



Aus der Steinzeit in die Moderne - ein Praxisbericht zur Einführung elektronischer Standards im mittelständischen Unternehmen

Unternehmen: Familienbetrieb in der 4. Generation mit Hauptsitz in Köln
Produkte: medizintechnische Einmal- und Verbrauchsartikel
Kunden: Krankenhäuser, Apotheken und Fachhandelspartner

Am Anfang war (fast) nichts

Zu Beginn des Projekts „eBusiness“ im Jahr 2005 war das Großhandels-Unternehmen **P.J. Dahlhausen & Co. GmbH** ausschließlich auf konventionelle Auftragsprozesse via Telefon und Telefax ausgerichtet. Möglichkeiten des elektronischen Datenaustauschs fehlten ebenso wie ein Produkt-Informationen-Management (PIM). Produktdaten waren nur abteilungsbezogen entweder in Form von Dokumenten oder Excel-Tabellen verfügbar. Die gedruckten Kataloge wurden mit hohem Aufwand manuell und seitenweise in der Druckerei gesetzt.

Ziel des Projekts war die Abbildung des gesamten Auftragsprozesses in elektronischen Strukturen sowie die Ausnutzung von Synergie-Effekten bei der Erstellung von Angeboten und Katalogen.

Wer (A)uftrag sagt, muss auch (K)atalog sagen

Im heutigen eBusiness müssen allen Beteiligten regelmäßig aktuelle Produkt-Daten in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden. Neben den für eine Auftragsabwicklung erforderlichen Daten wie Artikel-Nummer und Mengeneinheit werden auch artikelspezifische Informationen wie Material, Größe und Ausführung erwartet.

Der Prozess beginnt also nicht mit der Übertragung eines Auftrags vom Kunden an den Lieferanten sondern mit dem Aufbau und Austausch eines elektronischen Katalogs. Spätestens an diesem Punkt stellt sich die Frage nach einem Klassifizierungs- und Produkt-Beschreibungs-Standard, denn niemand kann sich mit einer wachsenden Anzahl von individuell aufgebauten Katalogen auseinandersetzen.

Die meisten ERP- und Warenwirtschaftssysteme sind für die Integration von Klassifizierungs-Systemen und umfangreichen Produkt-Merkmalen nicht vorgesehen und damit überfordert. Das Mittel der Wahl ist ein ERP-neutrales Produkt-Informationen-Management (PIM), das mit der Warenwirtschaft verbunden ist und die zusätzlichen Daten verwaltet.

Standard ja, aber welcher?

Es gibt durchaus Fälle, bei denen aufgrund weniger Daten und Partner eine „klassische“ Umsetzung von eBusiness-Standards unwirtschaftlich ist. Hier sind Dienstleister und internet-basierte Anwendungen wie WebEDI das Mittel der Wahl. Sobald jedoch Artikel- und Auftragszahlen ein gewisses Volumen überschreiten, wird manuelles eBusiness kontraproduktiv.



Für unser eBusiness-Projekt haben wir die folgenden Standards gewählt:

<p>Identifikations-Standards (zur eindeutigen Identifikation von Produkten und Firmen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • EAN • EAN 128 • PZN • HIBC 	<p>Klassifikations-Standards (zur einfachen Suche nach Produkten)</p> <ul style="list-style-type: none"> • eCI@ss® • GPI
<p>Katalog-Austauschformate (zum Datenaustausch zwischen Lieferant und Kunden)</p> <ul style="list-style-type: none"> • BMEcat • PRICAT • XML 	<p>Transaktions-Standards (als Basis für die Automatisierung von Geschäftsprozessen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • EANCOM® • EDIFACT

Entscheidend hierfür waren branchen-spezifische Empfehlungen der GS1-Organisation, die Unterstützung der Bereiche Medizin, Medizintechnik und Life Science durch eCI@ss sowie die große Verbreitung von BMEcat und EANCOM®.

Die richtigen Partner

Ein mittelständisches Unternehmen in unserer Größe kann umfangreiche IT-Projekte normalerweise nicht ausschließlich mit internen Ressourcen umsetzen und so stellte sich zunächst die Frage nach den richtigen Partnern. Durch Marktrecherche und Besuch von Informations-Veranstaltungen fand sich für die Bereiche Produkt-Informations-Management (PIM), Klassifikation, Katalog und Transaktion mit der Firma **itb** ein Partner, der **alle** Bereiche abdeckt – üblich sind mindestens zwei Anbieter.

Im Gesundheitswesen haben wir es nicht – wie in anderen Branchen üblich - mit offenen Internet-Marktplätzen zu tun; die Verbindung zwischen Lieferant und Kunde wird überwiegend durch Dienstleister und Transaktions-Plattformen realisiert. An dieser Stelle kamen die Firmen **GSG** und **GHX** ins Spiel. Schließlich benötigten wir noch Partner mit KnowHow in den Bereichen Projektmanagement und Standards – hier haben sich **PROZEUS**, **GS1** und **eCI@ss** als verlässliche und kompetente Partner erwiesen. Insbesondere die Beratung zum Thema EANCOM® durch die GS1 ist hierbei hervorzuheben.

Was lange währt, wird endlich gut nach Überwindung aller Hindernisse

Der ursprüngliche Zeitplan basierte auf einer Projektdauer von 10 Monaten (September 2006 – Juni 2007). Geplant waren insgesamt 149 Tagewerke (85 intern / 64 extern). Tatsächlich musste das Projekt zweimal verlängert werden und gilt erst seit Juni 2008 als abgeschlossen. Somit wurden aus den ursprünglich angesetzten 10 Monaten sehr lange 22 Monate.

Ein Hauptgrund für die Verzögerungen waren die unzureichenden internen Personal-Ressourcen.



Die Planung sah vor, zwei langjährige Mitarbeiterinnen mit der Daten-Aufbereitung und weiteren Bearbeitung zu betrauen. Leider wurde diese Entscheidung aus verschiedenen Gründen während der Projekt-Phase wieder rückgängig gemacht. Die Folge waren insgesamt 7 Personal-Wechsel, sodass eine personelle Kontinuität erst ab April 2008 gegeben war.

Weitere Gründe waren quantitative und qualitative Fehleinschätzungen der aufzubereitenden Daten. Herrschte vor Projekt-Beginn noch die allgemeine Ansicht „Wir haben alle Daten“, so kehrte bei den Projekt-Beteiligten Ernüchterung ein, sobald sie sich im Detail mit der Problematik Stammdaten auseinandersetzen hatten. Aufwendig gestalteten sich vor allem die folgenden Bereiche:

- Abgleich unterschiedlicher Quellen (welche Daten sind aktuell bzw. richtig ?)
- Diskrepanzen bei Artikel-Bezeichnung und –Identifikation
- nicht oder nicht korrekt vergebene EAN- bzw. PZN-Nummern
- fehlende Produkt-Abbildungen in druckfähiger Qualität

Die Datenaufbereitung ist bis heute nicht abgeschlossen und wird noch einige Zeit in Anspruch nehmen.

Aus marktpolitischen Gründen kam der branchen-spezifische Ausbau der eCI@ss-Klassifizierung im Herbst 2006 zum Stillstand. Es wurde erforderlich, diese – für unser Projekt sehr wichtige – Arbeit fortzuführen und so wurde die **P.J. Dahlhausen & Co. GmbH** zu Anfang 2007 ordentliches eCI@ss-Mitglied und übernahm die Fachgruppenleitung für das Sachgebiet 34. Der seit Mai 2008 vorliegende eCI@ss-Release 6.0 stellt eine hervorragende Grundlage für unsere Branche dar und wird ständig weiterentwickelt.

Und last but not least hatten wir noch die Übernahme unseres ursprünglichen Dienstleisters **medicforma** durch den Mitbewerber **GHX** zu verkräften.

Und was lernen wir daraus? Ein Fazit

Selbst wenn sich das gleiche Projekt in unserem Unternehmen nicht wiederholt, werden wir bei zukünftigen Planungen erkannte Schwachstellen berücksichtigen und die gewonnenen Erfahrungen einbringen. Dazu zählt insbesondere das frühzeitige Bereitstellen von geeignetem und zuverlässigem Personal. Auch die bisherige Ansicht, dass Projekte dieser Größenordnung von vorhandenen Mitarbeitern zusätzlich zu ihren sonstigen Aufgaben umgesetzt werden können, muss in Frage gestellt werden. Umfang und Qualität der aufzubereitenden Daten werden häufig falsch eingeschätzt. Bei unseren Stammdaten-Projekten gilt zukünftig die Regel:

„Nichts was nicht ausdrücklich erwiesen ist, gilt als sicher“ und
„Der manuelle Bearbeitungs-Aufwand liegt wahrscheinlich deutlich höher“

Nutzen und Wirtschaftlichkeit

Folgende Nutzenpotenziale konnten wir durch das Projekt realisieren:



- Verbesserte Aktualität der Kataloge und Preise durch zentrale Datenverwaltung
- Einsparung von Druckkosten in Höhe von 150.000 Euro für 5.000 gedruckte Kataloge
- Mehr Kundenbindung durch kleinere Sortimentskataloge je nach Kundenwunsch, zum Beispiel individuelle Kataloge für verschiedene Krankenhauseinkaufsgemeinschaften
- Zeit- und Kostenersparnis in der Auftragsabwicklung durch zentrale einheitliche Artikeleingabe bzw. Neuanlage und Änderung
- Vereinfachtes Retourenmanagement, Reduktion von zeitraubenden Telefonaten
- Vereinfachte Kontrolle von Reklamationen
- Mehr Zugriffe auf die Homepage von Dahlhausen durch den Onlinekatalog
- Stärkere Kundenbindung durch mehr Serviceangebote auf der Website auch außerhalb der Bürozeiten

Der elektronische Datenaustausch mit Geschäftspartnern ist ein wirksames Instrument, um Geschäftsprozesse effizient abzuwickeln. Informationen werden schnell, fehlerfrei und kostengünstig ausgetauscht. Konkretes Beispiel: Durch den Einsatz des elektronischen Lieferavises entfällt das Anheften des Lieferscheins an einen Auftrag. Dadurch werden pro Jahr 43.956 Euro allein an Arbeitszeit eingespart. Hinzu kommen Einsparungen beim Papierverbrauch in Höhe von 5.040 Euro.

	Einsparung
Lieferschein an den Auftrag heften	43.956 €
Archivierung + Zeitgewinn bei Nachforschungen	14.505 €
Materialverbrauchskosten	5.040 €
Rechnungslegung: keine Vorsortierung notwendig	9.768 €
...	

Insgesamt ergeben sich Einsparungen in Höhe von rund 276.000 Euro. Demgegenüber steht eine einmalige Investition in Höhe von 206.456 Euro. Insgesamt liegt die Amortisationszeit bei neun Monaten.

Laufende Kosten gesamt	vorher	nachher
Jährliche Bearbeitungskosten Vorgänge	345.818 €	62.301 €
Jährliche Lizenzgebühren	0 €	6.500 €
Jährliche Wartungskosten	0 €	1.097 €
Gesamt	345.818 €	69.898 €

Die Zukunft kann kommen

Mit der Umsetzung dieses eBusiness-Projekts hat **Dahlhausen** einen großen Schritt in Sachen Zukunftssicherung getan und erfüllt damit gleichzeitig die wachsenden Anforderungen der Kunden.

Sich rasch verändernde Marktsituationen und wechselnde Partner erfordern Flexibilität. Durch unser Projekt ist es inzwischen zu einer intensiven Zusammenarbeit mit der GS1-Organisation, eCI@ss sowie dem BVMed gekommen. Für **Dahlhausen** ein klarer



Wettbewerbsvorteil, da wir wichtige Themen direkt bei der Weiterentwicklung von Standards im eBusiness einbringen können.

Das Projekt: <http://www.prozeus.de/prozeus/praxis/dahlhausen/index.htm>

Das Unternehmen: <http://www.dahlhausen.de/>

Die Partner:

ITB-GmbH: <http://www.itb-web.de/>

GHX Europe: <http://www.ghxeurope.com/>

eCl@ss®: <http://www.eclass.de/>

GS1 Germany: <http://www.gs1-germany.de/>

