

**Zeitschrift:** Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie =  
information and telecommunication technology

**Band:** 82 (2004)

**Heft:** 1

**Artikel:** Damit Shop-Lösungen rentieren

**Autor:** Einsiedler, Thomas / Schmitter, Patrick

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-876819>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 17.11.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Damit Shop-Lösungen rentieren



THOMAS EINSIEDLER UND PATRICK SCHMITTER

**Die Komplexität moderner E-Commerce-Lösungen und die daraus resultierenden Aufwendungen entstehen nicht – wie häufig fälschlicherweise angenommen – im jeweiligen Shop-System selbst, sondern vor allem durch die Integration in die bestehende Systemlandschaft.**

Eine integrierte Lösung und der damit verbundene hohe Automatisierungsgrad ist massgeblich für ein durchlässiges Gesamtsystem und für sinkende Betriebskosten verantwortlich. Nur wer sich bereits vor der Realisierung intensiv mit diesem Zielkonflikt auseinandersetzt, kann eine kostenorientierte Shop-Lösung sicherstellen.

### Kostenorientierte Entwicklung von Shop-Lösungen

Viele Unternehmen orientierten sich in der Vergangenheit bei der Entwicklung ihrer E-Commerce-Aktivitäten stark an ihren jeweiligen Mitbewerbern, getreu nach dem Motto «Unsere Konkurrenz hat einen Online-Shop, also brauchen wir auch einen». In der Folge wurden Kosten und Erlöse nicht oder nur unzureichend einander gegenübergestellt. Zudem wurden häufig nur die initialen Realisierungsaufwendungen berücksichtigt, ohne dabei die Folgekosten, die im Rahmen des Betriebs anfallen, zu bedenken. Dies

führte in vielen Fällen zu defizitären E-Commerce-Lösungen oder gar zur Schliessung diverser Online-Shops.

Für die Swisscom Fixnet AG galt es im Rahmen des Projekts «eISC\_03», die bestehende E-Commerce-Fachhändlerlösung zu ersetzen und einen neuen Shop mit erweiterten Funktionalitäten aufzubauen. Zudem sollten die Kosten für den Betrieb der Lösung reduziert werden.

### Zwei Shop-Lösungen, unterschiedliche Technologien

Die Swisscom Fixnet AG betreibt derzeit zwei Online-Shops: einen für die Allgemeinheit zugänglichen Endkunden-Shop und den Händler-Shop, der den Fachhändlern von Swisscom Fixnet als elektronische Bestellmöglichkeit dient. Die Lösungen unterscheiden sich sowohl in der technischen Ausgestaltung (unterschiedliche Shop-Systeme, andere Schnittstellentechnologien usw.) als auch in der Integrationstiefe. Ist beim Endkunden-Shop im Bereich der Datenpflege und Auftragsverarbeitung eine Vielzahl von manuellen Schritten notwendig, zeichnet sich der Händler-Shop durch einen höheren Automatisierungsgrad und damit niedrigere Betriebskosten aus.

### Neue Plattform für den Fachhändler-Shop

Bislang basiert der Händler-Shop von Swisscom Fixnet auf dem so genannten Site Server, einer E-Commerce-Lösung

aus dem Hause Microsoft. Diese Server-Generation ist jedoch mittlerweile ausgelaufen und der Support von Seiten des Herstellers eingestellt. Zudem wird die bestehende Lösung den veränderten Ansprüchen bezüglich Layout, Bedienbarkeit und Ausfallsicherheit nicht länger gerecht. Vor diesem Hintergrund wurde im Januar 2003 beschlossen, eine neue Lösung auf Basis des «Microsoft Commerce Server 2002» zu entwickeln und in den Betrieb zu überführen. Eine der wesentlichen Anforderungen der Entwicklungsarbeiten war die vertikale Integration der Lösung in die bestehende Systemlandschaft. In der Folge wurden Schnittstellen und Programme entwickelt, welche die automatische Verarbeitung der Daten zwischen den vor- und nachgelagerten Systemen und Systemkomponenten sicherstellen. Vom Anlegen eines Produkts über die Bestellung im Shop bis hin zur Versendung an den Kunden bedeutet dies im Einzelnen:

**Manuell:** Anlegen eines Produkts im SAP-System von Swisscom Fixnet durch einen Produktmanager  
**Automatisch:** Versenden der Produktinformationen (Preis, Artikelnummer usw.) an das Shop-System  
**Automatisch:** Auslesen der shoprelevanten Daten (z.B. Artikelnummer, Preise) und Einspielen in das Shop-System  
**Manuell:** Erweitern der Produktinformationen um marketing-relevante Informationen (Angebotstexte, Bilder,

Dokumente usw.) durch den Content Editor

**Automatisch:** Terminabhängiges Bereitstellen der Daten im Online-Shop

**Manuell:** Auswählen der Produkte und Auslösen einer Bestellung im Online-Shop durch den Fachhändler  
**Automatisch:** Übertragen der Bestellung vom Shop-System und Anlegen eines Auftrags im SAP-System  
**Automatisch:** Verarbeiten des Auftrags, Erstellen der Rechnung und Auslösen einer Auslieferung im Lagerverwaltungssystem

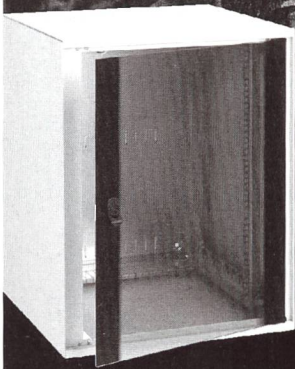
### Genaueres Hinschauen lohnt sich

Die niedrigeren Realisierungsaufwendungen für eine wenig integrierte Lösung führen häufig zu überreilten Kurzschlussurteilen. Aber genaueres Hinschauen lohnt sich, denn hohe wiederkehrende Kosten lassen oft nicht lange auf sich warten. Vor diesem Hintergrund müssen sowohl die einmaligen als auch die wiederkehrenden Kostenblöcke frühzeitig analysiert, bewertet und in die Lösungskonzeption einbezogen werden. Im Sinne eines vorausschauenden Handelns sollte zudem eine Vision zur zukünftigen Verwendung des Shop-Systems entwickelt werden und bei der Entscheidung für oder gegen eine Lösung Beachtung finden. Nur so können Synergieeffekte frühzeitig erkannt und potenzielle Einsparungsmöglichkeiten realisiert werden.





für ein sicheres  
**Gehäuse**



#### Server- und Netzwerkschränke

- Breite Auswahl an Standardmasse
- Kundenspezifische Anfertigungen

#### 19" - Wandgehäuse

- Vielseitig einsetzbar (Telefonie, LAN)
- Einfach montierbar
- Leichte Handhabung

#### Gehäuse aus Aluminium/Stahl für

- Glasfaser-Anwendungen
- Steuer- und Regeltechnik

#### Service

- Eigene CAD-Konstruktion
- Kurzfristige, termingerechte Lieferung
- Eigenes Montageteam

# MINKELS

Minkels AG  
Riedstrasse 3-5  
CH-6330 Cham  
Tel. +41 (0)41 748 40 60  
Fax +41 (0)41 748 40 79  
verkauf@minkels.ch  
www.minkels.ch



## Partnerschaft und Teamgeist

Strategie, Erfahrung und Teamgeist – die Stärken, welche das Team Alinghi von den Konkurrenten unterschied.

Auch in der globalen Telekommunikationsbranche gelten diese Eigenschaften. Das verbindet Infonet, führender Anbieter von globalen Telekommunikationslösungen für multinationale Unternehmen, mit dem Team Alinghi.

Mehr als 30 Jahre Erfahrung in der Telekommunikation und Präsenz in über 180 Ländern weltweit machen deshalb Infonet zum Partner von Siegern.

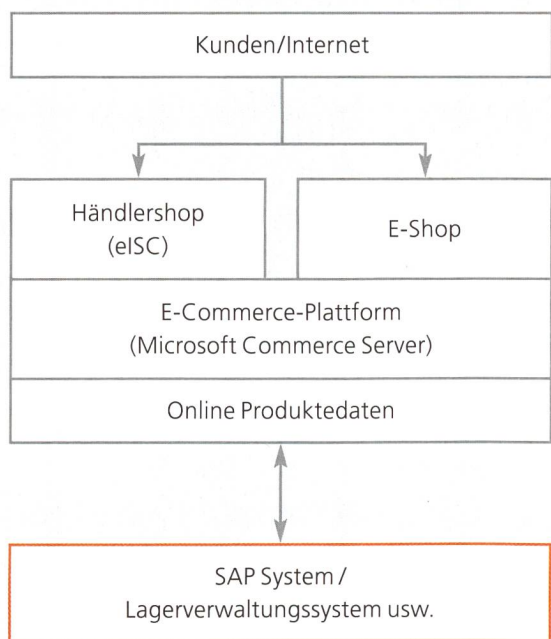
Als Partner sind wir stolz, dass wir das Team Alinghi bei den Herausforderungen am America's Cup 2003 unterstützen durften.

[www.infonet-switzerland.ch](http://www.infonet-switzerland.ch)

# infonet®

INSIGHT MATTERS™





Zwei Online Shops: einen für die Allgemeinheit zugänglichen Endkunden-Shop und den Händler-Shop.

Manuell: Kommissionieren der Artikel und Versenden der Waren an den Fachhändler

Die einmaligen Aufwendungen für die Entwicklung der notwendigen Schnittstellen und Programme liegen verständlicherweise deutlich über dem Aufbau eines lose eingebundenen Systems. Um diese erhöhten Kosten zu rechtfertigen, müssen demzufolge die manuellen Tätigkeiten, die infolgedessen für den laufenden Betrieb entstehen, aufgelistet und quantifiziert werden. Neben den Aufwendungen für die Datenpflege im Shop stellt die Auftragsverarbeitung im SAP-System den grössten Aufgabenblock dar. Die Leistungen im Bereich Logistik und die Pflege der Produktdaten im SAP-System können in diesem Zusammenhang ausgeklammert werden, da die automatische Verarbeitung bereits entwickelt ist und die Produktdaten von anderen Systemen verwendet werden.

**Einmalige versus laufende Kosten**

Für die Gegenüberstellung der Aufwendungen ist zunächst ein valides Mengengerüst erforderlich: die Anzahl der Produktänderungen, der Aufwand pro Änderung, die Anzahl der Bestellungen und die dazugehörigen Aufwendungen, die infolge manueller Verarbeitung entstehen. Geht man nun davon aus, dass pro Tag etwa fünf Produkte im SAP-System geändert werden, so müssen diese – bei einer nicht integrierten Lösung – redundant im Shop gepflegt werden. Dabei entstehen Aufwendungen von rund zwei Minuten pro Produkt. Zudem muss das Produkt publiziert werden, wofür etwa eine weitere Minute benötigt wird. Gesamthaft entstehen so für die nicht automatisierte Datenpflege Aufwendungen in Höhe von rund zwanzig Personentagen pro Jahr.

Was die Produktbestellungen betrifft, so wurden fünfzig Bestellungen pro Tag veranschlagt. Für das manuelle Verarbeiten eines Auftrags im SAP-System entsteht jeweils ein Aufwand von rund zwei Minuten. Hieraus ergibt sich eine Summe von sechzig Personentagen auf das ganze Jahr verteilt.

Insgesamt werden also jährlich achtzig Personentage für die redundante Datenpflege und die manuelle Bearbeitung der Aufträge benötigt. Demgegenüber stehen die Investitionen für die Entwicklung der Schnittstellen, der automatisierten Verarbeitung sowie die Aufwendungen für Betreuung und Überwachung der Schnittstellen.

Diese einfache Rechnung macht schnell deutlich, ob sich eine Integration für ein Unternehmen über einen bestimmten Zeitraum hinweg auszahlt, oder ob nicht doch eher eine manuelle oder halbautomatisierte Lösung die entscheidenden Kostenvorteile mit sich bringt.

Mit Blick auf den Fachhändler-Shop von Swisscom Fixnet führte die Analyse zur Entwicklung einer integrierten Lösung, da nachgewiesen werden konnte, dass sich damit die Kosten deutlich reduzieren lassen (Summe der einmaligen Aufwendungen und der wiederkehrenden Aufwendungen über einen bestimmten Zeitraum).

**Zwei integrierte Shoplösungen mit einer Technologie**

In einem nächsten Schritt sollen nun der Endkunden- und der Händler-Shop auf einer technologischen Plattform abgebildet und horizontal integriert werden.

So können Synergieeffekte, gerade in den Bereichen Datenpflege sowie Angebotsgestaltung und -abwicklung genutzt und nachhaltig Kosten gesenkt werden. Im Einzelnen bedeutet das:

**Datenpflege:** Der Zugriff auf einen gemeinsamen Datenpool (Bilder, Dokumente, Texte usw.) lässt die redundante Pflege pro Shop der Vergangenheit angehören.

**Know-how:** Für die Betreuung des Systems ist das gleiche Wissen notwendig. Mehrfacher Know-how-Aufbau und -Erhalt ist nicht länger notwendig.

**Shared Services:** Server, Schnittstellentechnologien und Programme zur Verarbeitung der Informationen an den Schnittstellen können von beiden Shops verwendet werden. Dies führt zu Einsparungen bei der Entwicklung und Wartung.

**Shop-System:** Entwicklungen im Shop (z.B. Anzeige von Produkten, Warenkorb) können mehrfach verwendet werden. Die Entwicklungsaufwendungen für die jeweilige Funktionalität entstehen nur einmalig.

Die Vision einer integrierten Lösung für beide Shops war bei der Ausgestaltung des Händler-Shops stets präsent, und jede der entwickelten Funktionalitäten wurde auf eine mögliche Wiederverwendbarkeit im Endkunden-Shop überprüft und entsprechend realisiert. ■

Thomas Einsiedler, Senior Consultant, ESPRiT Unternehmensberatung AG  
 Patrick Schmitter, Auftraggeber Projekt «eISC\_03» und Leiter E-Motion, Swisscom Fixnet AG