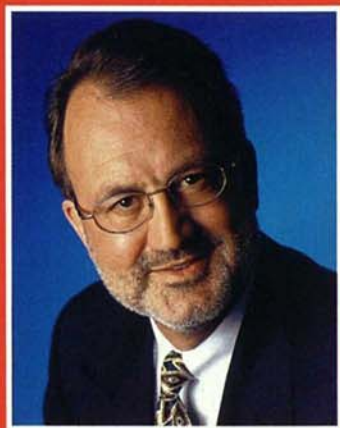


Web-Business



vis-A-vis im Gespräch mit Christoph Rau, Vice President Software bei IBM, zur Unternehmensstrategie für den Einsatz von plattformübergreifenden Anwendungen unter Linux

DAS QUELLOFFENE BETRIEBSSYSTEM HÄLT EINZUG IN DIE DATENVERARBEITUNG DER UNTERNEHMEN. ZUVERLÄSSIGKEIT UND SKALIERBARKEIT SEINER ANWENDUNGEN SIND BEISPIELHAFT IM SERVER-

LINUX

Marktplätze im Internet. Profis stellen ihr Wissen für neue Geschäftsstrategien im Netz zur Verfügung.



MARKT. VIS-A-VIS STELLT UNTERNEHMEN VOR, DIE AUF DAS STABILE UND SERVICEORIENTIERTE COMPUTERSYSTEM VERTRAUEN.

Trends

Die Konvergenz von Daten und Sprache, Medien, Diensten sowie Netzen schreitet schnell voran.

Finanzen

Banken setzen bei Online-Geschäften auf differenzierte Beratung sowie personalisierten Service.

Management

Security Management: Sensibilisierung für die Notwendigkeit neuer IT-Sicherheitsdienste in Unternehmen.

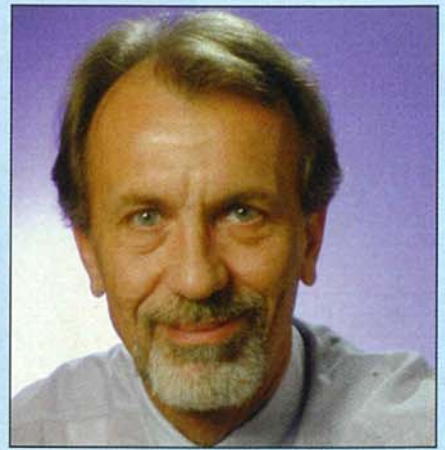
und von allen Anwendern modellierbare CAP-Systeme ersetzen, wenn sie sich langfristig in einem sich schnell verändernden Wettbewerbsumfeld behaupten wollen. CAP wird damit zum kritischen Erfolgsfaktor für die Entwicklung von Unternehmen zu modernen E-Business-Unternehmen. Chief Executive Officer Peter Raue: „Planung ist heute ein fließender Prozess, der permanenten Änderungen unterworfen ist. Zudem sind mehr Personen daran beteiligt als früher. CAP geht auf diese Anforderungen ein und ist das erste BI-Lösungskonzept, das sowohl die Anforderungen der Unternehmenszentrale als auch die einzelner Abteilungen berücksichtigt.“

Vom Planer zum Projektmanager – für die Steuerung von Unternehmen gewinnt die Ressource Wissen zunehmend an Bedeutung. Aus einer Studie des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) geht hervor, dass in den meisten Unternehmen hauptsächlich Wissen über Kunden gesammelt wird; dabei ist die ganzheitliche Vernetzung aller Akteure, also auch der Mitarbeiter untereinander, entscheidend. 96 Prozent der Unternehmen halten Knowledge-Management für wichtig bzw. sehr wichtig. Doch in den meisten Unternehmen ist das vorhandene Wissen nicht oder nur in sehr eingeschränktem Maße nutzbar. Verlässt ein Mitarbeiter ein Unternehmen, geht oftmals kostbares Wissen verloren. Die Folgen: erhöhte Bearbeitungs- und Projektlaufzeiten, erhöhte Kos-

ten, erhöhter Ressourcenverbrauch und Auftragsverluste.

Die Abensberger Firma Wittmann EDV-Systeme GmbH unterstützt Unternehmen bei der Aufgabe, Projektwissen durchgängig zu organisieren, zu speichern und jederzeit wieder abrufbar zu machen. Zu Projektbeginn stellt die Firma Wittmann dem jeweiligen Unternehmen das „System Wissensman“ mit Intranet und Projektmanagementfunktionen zur Verfügung. Die Ressourcen der Mitarbeiter – Zeit, Wissen und Können – werden als wesentlicher Erfolgsfaktor im Unternehmen erkannt. Nun wird ein Konzept für eine bedarfsgerechte Akquisition erarbeitet, das die Generierung des dazu notwendigen Wissens erleichtert. In einem Ressourcenkalender für die Mitarbeiter wird das Wissen über ihre Kapazitätsprofile und -auslastung transparent gemacht. Der Erfolg: In der neuen Projekt-Datenbank dokumentiert jetzt jeder seine Arbeit, alle nutzen einheitliche Standards, etwa für Kalkulationen. Dadurch erübrigen sich viele Nachfragen. Ein Blick in die Datenbank genügt und man sieht, wie weit ein Projekt fortgeschritten ist, wer mit Arbeit überschüttet ist und Hilfe braucht. Auch Krankheit oder Job-Wechsel mitten in einem Projekt sind kein Problem mehr. Die Mitarbeiter werden so von einfachen Planern zu Projektmanagern.

Im Rahmen der MAFOtools GmbH entwickelt die Firma Wittmann zusammen mit dem Marktforschungs-Institut des Re-



CRM – der Kunde im Fokus

Wolfgang Schwetz, CRM-Berater: Menschen, nicht Software entscheiden über Businesserfolg.

gensburger Professors Dr. Edgar Feichtner Analysesoftware, welche auch von mittelständischen und kleineren Unternehmen effektiv und kostengünstig zur Gewinnung notwendiger Marktinformationen (z. B. Kundenzufriedenheit) eingesetzt werden kann. Die Programme beinhalten sämtliche Bausteine zur Durchführung der Studien: Projektpläne, Fragebögen, Interviewerleitfäden, Eingabemasken, statistische Berechnungsmodelle und präsentationsfähige Ergebnisdiagramme. Die Systeme werden in umfangreichen Vorstudien und Testbefragungen immer für eine bestimmte Branche entwickelt. Dabei werden in allen Entwicklungsphasen die späteren Anwender (z. B. Autohändler) mit einbezogen – die

PORTRÄT

MIK – zukunftsweisende Lösungen für Businessanalysen

Die MIK AG zählt zu den Big Playern auf dem deutschen Markt für multidimensionale Datenbanken. „Die Globalisierung der Wirtschaft und die Verflechtung der internationalen Märkte fordern ganzheitliche, integrierte Management-Informationssysteme. Das optimale Ziel abgestimmt auf die Bedürfnisse unserer Kunden zu erreichen, bleibt der Entwicklungskurs von MIK“, analysiert Geschäftsführer Michael Moritz die Erfolgsquote des Unternehmens. Ein Großteil des Erfolges wird mit innovativen Produktfeatures, so beispielsweise der Multiprozessorfähigkeit von MIK-OLAP, erreicht. Die für hohe Datenvolumina entwickelte multidimensionale Datenbank MIK-OLAP ist eine solide und schnelle Informationsbasis für wichtige Entscheidungen. Hiermit lassen sich Informationen aus verschiedenen Unternehmensbereichen betriebswirtschaftlich analysieren.

Sie erlaubt z. B. die heute sehr selten mögliche, parallele Abfrage mehrerer Benutzer und ermöglicht es auch, dem nicht regelmäßigen Nutzer Informationen einfach und übersichtlich darzustellen und die Daten in „seiner“ Sprache abzurufen und aufzubereiten. Als führendes Beratungs- und Softwareunternehmen realisiert MIK bereits seit 1986 erfolgreiche MIS/EIS und Controlling-Lösungen in den unterschiedlichsten Bereichen. Diese Lösungen berücksichtigen sowohl technische als auch betriebswirtschaftliche Aspekte. Es geht stets um die Gewinnung von Informationen und nicht um die reine Aufarbeitung von Daten. Zu den MIS/BI-Projekten gehört immer ein konsequentes Top-Down-Vorgehen, bei dem die Management-Aufgabe – Steuerung in jeder Ebene des Unternehmens – im Vordergrund steht. Für dieses Vorgehen ist eine konsequente Orien-

tierung an den Anforderungen des Unternehmens notwendig. In einem Workshop wird für den Anwender ein spezielles Datenmodell erstellt, das mit der Leistungsfähigkeit des ERP-Systems oder anderer Basissysteme abgeglichen wird. Die vom Unternehmen zur Verfügung gestellte Softwarefamilie MIKsolution+ unterstützt dieses Vorgehen.

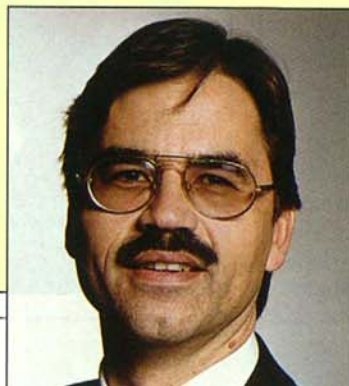
Dieses Managementinformationssystem ist eine Produktsuite, die einen multidimensionalen Datenbankserver sowie mehrere Analyse- und Reportingwerkzeuge zu einer Gesamtlösung

vereint. Die Frontends, die individuell an die Bedürfnisse der jeweiligen Benutzer anpassbar sind, decken alle Anforderungen ab – vom Berichtswesen bis hin zum Data Mining.

Sowohl externe Daten aus dem Internet als auch Daten aus Webshops oder Portalen können in das MIS integriert werden. Durch eine zukunftsweisende Softwarearchitektur ist MIKsolution+ von der Einzelplatzanwendung bis hin zu mehreren tausend Benutzern skalierbar und kann durch offene Schnittstellen in bestehende IT-Landschaften implementiert werden. Die Erfassung der Unternehmensdaten ist somit vollständig; nicht umsonst lautet das Motto von MIK: „Entdecken Sie Ihr Unternehmen“.

Gewinnung von Information

Michael Moritz, Geschäftsführer von MIK, entwickelt multidimensionale Softwarearchitektur.





Datensicherheit

Gerhard Weber, Geschäftsführer DataSec, setzt Priorität auf Dokumentensicherheit über ASP.



Optimales Wissensmanagement

Prof. Dr. Edgar Feichtner steht hinter den Projektmanagementsystemen von Wittmann EDV-Systeme.



Informationsflow

Peter Raue von MIS schafft mit neuem CAP-System den optimalen Informationsflow für Unternehmen.

abschließenden Pilotkampagnen werden dann von ausgewählten Händlern selbstständig durchgeführt. Schließlich kann die so entwickelte Spezialsoftware von allen Unternehmen der betreffenden Branche genutzt werden. Die Anwender sind dann in der Lage, komplette Forschungsprojekte bis hin zur Interpretation der Ergebnisse und der Ableitung von Handlungsempfehlungen selbstständig abzuwickeln. MAFO-tools sind bereits für eine bekannte deutsche Automarke und bei einer großen Baumarktkette im Einsatz. Gegenwärtig entstehen Systeme für Online-Befragungen (Inter-/Intranet).

Nicht nur das Sammeln von Wissen über Kunden und die Vernetzung des Mitarbeiter-Know-hows im Unternehmen können zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor werden, sondern auch ein effektives Kundenbeziehungsmanagement. Wie wichtig beispielsweise aktives Beschwerdemanagement ist, belegt die Tatsache, dass mehr als 90 Prozent der unzufriedenen Kunden in der Regel zur Konkurrenz gehen. Wolfgang Schwetz, einer der führenden, auf den CRM-Bereich spezialisierten Unternehmensberater urteilt darüber folgendermaßen: „Zu empfehlen ist der Einsatz eines Kundenbeziehungsmanagements all den Unternehmen, die einem ständigen Wettbewerb unterliegen und laufend eine größere Anzahl potenzieller und aktiver Kunden zu betreuen haben. Selbst der Arzt, der aktiv keine Werbung machen darf, aber Patienten mit seiner Datenbank gezielt zur fälligen Vorsorgeuntersuchung einlädt, wird den Nutzen des aktiven Kundenbeziehungsmanagements rasch erkennen.“

Die Rödel & Partner Consulting GmbH bietet mit ihrer Software Sorry! einen wesentlichen Bestandteil zum professionellen Kundenmanagement von Großunternehmen. Diese Anwendersoftware für aktives Beschwerdemanagement mit dem passenden Namen liefert Informationen über die Stärken und Schwächen des Unternehmens aus der Perspektive des Kunden. Kunden sollen dazu veranlasst werden, jegliche Art von Unzufriedenheit in Beschwerden umzusetzen. Diese werden sofort weitergelei-

tet und bearbeitet. Sorry! unterstützt dies über Häufigkeitsauswertungen. Sie liefern dem Unternehmen Informationen über die genutzten Beschwerdewege und Adressaten, damit sie verstärkt kommuniziert und optimiert werden können. Das Verfassen von Beschwerden wird durch eine Seite mit Erfassungsfeldern im Internet erleichtert.

Die Bearbeitung erfolgt systematisch innerhalb bestimmter Zeitstandards. Kunden fühlen sich – wird ihre Beschwerde ernst genommen – verstanden und verzeihen den Fehler. Durch gezieltes Reagieren hat das Unternehmen dann die Chance, seine Kunden zufriedener zu stellen, gemachte Fehler künftig zu vermeiden und die gewonnenen Informationen in den innerbetrieblichen Leistungs- und Qualitätsverbesserungsprozess einzubinden. Denn werden Beschwerden ignoriert oder die Kunden unhöflich behandelt, sorgen sie als Multiplikatoren für negative Publicity. Wichtige Voraussetzung: Die Mitarbeiter müssen sich darüber bewusst werden, dass sie indirekt vom Kunden bezahlt werden; der Kunde ist kein Störfaktor, sondern Partner, auch wenn er sich beschwert. Wolfgang Schwetz: „Die Software ist nur das Werkzeug. Es sind immer die Menschen, die, entsprechend geschult, motiviert und geführt, das System anwenden und messbare Erfolge bringen.“

Doch was nützen die Daten, wenn sie nicht gesichert, verwaltet und archiviert werden können. Herkömmliche Papier- und Mikrofilmarchive werden den Anforderungen heutzutage häufig nicht mehr gerecht. Höchste Priorität bei der Sicherheit setzt DOKU@WEB, die Application-Service-Providing (ASP)-Lösung der DataSec GmbH & Co. KG. Das Siegener Unternehmen wurde 1995 von einem Team aus IT-Experten als Projektarchiv für Dokumenten-Management-Systeme (DMS) und Datensicherheit gegründet. Heute ist DataSec mit dem Produkt DOKU@WEB der erste DMS-Anbieter in Deutschland, dessen Lösung im ASP-Verfahren bereits erfolgreich im Einsatz ist. Wolfgang Schwetz: „Einen ASP in Anspruch zu nehmen, heißt im Idealfall, sich um nichts mehr kümmern

zu müssen, als um die Pflege der Daten.“ Seit kurzem arbeitet die Sparkasse Heidelberg mit DOKU@WEB. Die Mitarbeiter des Geldinstituts archivieren täglich 15 000 bis 18 000 Belege auf Mietbasis. DataSec Geschäftsführer Gerhard Weber erläutert hierzu: „DOKU@WEB ist für Unternehmen aller Branchen und aller Größen interessant, die ihre Informationen zentral verwalten und revisionssicher archivieren möchten. Die Lösung ermöglicht es, alle Dokumente für Mitarbeiter an unterschiedlichen Standorten rund um die Uhr verfügbar zu machen und erfüllt hohe Anforderungen an Sicherheit und Performance.“ Die hohen Anschaffungskosten für ein Inhouse-System entfallen. Außerdem erlaubt die Lösung massive Einsparungen im Produktivbetrieb, da keine weiteren Investitionen in Schulung, Administration und Wartung anfallen. Wolfgang Schwetz: „Die KMUs schrecken häufig vor den hohen Investitionen zurück. Der ASP kann hier preisgünstig auf monatlicher, auf Miet- oder Nutzungsbasis Software, Hardware und den erforderlichen Service anbieten, weil nur abgerechnet wird, was der Kunde effektiv benötigt.“

DataSec übernimmt auch das regelmäßige automatische Upgrading seiner ASP-Lösung. Hierfür zahlt der Kunde lediglich einen monatlichen Mietpreis, der auf Basis der tatsächlich durchgeführten Transaktionen berechnet wird. Das Unternehmen betreibt ein eigenes Rechenzentrum, das durch umfangreiche Sicherheitsmaßnahmen zuverlässig geschützt ist. Hier werden alle Dokumente der Kunden auf dem Speichermedium Worm (Write Once Read Many) archiviert und können so weder gelöscht noch manipuliert werden. Dazu erhält jeder Kunde eine eigene Worm. Da die Datenleitung ausschließlich von DOKU@WEB-Anwendern genutzt wird, bleibt die Bandbreite erhalten und die Verfügbarkeit der Dokumente wird maßgeblich unterstützt. Selbst bei einem unwahrscheinlichen Zusammenbruch der Leitung gehen keinesfalls Daten verloren, wie ein Gutachten der Projekt Consult Ltd., London, bestätigt.

Angela Wiegmann