

Koordination mehrerer Geschäftspartner über IT-Plattformen

In der globalen Wirtschaft endet die Koordination der Geschäftspartner nicht mehr an der Landesgrenze. Multinationale Unternehmen fügen oft verschiedenste Lieferanten zu einem Produktionsnetzwerk zusammen. Das dazu wichtige Datenmanagement wird über IT-Plattformen abgewickelt. *Christian Weber, Ralf Wölfle*

Die globale Wirtschaft wandelt sich sehr rasch zu interkontinentalen Netzwerken verschiedener Lieferanten. Es sind aber nicht nur globale Wertschöpfungsketten, in denen die Koordination der Unternehmen erhebliche Transaktionskosten verursacht. Auch in nationalen Wertschöpfungsprozessen werden immer mehr externe spezialisierte Anbieter einbezogen, die entsprechend koordiniert werden müssen. Damit stellt sich die Frage, was IT-Plattformen zur Koordination mehrerer Geschäftspartner beitragen können und welche Voraussetzungen dazu geschaffen werden müssen.

• Koordination der Beteiligten

IT-Plattformen zur Unterstützung von Business Collaboration koordinieren in der Regel viele Beteiligte. Da zwischen den Beteiligten oftmals keine Weisungsbeziehungen bestehen, muss jede einzelne Organisation primär anhand ihrer eigenen Interessen eingebunden werden. Das Eigeninteresse einer Organisation an effizienten Abläufen entspricht aber nicht zwingend den Interessen der betroffenen Individuen. Für diese können die Veränderungen mit einem Verlust an Einfluss oder einer Bedrohung von Stellen verbunden sein.

Zur Etablierung einer Veränderung empfiehlt sich deshalb bereits in der Startphase eine Analyse der Beteiligten und ihrer Interessen. Die Akteure mit dem grössten Einfluss müssen prioritär gewonnen werden, gleichzeitig sind Lösungsszenarien zu ent-

werfen, die auch für die weiteren Beteiligten Anreize für eine Unterstützung des Projekts setzen. Ergebnis ist ein Businessplan, in dem die Rollen der Beteiligten, die Verteilung des Gesamtprozesses einschliesslich Unterstützungsfunktionen sowie die Interaktionen zwischen den Beteiligten benannt werden können.

Zentrale IT-Plattformen enthalten die Geschäftslogik für die Koordination der Beteiligten. Die Implementierung eines Rollenkonzepts auf der Plattform überführt das Businessplan in den operativen Alltag. Eine besondere Bedeutung kommt dem Betreiber einer zentralen IT-Plattform zu. Es muss sich um eine stabile und aus Sicht aller Beteiligten vertrauenswürdige Organisation handeln, die die zentrale Funktion langfristig erfüllen kann.

• Begriffe und Identifikation

Regelmässig wird in Projekten festgestellt, dass die Beteiligten mit unterschiedlichen Begriffswelten arbeiten und infolgedessen gleiche Informationsobjekte (z.B. eine Person) in den Informationssystemen unterschiedlich abgebildet werden. Eine besondere Schwierigkeit stellt dabei die verwechslungsfreie Identifikation einzelner Objekte dar, beispielsweise die Identifikation einer Organisation, einer Person, einzelner Produkte und Dienstleistungen oder einer logistischen Einheit. Als Vorteil beim Einsatz einer zentralen IT-Plattform ergibt sich, dass alle Beteiligten mit einer einheitlichen Informationsbasis als Single-Source-of-Truth arbeiten.



Eine klare Regelung der Verantwortlichkeiten ist erforderlich.

• Voraussetzungen

Ein Grossteil der Voraussetzungen für Kollaborationsprozesse ist immaterieller Natur, aber es gibt auch materielle Voraussetzungen. IT-Plattformen kommt dabei häufig die Aufgabe zu, die materiellen Voraussetzungen zu zentralisieren und dadurch die weiteren Beteiligten zu entlasten. Dies geschieht typischerweise durch die Zulassung verschiedener Übermittlungsverfahren, die Übernahme von Konvertierungsdiensten, die Abbildung der vollständigen Geschäftslogik sowie Unterstützungsdienste wie Nutzerverwaltung, Fehlerhandlung und so weiter.

Die Voraussetzungen für die digitale Signatur waren in der Schweiz lange Zeit noch nicht gegeben. Erst 2006 wurden Schweizer Certification Service Provider operativ. Mit der digitalen Signatur und der eindeutigen Identifikation der beteiligten Akteure wurden wichtige Voraussetzungen für die Sicherheit und die Akzeptanz zentraler IT-Plattformen geschaffen.

• Rechte und Vertraulichkeit

Das Gewähren einer rollengerechten Sicht auf die Vorgänge ist eines der Effizienzsteigerungspotenziale von IT-Plattformen. Es setzt voraus, dass aus dem Businessplan Teilprozesse abgeleitet, im Detail modelliert und auf Bildschirmabfolgen und Funktionen übertragen werden. Auf diese Weise können auch die Berechtigungen und der Datenschutz sichergestellt werden.

• Verantwortung

In Projekten mit vielen Beteiligten ist eine klare Regelung der Verantwortlichkeiten erforderlich. Die originäre Verantwortung der Mitwirkenden ist dabei nur bedingt übertragbar. Die Betreiber einer IT-Plattform können Verantwortung nur insoweit übernehmen, als sie genau definierte Leistungen erbringen. Dabei wird vor allem die Art der Leistungserbringung in kritischen Aspekten wie zum Beispiel dem Datenschutz definiert. Die Einhaltung dieser Vereinbarungen kann durch Massnahmen wie automatisierte Vorgangskollierung nachgewiesen werden, die Verfahren selbst können externen Audits unterzogen werden.

eXperience Event 2007 – Business Collaboration

Im elektronischen Dokumentenaustausch zwischen Unternehmen entsteht grosser Verwaltungsaufwand, sei es in der Auftragsabwicklung, in der Schaffung von Transparenz zur Liquiditätsplanung oder in der Sicherstellung der Gesetzeskonformität. Integrierte Informationsplattformen können die Prozesse zusammenführen und den Prozessfluss optimieren.

Acht Unternehmen präsentieren am eXperience Event 2007 zum Thema «Business Collaboration – Standortübergreifende Prozesse mit Business-Software», wie sie diese Integration in der Praxis erfolgreich umgesetzt haben. Der eXperience Event 2007 findet am **11. September in Basel** statt.

Ziel der Eventserie ist die Vermittlung von Anwenderwissen zu Business-Software mit Fokus auf Schweizer KMUs. Veranstalter ist das Competence Center E-Business der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW. Weitere Informationen und Anmeldung: www.experience-event.ch

Autoren



Christian Weber ist Leiter E-Government für KMUs im Ressort KMU-Politik des

Seco. Seine Hauptaufgabe ist die strategische Ausrichtung und Planung der E-Government-Welt. christian.weber@seco.admin.ch



Prof. **Ralf Wölfle** leitet das Competence Center E-Business Basel an der Hochschule für

Wirtschaft der Fachhochschule Nordwestschweiz. ralf.woelfle@fhnw.ch