

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
1.1	Problemstellung.....	1
1.2	Was ist das Ziel und der Nutzen dieses Buches?.....	3
1.3	Wer sollte dieses Buch lesen?.....	5
1.4	Der Inhalt im Überblick.....	7
2	Ausgewählte Grundlagen.....	9
2.1	Business Networking.....	9
2.2	Kooperationsprozess- und Webservice-Architektur.....	10
2.2.1	Grundannahmen für die Architekturentwicklung.....	10
2.2.2	Nutzen einer Kooperationsprozessarchitektur.....	11
2.3	Entwicklung von Techniken auf Basis des Methoden Engineering.....	11
2.3.1	Systematik der Analyse und Potentiale bestehender Methoden.....	12
2.3.2	Techniken.....	14
2.4	Zusammenfassung.....	15
3	Kundenprozess und Prozessportal als Basis.....	16
3.1	Elemente der Kundenprozessorientierung.....	16
3.2	Gründe für die Kundenprozessorientierung und Folgerungen daraus...	21
3.3	Kundenprozessorientierung am Beispiel der ETA SA.....	25
3.4	Beispiele und realisierter Nutzen von Kundenprozessen und Kundenprozessportalen.....	29
3.4.1	Messung des Nutzens von Kundenprozessen und -portalen - allgemein.....	29
3.4.2	Kundenprozessportal des ETA-CS.....	30
3.4.3	ROI-Analyse für Corporate Portals von Plumtree Software.....	32
3.5	Umsetzung der Kundenprozessorientierung.....	34
3.5.1	Ableitung des Kundenprozesses.....	34
3.5.2	Methodenvergleich zur Kundenprozessanalyse.....	37

3.5.3	Technik zur Analyse von Kundenprozessen	38
	1. Schritt: Geschäftsziele und Enabler für Portale bestimmen ...	39
	2. Schritt: Portalkunden und Kundenprozesskategorien identifizieren	42
	3. Schritt: Kundenprozess und Leistungsverzeichnis erstellen und IST-IS analysieren	44
3.6	Entwicklung eines Kundenprozessportals	48
3.6.1	Methodenvergleich zum Portaldesign	48
3.6.2	Technik zur Entwicklung eines Prozessportals (Portaldesign) ..	49
	1. Schritt: Definition der Portalkategorien	50
	2. Schritt: Definition des Sicherheits- bzw. Berechtigungs- konzepts	51
	3. Schritt: Darstellung des Kundenprozesses	53
	4. Schritt: Ableitung der IS-Anforderungen	58
	5. Schritt: Entwicklung eines Pilot-Portals und Roll-out	61
3.7	Zusammenfassung.....	62
4	Collaboration als unternehmerische Herausforderung.....	63
4.1	Collaboration - Kooperation mit/durch Informationssysteme(n)	63
4.1.1	Allgemein	64
4.1.2	Zusätzliche Einflussfaktoren für Collaboration.....	66
4.1.3	Partnertypen für Collaboration	68
4.2	Entwicklung einer Kooperationsprozessarchitektur	69
4.2.1	Allgemeine Gestaltungselemente	69
4.2.2	Identifikation von Collaboration-Elementen	71
4.2.3	Entwicklung eines Kooperationsprozessmodells	74
4.2.4	Kooperative Auftragsabwicklung.....	77
4.2.5	Kooperative Transportabwicklung	81
4.2.6	Kooperative Zahlungsabwicklung	84
4.3	Beispiele und realisierter Nutzen von Kooperationsprozessen.....	86
4.3.1	Messung des Nutzens von Kooperationsprozessen - allgemein	86
4.3.2	Kooperationsprozessarchitektur des ETA-Customer Service ...	88
4.3.3	„Distributed Order Management“- Szenario der SAP AG.....	91
4.3.4	Collaborative Planning, Forecasting, and Replenishment.....	94
4.4	Zusammenfassung.....	95

5	WebServices als logische nächste Stufe	96
5.1	Allgemein	96
5.2	„Out-tasking“ von Aufgaben an Webservice-Anbieter.....	99
5.2.1	Out-tasking versus Out-sourcing	99
5.2.2	Methodenvergleich zur Kooperationsprozessanalyse und Out-tasking.....	101
5.2.3	Technik zur Analyse von Kooperationsprozessen und Treffen von Out-tasking-Entscheidungen	102
	1. Schritt: Leistungsgaps analysieren	104
	2. Schritt: Quick-wins identifizieren.....	107
	3. Schritt: Kooperationsprozessanalyse-IST durchführen	109
	4. Schritt: Analyse und Auswahl Webservice-Anbieter	114
	5. Schritt: Definition der Kooperationsprozesse-SOLL	117
	6. Schritt: Webservice-Integration	118
5.3	Entwicklung einer Webservice-Architektur.....	118
5.3.1	Vergleich bestehender Webservice-Architekturen	118
5.3.2	Webservice-Architektur und -Portfolio	119
5.4	ePayment-Services	126
5.4.1	Einordnung der ePayment-Anbieter in die Webservice- Architektur.....	127
5.4.2	Allgemein zur Untersuchung der ePayment-Services	128
5.4.3	Zahlungsverfahren - allgemein.....	129
5.4.4	Electronic Bill Presentment and Payment-Services	140
5.4.5	Verrechnung von Inhalten pro Zeiteinheit - Firstgate	149
5.4.6	Kreditkartenabwicklung - Bibit und iPayment.de	151
5.4.7	Nutzen und Auswahlkriterien der ePayment-Anbieter.....	154
5.5	Beispiele und realisierter Nutzen für eLogistics- und eFulfillment- Services	158
5.5.1	Einordnung der Auftrags- und Transportabwicklung in die Logistik	158
5.5.2	Bündelung von Transportstatusinformationen und -aufträgen - die Lösung der Inet-Logistics	160
5.5.3	Online-Transportpreisoptimierung und -beauftragung - Clicklogistics	161
5.5.4	Collaborative Transportation Management (CTM) - Transplace.....	164
5.6	Zusammenfassung.....	167

6	Zusammenfassung, Ausblick und Folgerungen.....	168
6.1	Ergebnisse der Publikation.....	168
6.2	Ausblick	170
6.2.1	Referenzszenarios und Standards für WebServices	170
6.2.2	Entwicklung von Business Collaboration Infrastructures	170
6.3	Folgerungen.....	173
Anhang A	Strukturierungsmodelle für den Kundenprozess.....	175
Anhang A.1	Customer Resource Life Cycle	176
Anhang A.2	Relationship Life Cycle	177
Anhang A.3	Customer Scenario	179
Anhang A.4	Customer Relationship Life Cycle.....	180
Anhang A.5	Customer Activity Cycle.....	182
Anhang B	Methodenvergleich Kundenprozessanalyse.....	183
Anhang B.1	Kundenfokussierte Business Networking Analyse.....	183
Anhang B.2	Entwicklung von Internet-Portalen – Phase 1	184
Anhang B.3	CRM-Einführungsmethode – Phase 1	185
Anhang C	Methodenvergleich Portaldesign	187
Anhang C.1	Entwicklung von Internet Portalen – Phase 3	187
Anhang C.2	Extranet Development Life Cycle	188
Anhang C.3	4D Methodology	189
Anhang D	Prozessreferenzmodelle	191
Anhang D.1	Supply Chain Operations Reference Model	191
Anhang D.2	RosettaNet Partner Interface Processes	193
Anhang D.3	SAP Collaborative Business Maps	195
Anhang D.4	Beschreibung der Kooperationsprozesse	198

Anhang E Methodenvergleich Kooperationsprozessanalyse und Out-tasking.....	201
Anhang E.1 Process Methodology: Customer Centered Supply Chain Management.....	202
Anhang E.2 Inter-Business Networking Methode.....	203
Anhang E.3 Strategic Sourcing Process.....	204
Anhang E.4 Conceptual Framework for the Make-or-Buy Decision	206
Anhang E.5 Out-sourcing-Prozess.....	207
Anhang F Webservice-Architekturen.....	208
Anhang F.1 WebServices Architecture von [Hagel/Brown 2001].....	209
Anhang F.2 W3C WebServices Framework	210
Anhang F.3 Microsoft Webservice-Architektur	211
Anhang F.4 IBM Webservice-Architektur.....	214
Anhang G Beschreibung einzelner ePayment-Anbieter.....	217
Anhang G.1 Bibit Internetzahlungen GmbH.....	217
Anhang G.2 Bottomline Technologies Inc.....	218
Anhang G.3 Easycash GmbH.....	218
Anhang G.4 eCash Technologies Inc.	219
Anhang G.5 Firstgate Internet AG	220
Anhang G.6 Internet Credit Card GmbH	220
Anhang G.7 In medias res Ges. f. Kommunikationstechnologien mbH....	221
Anhang G.8 iPayment.de (Schlund + Partner AG)	222
Anhang G.9 Netlife GmbH.....	222
Anhang G.10 PayNet AG	223
Abkürzungsverzeichnis.....	225
Glossar – Begriffserklärungen.....	229
Literaturverzeichnis.....	235
Sachverzeichnis.....	253