojekt begleitet hat, Mitglied im Lenkungsausschuß.
2. Benennung des Projektleiters, seines Vertreters und der Key-User (max. 1-2 pro Fachbereich) beim Kunden. Der Projektleiter des Kunden muß Seitens seiner Geschäftsführung zur Abgabe verbindlicher Zusagen des Kunden berechtigt sein.
3. Analyse und Dokumentation der branchenspezifischen und geschäftskritischen Prozesse im IST-Stand.
4. Analyse der Altsysteme und Altdaten differenziert nach Stamm- und Bewegungsdaten (Quantität u. Qualität) im IST-Stand.
5. Fachbereichsbezogene Erarbeitung des Realisierungskonzepts mit den Key-Usern mit Sollprozeßdefinition, daraus zu erwartenden organisatorischen Umstrukturierungen und Schnittstellendefinitionen zu Drittsystemen im SOLL-Stand.
6. Feinplichtenhefterstellung mit Definition des SOLL-Standes.
7. Realisierungsfreigabe der Pflichtenhefte durch den Kunden.
8. Altdatenübernahme (bei Automatismus: In Teilmengen um ÜbernahmeprozEDUREN zu testen).
9. Auslieferung und Installation der Standardsoftware (noch nicht zwingend auf der Zielhardware).
10. Einrichtung und erstes Customizing (Branchenspezifika, Kundenparameter) des Testmandanten beim Kunden mit einem Auszug seiner Echtdaten.
11. Fachbereichs- / anwendungsbezogene Einführung / Schulung der Key-User in das Systemhandling und der Grundfunktionen.
12. Tests der einzelnen Module durch die Key-User.
13. Protokollierung der Testergebnisse durch die Key-User und Erstellung von Schwachstellenlisten als todo für die,
14. Feinmodellierung / Feincustomizing / Individualanpassungen / Einbindung Drittsysteme.
15. Schulung der Key-User in Abläufe und Prozesse des angepaßten Systems.
16. Tests der einzelnen Module durch die Key-User
17. Protokollierung der Testergebnisse durch die Key-User und Dokumentation von offenen Punkten.
18. Übernahme der abschließend vom Kunden getesteten und freigegebenen Anwendungsbereiche in das Praxissystem.
19. Integrationstest durch Simulation anwendungsübergreifender Prozesse z.B. komplette Kundenauftragsabwicklung, mit Erzeugung von Unterdeckungen, Einkaufsbedarfen, Produktionsaufträgen, Ein- und Auslagerungen, Lieferscheinerstellung,... mit Schnittstellen- und Integrationstesttests zu Drittsystemen.
20. Finales Einspielen der Altdaten und Belastungstest auf der Zielhardware.
21. Praxisstart / Roll-Out
22. Erstellung der endgültigen Systemdokumentation.

2. Kundennutzen



vertrieb und marketing in der
entertainmentbranche ag

Alive AG
Von Hühnefeld Str. 2
50829 Köln
www.alive-ag.de

Branche: Großhandel

User: 55

Mitarbeiter: 110

Kunde seit: 2005

Tätigkeitsschwerpunkt:

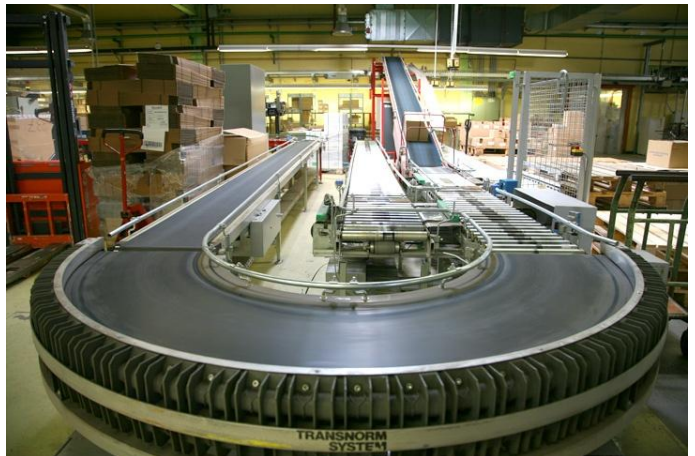
Die ALIVE AG in Köln übernimmt für namhafte Labels in der Medienbranche das Marketing, den Vertrieb und die Logistik z.B. von Ton- und Bildträgern, CDs und DVDs. Als Dienstleister übernimmt die ALIVE den Handel und die Distribution von ca. 80 Mio. Einheiten pro Jahr. Circa 4.000 Aufträge pro Tag mit 40.000 Auftragspositionen werden bearbeitet. Namhafte Endverbrauchermärkte, wie z.B. SATURN, Media Markt usw. oder Internetplattformen wie z.B. AMAZON gehören zum Kundenkreis.

Systemausprägung:

Das WEST System[®] deckt bei ALIVE als integriertes WWS-System folgende Funktionsbereiche ab:

Marketing, Vertrieb, Kundenkontaktmanagement, Kundenauftragsabwicklung, Materialwirtschaft mit Lagerverwaltung, Kommissionierung, Picken, Packen, Versand u.a. mit Paketdienstabwicklung, Einkauf, EDI, Personalwesen mit Lohn & Gehalt, Finanzbuchhaltung und Controlling bei mehreren Mandanten.

ALIVE AG



Mit den Werkzeugen eines Branchen-Majors, dem Esprit eines Indie-Vertriebs

Das Einführungsprojekt lief von 01/2005 bis 07/2005 mit anschließendem Praxisstart unter Einbindung des internationalen Branchenportals „phononet“ über welches z.B. Veröffentlichungstermine, Aufträge, Retourenanträge oder Artikelstammdaten für CD und DVD Titel übermittelt werden.

Die Branche und der Markt für Bild und Tonträger unterliegen einer hohen Dynamik, aus der heraus sich besonders hohe Anforderungen an die zeitnahe Wandlungsfähigkeit der internen Prozesse und des unterstützenden WWS-Systems ergeben. Um profitabel zu agieren, muss schneller als in anderen Branchen auf Marktänderungen reagiert werden können.

ELDICON Systemhaus GmbH
Telefon: 09 11 / 70 45 45 00
Email: info@eldicon.de

• Lohhoferstr. 27
Telefax:
Internet:

• 90453 Nürnberg
09 11 / 70 45 45 01
www.eldicon.de



Alle hierfür benötigten Daten sind jederzeit abrufbar. Dies ermöglicht das transparente EDV-System der ELDICON Systemhaus GmbH: Label-Abrechnung, Bestandsprüfung und -führung, Auswertung der Produktsituation und permanente Kontrolle von Zu- und Abgängen. Mit dem voll-integrierten West System[©] können wir die Logistikwünsche unserer Kunden schnell, flexibel und kostengünstig umsetzen. Das West System[©] ist in der Lage, die Produktbestände nach den unterschiedlichsten Gesichtspunkten zu verwalten, wie z.B. nach Chargennummern, Lifo/Fifo, durchschnittlichem Lagerbestand oder Verweildauer. Der Lagerverwaltung liegt eine dynamische Platzverwaltung zu Grunde, so dass die Pickface ständig optimiert werden kann. Das WEST System[©] garantiert kurze Reaktionszeiten und eine schnelle, qualitativ hochwertige Kommissionierung. Automatisches Labelling und automatische Umreifung vollenden den Kommissionierungsprozess. Pick-, Box- und Palettenmengen werden ausgeliefert. Für alle relevanten Sendungseinheiten wird direkt nach der Kommissionierung eine Datenfernübertragung an unsere Kunden automatisch generiert. Typische Kommissionierungsaufgaben sind eine Erstbestückung der Märkte, Neuveröffentlichungen in regelmäßigem Turnus, Nachbestellungen und Aktionen. Auftragsinformationen können unseren Kunden in realtime zur Verfügung gestellt werden. Das Geschäftsmodell der ALIVE AG basiert im CD, DVD und Buchhandel auf einem Kommissionsgeschäft d.h. im Verbrauchermarkt abgesetzter Ware wird verprovisioniert. Somit kommt dem Bereich der Warenrücklieferung / Retoure aus nicht verkauften Mengen besondere Bedeutung zu. Sowohl die Quantität als auch der Warenwert aus Rückläufen welcher monatlich zu erfassen und abzurechnen ist stellt eine Herausforderung für jeden Logistiker dar. Seit Einführung des WEST Systems[©] konnte in diesen Bereichen beachtliche Einsparpotentiale generiert werden.

Weitere Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen in Kürze:

- Deutliche Produktivitätssteigerung um mehr als **60%** durch Erhöhung der Anzahl der bearbeiteten Auftragspositionen, von **544.000** auf **906.000** Auftragspositionen p.a. bei gleichem Personalaufwand im Vergleichszeitraum.
- Markante Steigerung der bewegten Mengen um mehr als **25%** bei gleichzeitiger Automatisierung personalintensiver Geschäftsbereiche (pick/pack, Retouren erfassung, Dienstleistungen wie Verschrottung, Neu-/ Umverpackung) von **2.776.000** auf **3.500.000** Warenstücke p.a. bei gleichem Personalaufwand im Vergleichszeitraum.
- Vereinfachung der Preisfindung durch Reduktion von ca. **370.000** auf **17.000** Preisstammdatensätze um mehr als das **20-fache** im Rahmen des Einführungsprojekts.
- Die Inventurdauer wurde um **2/3** reduziert von früher ca. **3 Tagen** auf heute ca. **1 Tag**
- Die Kommissionierprozessdauer konnte in Verbindung mit Techniken wie z.B. der eingeführten Lagerfunksteuerung verbessert werden
- Gesamtauftragsdurchlaufzeiten haben sich um **9%** verbessert.
- Die Fehlerquoten bei Sendung und Retoure konnten durch automatische Ausschleusung bei Mindergewicht verringert werden.
- Die Versandkosten konnten durch optimierte Sendungsbildung, Konsolidierung von Kleinmengen und Routingtabellen verringert werden.
- Die Abbildung optimierter Vertriebs- und Logistikprozesse im WWS erfolgt zeitnah.
- Streuverluste werden durch die Verbesserung des Controlling in der Retourenabwicklung vermieden z.B. Retoure aus Aktion aber Gutschriftsforderung zum regulären Preis.
- Die Sendungsbildung konnte automatisiert werden.
- Optimierungen bei Einlagerung / Wegeoptimierung
- Es konnten Zeiten aus dem administrativen in operative, wertschöpfende Bereiche verlagert werden.
- Der interne Materialfluss und über dessen Grenzen hinaus konnte die gesamten Lieferkette (Bsp. Umsetzung VMI „Vendor Managed Inventory“) verbessert werden.
- Mittlerweile arbeiten insgesamt 6 Mandanten mit dem WEST System[©]

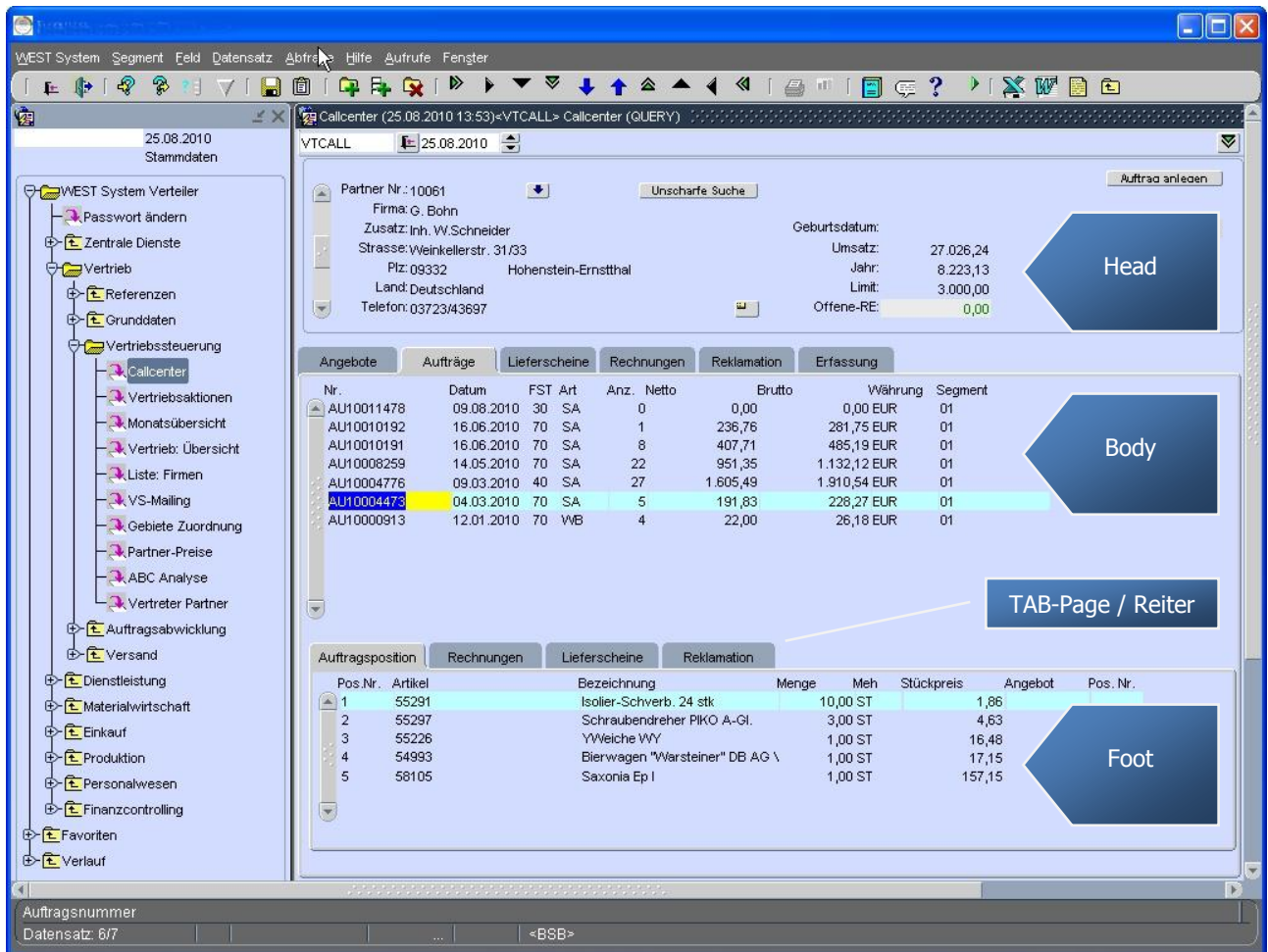
Gez. Josef Gauls (Vorstand der ALIVE AG)

Lizenzmodell:

Das Lizenzmodell für das WEST System[©] basiert auf dem Concurrent User Konzept (gleichzeitig im System angemeldete User). Die Lizenz pro User berechnet sich aus der Anzahl der genutzten Funktionen welche aus ca. 120 Systemkomponenten gewählt werden können. Die Lizenzen können frei zwischen Mandanten aufgeteilt werden.

3. Ergonomie

Das WEST System[®] bedient sich der Fenstertechnologie mit Windows ähnlichem look & feel. Die im Frühjahr 2010 freigegeben WEB-Release bedient sich mit dem Applicationserver der neuesten ORACLE[®] Technologie. Das WEST System[®] ist sowohl über die Maus als auch über die Tastatur bedienbar. Alle gängigen Shortcuts der Windowsanwendungen sowie systemeigene Shortcuts vereinfachen die Bedienung.



Der eigentliche Dialogbereich wird eingerahmt vom Navigationsbereich in der linken Bildhälfte und der Pulldownzeile bzw. Buttonleiste im oberen Bereich. Diese Bereiche sind definiert, sie können vom Kunden selber strukturiert und benannt werden. Im Navigationsbereich können ebenso Favoritenordner, Verlaufsordner mit den letzten angezeigten Dialogen und ein Dokumentenmanagementordner mit den vom User ausgecheckten in Bearbeitung befindlichen Dokumenten angezeigt werden. Funktionen die im Zusammenhang mit dem angezeigten Dialog oder auf Grund der User Rolle nicht zur Verfügung stehen, werden schattiert dargestellt. Angezeigte Inhalte hängen vom Userkonzept, der Userrolle und dem Berechtigungskonzept ab. Diese können mandantenspezifisch variieren, so dass ein und dieselbe Person in Abhängigkeit des Mandanten in dem er sich einloggt, unterschiedliche Inhalte dargestellt und unterschiedliche Rechte zugewiesen werden können. Im Abfragemodus kann über alle angezeigten Felder mit logischen Verknüpfungen gesucht werden. Über die Felder selbst, kann kontextsensitiv in zugehörige Systembereiche gesprungen werden z.B. von einer Auftragsnummer in den zugehörigen Auftrag usw. Dieser Direktsprung kann über Parameter gesteuert werden. Details hierzu sind unter „4. Technologie“ beschrieben.

Der Dialogbereich ist grundsätzlich nach folgendem Prinzip strukturiert. 1. Head / Kopfdaten z.B. Name und Anschrift und zugehörige Basisinformationen die im Zusammenhang mit der Funktion des Dialogs stehen. 2. Body / Positionsbereich mit dem zentralen Informationsgehalt im Bezug auf den angezeigten Dialog. 3. Foot / Details zum im Body angezeigten Inhalt. Auf beiden Ebenen Body / Foot wird zusätzlich mit TAB-Pages (Karteireitern) gearbeitet welche zusätzliche Informationen zur zugehörigen Ebene beinhalten. Die Grundidee ist möglichst alle im Kontext stehenden Informationen darzustellen ohne in andere Dialoge für Detailinformationen springen zu müssen.

Details am Beispiel der Bestellerfassung

The screenshot shows a SAP 'Bestellung bearbeiten' (Order Processing) dialog. The header contains order data: Kz. BE10000922, Datum 03.07.2010, Erf. 02.07.2010, Sachb. 14, FST 44, ZST 1. The order is for 'Procof e.K.' with address 'Overfeldweg 34, 51371 Leverkusen'. The order status is 'kompl. geliefert' (completely delivered). The dialog is divided into several sections: 'Bestellpositionen' (Order Items) with a table of 4 items (all 'Superfläche' with quantity 44), 'Wareneingang' (Goods Receipt) table showing one entry for position 1 with quantity 10,000, and various control buttons like 'Anfrage', 'Änderung', 'Storno', etc.

Pos.	Teil-Nr.	ZKT	Klartext	FST	Menge	Meh.	Anz	Gebinde	VertragsNr.	Pos.	Mengenabw. (+/-)	UnterÜber.
1	P8	0	Superfläche	44	6,00	ST					.0000	.0000
2	P8	0	Superfläche	44	6,00	ST					.0000	.0000
3	P8	0	Superfläche	44	6,00	ST					.0000	.0000
4	P8	0	Superfläche	44	6,00	ST					.0000	.0000

We-Nr.	Pos-Nr.	Lieferdatum	Lager	Eingangsmenge
6204	1	06.07.2010	Wareneingang	10,0000

Dialoge die im Prozeß benutzt werden haben im Kopfbereich zusätzlich eine Statussteuerung. Die Objekte im WEST System[®] können über Fortschrittstatus, Zustandsstatus und Prioritätsstatus im Prozeß gesteuert werden. Die Status werden überwiegend ereignisgesteuert, im Einzelfall auch manuell gesetzt.

Die Bereiche Head, Body und Foot bilden immer eine Baumstruktur. Die TAB-Pages beziehen sich immer auf die Ebene, der sie zugeordnet sind. So können hier z.B. Textbausteine dem Body und dem Foot zugeordnet werden. Diese erscheinen im Druck dann ober / unterhalb der Bodyinformationen oder ober / unterhalb der einzelnen Bestellposition.

In prozeßrelevanten Dialogen befinden sich noch zusätzlich Tab-Pages mit Detailinformationen aus vor- und nachgelagerten Prozessen. Hier z.B. im Fuß „Rechnung“ / „Wareneingang“ usw..

Neben der Darstellung des Fortschrittstatus im Kopf „bestellt“, „teilgeliefert“, „komplett geliefert“, hat man hierüber stets die Übersichtsinformationen ohne z.B. in einen Wareneingangsdialog wechseln zu müssen. So wurde im o.a. Beispiel die Bestellposition 1 am 06.07.2010 mit der Wareneingangsnummer 6204 im Lager „Wareneingang“ mit der Menge 10 Stk. vereinnahmt. Alle relevanten Informationen zu dieser Position:

- Aus welcher Anfrage/Bedarf heraus entstanden?
- Für welchen Kundenauftrag bestellt?
- Mit welchem Wareneingang vereinnahmt?
- Mit welcher Rechnungsposition bezahlt? usw.,

stehen somit in einem Dialog zur Verfügung.

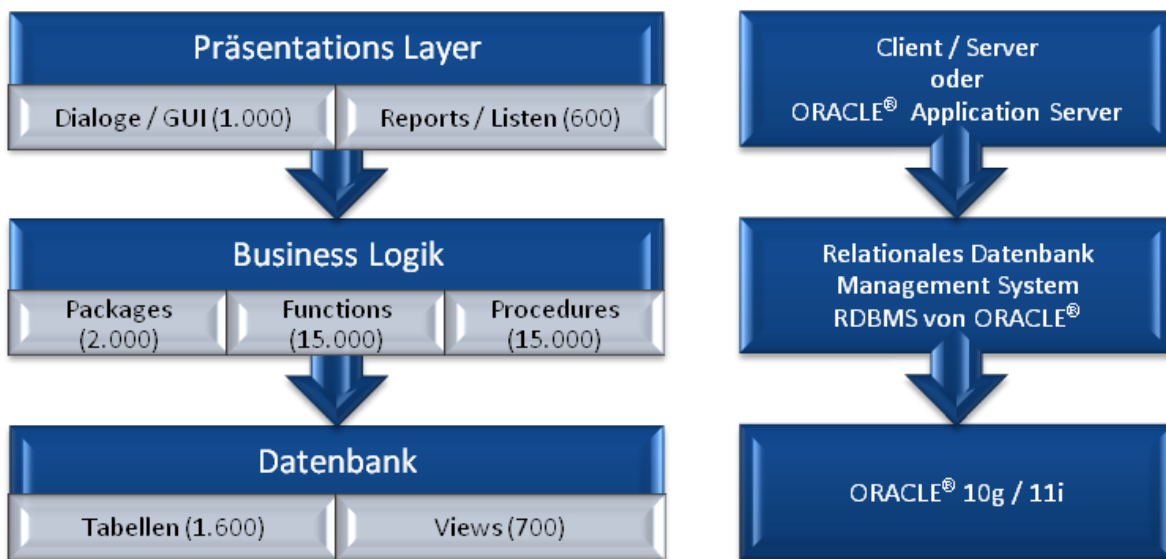
Über die Direktsprünge kann zusätzlich für weitergehende Informationen quasi sternförmig in den zugehörigen Wareneingang, die zugehörige Kreditorenrechnung, etc. eingesprungen werden.

Diese Grundstruktur der Dialoge ist einheitlich im WEST System[®] umgesetzt.

4. Technologie

Das WEST System[®] basiert auf ORACLE[®] Technologien. Bei der Entwicklung kamen von Anfang an und kommen auch heute, die gesamte Palette der ORACLE[®] Standardwerkzeuge wie z.B. der Oracle JDeveloper, das Oracle Application Development Framework und Oracle TopLink Developer, FORMS, Reports oder der Warehousebuilder zum Einsatz. Durch den konstanten und durchgängigen Einsatz dieser Werkzeuge seit Mitte der 80er Jahre, konnten alle technologischen Sprünge wie der Wechsel von ASCII auf grafische Oberfläche oder sogar Paradigmenwechsel wie der Schritt in die WEB-Technologie medienbruchfrei und konstant in der Entwicklung des WEST Systems[®] abgebildet werden. Alle Features welche die ORACLE[®] Technologie liefert sind somit auch im WEST System[®] verfügbar wie z.B. Virtualisierung, Grid-Computing, Loadbalancing, Cluster, Hot- und Cold-Failover, Verteilte Datenbanken und Instanzen, n-Tier Architekturen, ASP, SaaS-Lösungen, XML, WEB-Services, multibytfähigkeit (UTF-8), usw.

Die Systemarchitektur des WEST Systems[®] befolgt zudem zwei architektonische Grundregeln. Zum einen das Schichtenmodell, durch die strikte Trennung von Oberfläche, Businesslogik und Daten und zum anderen die Regeln der Objektorientierung, mit Verkapselung, Mehrfach- und Wiederverwendung und Vererbungsmethoden bei den kleinsten technischen Komponenten des Systems, den Functions, Procedures und Packages sowie bei den Dialogen (Forms).



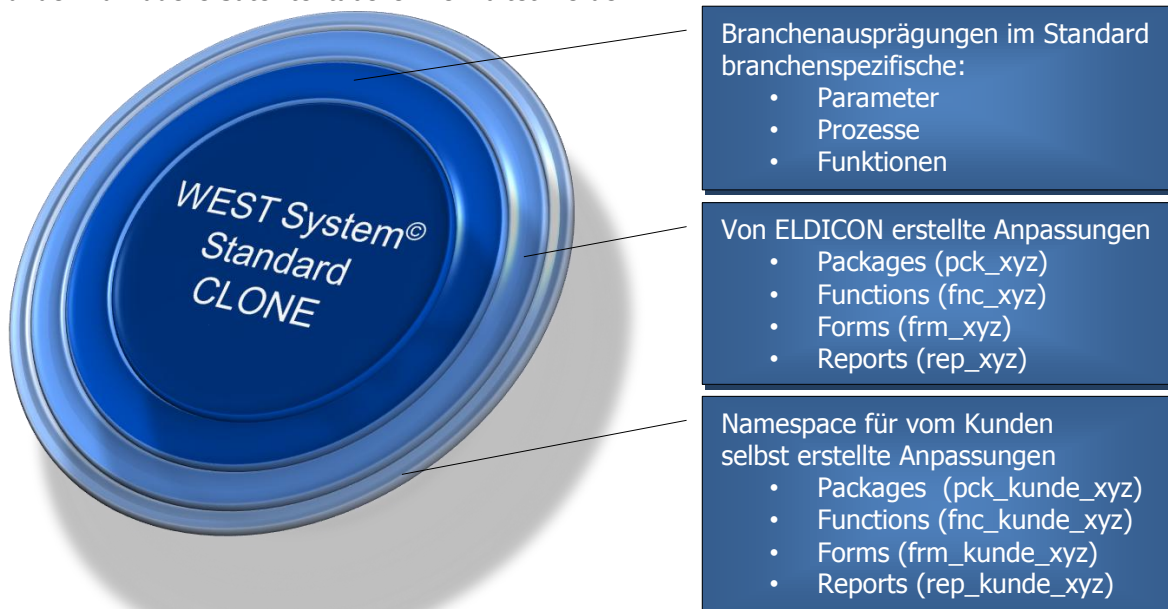
Das WEST System[®] ist feinmodular in Objekte, im Sinne einer serviceorientierten Architektur aufgeteilt. Das Mengengerüst stellt sich im Standard (WEST System[®] CLONE & Branchenausprägungen) wie folgt dar: ca. 1.000 Dialoge, 600 Listen und Reports, ca. 2.000 Packages mit ca. 15.000 Functions und 15.000 Procedures. Auf Datenbankebene ca. 1.600 Tabellen und 700 Views.



Die Verwaltung der Objekte erfolgt nach folgendem Prinzip:

- Auf Ebene der Businesslogik in den Procedures und Functions - über Prozess- und Funktionsparameter. So werden kundenspezifische Abläufe mit Parametern übergeben, welche der Businesslogik mitteilen welche Programmteile innerhalb einer Function oder Procedure abzuarbeiten sind oder welche auch nicht, z.B. 2-stufige Freigabe (TRUE / FALSE). So wird z.B. für die Function „Lieferschein fakturieren“ nur eine Version verwaltet welche alle Varianzen des Standards beinhaltet.
- Auf Ebene der Präsentationslayer (GUI) wird sowohl das Layout, als auch der Inhalt eines Dialoges über die sog. Modulobjekte gesteuert. Auch hier kann das Erscheinungsbild sowie die Interpretation von Daten (z.B. Sprachsteuerung, Formatmasken für Feldinhalte) über Parameter gesteuert werden. Somit werden z.B. für unterschiedliche Sprachversionen ein und desselben Dialogs auch multibyte-fähig (UTF-8, mandarin) hierüber gesteuert. D.h. es gibt nur eine Version eines Dialogs im Standard. Branchen- und kundenspezifische Inhalte und die Aufrufe der Businesslogik werden aus den Modulobjekten heraus gesteuert.
- Vergleichbar zu den Funktionsklassen (Packages) können auch auf der Ebene des Präsentationslayers Klassen, über die sog. Businessobjects gebildet werden. Über diese können sinnvolle Dialoggruppierung gebildet werden, welche z.B. auch Workflows, Direktsprünge und Übergabeparameter beim Sprung steuern. (z.B. alle Dialoge in denen eine Kundennummer vorkommt)
- Sind Inhalte an die Objekte des Systems im generellen zu vererben, kann dies aus einer Library für die Globalen heraus erfolgen.
- Um kundenspezifische Einstellungen, Layouts, Parameter, Werte, Datenbankinhalte, usw. verwalten zu können, wurde die sog. Delta-Engine entwickelt, welche die Abweichung von zwei beliebigen WEST System[®] Schemata ermitteln kann. So können z.B. alle Abweichungen vom Standard oder einer Branchenausprägung oder einer Vorgängerrelease über alle Objekte ermittelt und visualisiert werden. Die ermittelten Deltas (z.B. Parameter) können an das neue Schema oder eine neue Release übertragen werden.
- Die hier beschriebenen Steuerungen sind dialoggestützt im Systemkern, den sog. WEST-ZD[®] Zentralen Dienste implementiert.

Im Standard besitzt jeder Dialog eine begrenzte Anzahl von sog. Flexfeldern, welche i.d.R. zunächst invisibel geschaltet sind. Diese können für kundenindividuelle Inhalte aktiviert werden. Es stehen pro Dialog mind. 5 alphanumerische, 5 numerische, 5 Datums und 5 Checkboxenfelder bereit. Auf Tabellenebene können kundenindividuelle Satellitentabellen verwaltet werden.



Entwickelt der Kunde selber, können diese Anpassungen in einem definierten Namespace mit den o.a. Methoden verwaltet werden. Sollen diese Systembereiche releasesicher in Wartung genommen werden, erfolgt über einen Kooperationsvertrag die Überführung dieser „Exoten“ in die Ebene der von ELDICON erstellten Anpassungen über eine entsprechende Konformitäts- und Versionskontrolle. Die Objekte werden wie in einem Dokumentenmanagementsystem ausgeladen und nach Freigabe für den Standard wieder eingeladen. Die Sicherstellung der Releasefähigkeit erfolgt über entsprechende Tests im Testmandanten, praktisch einem Zwilling des Operativsystems, beim Kunden.

Unseren Kunden gegenüber wird das Datenbankmodell und die Tabellen offengelegt. Reine Zusatzprogrammierung ist somit in beliebigen Sprachen möglich.

5. Integrationsfähigkeit

Das WEST System[©] wurde mit der Zielsetzung „branchenunabhängiges Gesamtsystem“ entwickelt. Hierdurch sind auch entsprechende Anforderungen an die Flexibilität und Integrationsfähigkeit in bestehende Systemlandschaften verbunden. Das WEST System[©] wurde seitens seiner Architektur bewußt als offenes System konzipiert.

Dadurch war es möglich das WEST System[©] zum einen als führendes ERP-System oder zum anderen als Teilsystem z.B. im SAP Umfeld einzusetzen. Alle gängigen Schnittstellenformate wie z.B. ASCII, CSV, XML, WEB-Services können sowohl ein- als auch ausgehend bedient werden. Ebenso ist eine originäre Datenbankkopplung mit Fremdsystem über Austausch Tabellen mit Triggersteuerung möglich.

Dies gilt sowohl für die standardmäßig genutzte ORACLE[®] Datenbank, als auch für Datenbanken anderer Hersteller welche über Konnektoren (Details s.u.) angesprochen werden können.

Im Systemkern, den sog. „Zentralen Diensten“, können auch vom Kunden über die Definition von offenen Standardschnittstellen, Drittsysteme angebunden werden (Details s.u.). Hier werden Satzaufbauten, Feldinhalte und Mapings definiert, die entweder ereignisgesteuert oder sequentiell über die sog. „Jobsteuerung“ Daten importieren oder exportieren.

Drittsysteme können auch direkt aus dem System heraus vom Bediener aufgerufen werden. Sie lassen sich z.B. in den Navigationsbaum einbinden. Das WEST System[©] hat eigene Kommunikationskanäle z.B. Email. Es kann also von sich aus Nachrichten generieren und senden als auch empfangen. Ähnliches gilt für andere Kanäle wie z.B. SMS.

Insbesondere über WEB-Services und XML Schnittstellen werden vermehrt Drittsysteme wie z.B. WEB Shopsysteme, ATLAS Zoll Clearinganbieter, EDIFACT Konverter usw. eingebunden.

Das WEST System[©] ist im vollen Umfang WEB-fähig. Somit können Kunden, Lieferanten oder Mitarbeitern direkte Systemzugriffe rechtegesteuert ermöglicht werden. Ebenso ist es möglich z.B. bestehende Informationsportale im WEB mit Daten zu versorgen (Bsp. Trackingdaten bei der Sendungsverfolgung für Kunden, Bestandsinformationen im WEB Shop usw.).

Besondere Anforderungen werden auch an ein ERP System im Hinblick auf Drittsystembereiche wie z.B. Personalwesen, Lohn & Gehalt, Finanzbuchhaltung, welche viele ERP Anbieter nicht mehr in Eigenregie entwickeln, gestellt. Da diese Anwendungsbereiche von ELDICON selber entwickelt wurden, kann beim Wunsch des Kunden z.B. eine bestehende Finanzbuchhaltung anzubinden auf durchgängige, bestehende Strukturen zurückgegriffen werden. So wurden z.B. bei Kunden schon folgende Finanzbuchhaltungssysteme eingebunden: SAP-FC, DIAMANT, VARIAL, CODA Financials, Schilling, MEGA, CSS eGecko.

Der Universal-Konnektor

ELDICON hat im Rahmen eines Förderprojekts des BMWi einen universell einsetzbaren Schnittstellengenerator entwickelt, welcher bidirektional beliebig strukturierte Daten(formate) in ein beliebiges anderes strukturiertes Datenformat wandeln kann. Es ist eine JAVA-basierte Applikation, welche eine selbst entwickelte Logik im Bereich des Mappings nutzt. Der Universal-Konnektor wurde mit dem Ziel entwickelt bestehende Methoden der EAI weiterzuentwickeln und die guten Grundideen der SOA in die Schnittstellendefinition zu integrieren, anstatt aufwendig bestehende Systemarchitekturen in die SOA zu überführen. Man könnte ihn also als „Reisestecker“ für EDV Systeme bezeichnen. Er ist Endanwender tauglich, d.h. ohne Programmierkenntnisse bedienbar. Er verfügt über ein visuelles Mapping und eine Funktions- und Attributbibliothek. Die so definierten Schnittstellen sind sofort (ohne Codegenerierung) lauffähig. Er ist ebenso als EDI-Konverter einsetzbar. Einmal erzeugte Schnittstellen sind wieder- verwendbar. Bsp. FiBu-Schnittstelle zu DIAMANT, VARIAL, SAP, usw. oder Artikelstammdaten aus beliebigen ERP-Systemen. Diese sind im Grunde gleich, da sie die gleichen Daten enthalten, lediglich das Mapping ist anders. So definierte Schnittstellen sind wiederum als gekapselte Objekte in einer SOA oder als WEB-Service nutzbar.

Der Universal-Konnektor kann auch auf Datenbankstrukturen direkt zugreifen und erzeugt im Gegensatz zu anderen Tools dieser Art keinen Code um die Schnittstelle abzubilden.

Somit ist nun eine Datendrehscheibe für den System-/Medien- und Plattformübergreifender Datenaustausch im WEST System[©] integriert.



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

6. Support und Qualifizierung

Schulungskonzept

Im Rahmen des Einführungsprojekts werden pro Anwendung des WEST Systems[®] i.d.R. 1-2 Key-User des Fachbereichs geschult (max. Gruppenstärke 8 Personen). Diese User fungieren dann als interne Multiplikatoren beim Kunden, um das Erlernte an die Anwender der entsprechenden Abteilungen weiterzuvermitteln (train the trainer). Frontalunterricht mit dem Enduser hat sich als wenig effektiv herausgestellt.

Im Rahmen des Einführungsprojekts werden zunächst Grundlagen zum Systemhandling vermittelt. Im Rahmen der Systemtests wird so den Key-Usern der Eindruck vermittelt wie das System „tickt“. Schulungen finden am sog. Testmandanten des Kunden statt, welcher ein Zwilling des Praxissystems ist, um den Usern die Scheu vor Fehlern zu nehmen.

ELDICON verfolgt ein stringentes „learning by doing“. So werden zunächst einfache, in sich abgeschlossene, Aufgaben abgearbeitet z.B. Anlage eines Angebots. Danach folgen Übungen zur fachbereichsbezogenen, sequentiellen, Abarbeitungen von Aufgaben z.B. eine komplette Kundenauftragsabwicklung. Hierbei wird Wert darauf gelegt, die unmittelbar vor und nachgelagerten Prozessschritte benachbarter Fachbereiche mit zu vermitteln, um den Usern ein Gefühl für die Voraussetzungen einer integrierten Funktionsweise zu vermitteln.

Das WEST System[®] verfügt über ein kontextsensitives Hilfesystem bis auf Feldebene, mit dem der User im Selbststudium die Inhalte der Schulungseinheiten vertiefen kann. Ebenso ist im System der netviewer integriert. Der User kann in dieser Schulungsphase hierüber auf die Projektmitarbeiter der ELDICON zukommen und bei einzelnen Problemen oder Fragen per Netzkonferenz mit unseren Beratern am System unklare Punkte bearbeiten.

Supportkonzept

Der Übergang von Schulung in Supportbetreuung erfolgt bei ELDICON quasi nahtlos. Die Ansprechpartner bleiben die gleichen, i.d.R. sogar die Projektmitarbeiter welche seitens ELDICON das System beim Kunden eingeführt haben. Im Rahmen des Supports werden folgende Leistungen erbracht:

- Fernwartung
- Smart Allert Agents (Hintergrundprogramme die bei Erreichen einer Meldegrenze aktiv werden)
- System und Datenbankmonitoring
- Bereitstellung eines umfangreichen Ticketsystems
- Netzkonferenzen via netviewer
- Bereitstellung von Updates (Details zum Releasewechsel im Folgenden)
- Bereitstellung von Patches und Bugfixes
- Telefonhotline
- Releasesichere Verwaltung von durch ELDICON erstellte Individualanpassungen
- Bei entsprechender Vereinbarung: Releasesichere Verwaltung kundenseitig erstellter Individualanpassungen

Die Wartungsgebühr wird aus dem Installationswert berechnet. Dieser setzt sich aus dem Lizenzlistenpreis und dem Aufwand für Individualanpassungen zusammen. Individualanpassungsaufwände werden vor Vertragsabschluss abgeschätzt und grundsätzlich von uns zum Fixpreis angeboten. Die Wartungsgebühr beträgt 14,4% des Installationswertes p.a. .

Die Wartung beginnt mit Praxisstart des Systems und hat eine vertragliche Laufzeit von zunächst einem Jahr. Er verlängert sich im ungekündigten Vertragsverhältnis automatisch um ein weiteres Jahr.

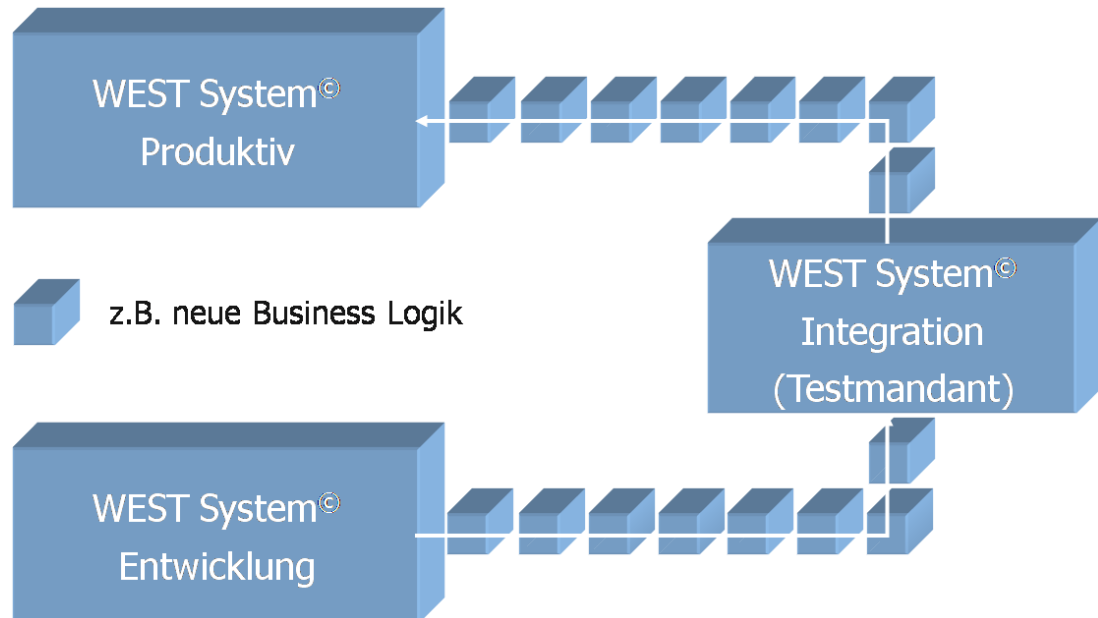
Releasepflege

Releasewechsel erfolgen im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

D.h. es werden nicht "große" Releasewechsel durchgeführt, sondern sog. "Miniupdates" auf der Objektebene des Systems (Packages, Functions, Procedures, Forms, Reports). Technische Hintergründe s. „4. Technologie“.

Große, zeitaufwendige, Releasewechsel werden hierdurch überflüssig. Diese Vorgehensweise ist durch die service orientierte Systemarchitektur möglich und vereinfacht die Wartung und Weiterentwicklung. Neue Objekte werden dem Kunden auf dessen Testmandant zur Verfügung gestellt und dort auf Nutzen für ihn getestet werden. Von dort aus kann die Übernahme in das Produktivsystem erfolgen.

Die Verwaltung der Objekte und Klassenbibliotheken erfolgt mit den unter „4. Technik“ beschriebenen Methoden und Werkzeugen.



Integrierte Komplettsysteme stellen einen höheren Anspruch an das Wartungs- und Servicekonzept, da sich im Laufe der Jahre das Unternehmens Know-How in solchen Systemen ansammelt.

Da das WEST System[©] eine hohe Anpassungseffizienz aufweist und bewusst branchenunabhängig entwickelt wurde, ist eine schnelle Reaktion auf sich ändernde Bedingungen: Absatzmärkte, Organisation, Prozesse, Fertigungstiefe, Wandel vom Produzierenden zum Handelsunternehmen, usw., sowie eine beliebige modulare Erweiterung (Skalierung) möglich.

Das System wächst also kontinuierlich mit dem Unternehmen und dessen Ansprüchen mit. So hat z.B. die kleinste Installation des WEST Systems[©] 5 User an einem Standort, während die größten Kunden das System vollumfänglich mit mehr als 400 concurrent Usern, mehreren Mandanten, in verschiedenen Sprachversionen u.a. auch mandarin, in mehr als 50 Standorten weltweit einsetzen.