

Automatisierung von Geschäftsprozessen

Automatisiertes Entsorgungsmanagement erleichtert Zusammenarbeit mit Partnern und spart Kosten bei Samsung



Anwender

Samsung Electronics ist einer der größten Anbieter elektronischer Geräte weltweit. Die Produktpalette des koreanischen Konzerns umfasst alles von Kühlschränken über Handys bis zu Branchenlösungen. Das Tochterunternehmen Samsung SDS ist der IT-Dienstleister von Samsung. Rund 40 Mitarbeiter der deutschen Niederlassung von Samsung Europe sorgen dafür, dass Computer und Geschäftsprozesse bei Samsung perfekt funktionieren.

Aufgabenstellung

Seit 2005 gilt für Anbieter von Elektro und Elektronikgeräten in Deutschland das ElektroG. Dieses Gesetz schreibt vor, dass Hersteller je nach verkaufter Anzahl an Neugeräten eine bestimmte Menge von Altgeräten entsorgen müssen. Überwacht wird die Wiederverwertung von der Fürther Stiftung Elektro-Altgeräte Register (EAR). Sie registriert die Hersteller von Elektro- und Elektronikgeräten und koordiniert die Bereitstellung der Sammelbehälter sowie die Abholung der Altgeräte.

Samsung Electronics arbeitet mit der EAR und externen Entsorgungsunternehmen zusammen, um das ElektroG zu erfüllen und meldet monatlich die Zahl aller verkauften Elektronikartikel an die EAR. Auf Basis dieser Zahlen schickt diese Abholanordnungen und entsprechende Rechnungen an den Hersteller, die mit einem eindeutigen Code versehen sind. Der Hersteller beauftragt Entsorgungsunternehmen, die die nötigen Container besorgen, Altgeräte abholen, über die Abwicklung informieren und später eine Sammelrechnung erstellen. Den Beleg über die Entsorgung schickt Samsung SDS der EAR. „Es kann bei dem komplexen Prozess an jeder Stelle Probleme geben“, weiß Peter Färber, Senior Manager Data Center bei Samsung SDS. Es kam vor, dass die EAR Samsung Codes oder Rechnungen sendete, die für ein anderes Unternehmen bestimmt waren oder deren Betrag zu hoch war.

Monatlich werden bei Samsung SDS rund 300 Abholanordnungen abgewickelt, Tendenz steigend. Das Unternehmen tauschte anfangs alle Informationen per Brief, Fax, Telefon oder E-Mail mit seinen Partnern aus. Sämtliche Rechnungen und Abholanordnungen wurden manuell geprüft und verarbeitet. Peter Färber schildert die damit verbundenen Probleme: „Der Arbeitsaufwand

für diese Tätigkeiten war erheblich. Wir wollten den Geschäftsprozess deshalb automatisieren.“ Diese Idee kam bei den Kollegen in den Fachbereichen gut an.

Lösung

Der Microsoft-Partner Objektkultur aus Karlsruhe empfahl für die Prozessautomatisierung eine Lösung auf Basis von Microsoft Business Process Management (BPM)-Produkten. Diese wickelt den Prozess weitgehend automatisch ab, bietet Schnittstellen für Fax- und E-Mail-Kommunikation sowie Webservices und lässt sich in SharePoint einbinden. „Eine vergleichbare integrierbare Lösung ist bei der Konkurrenz nicht zu finden“, sagt Peter Färber. Objektkultur entwarf ein System auf Basis der Lösungen Microsoft SQL Server 2005, Microsoft Office SharePoint Server 2007 und Microsoft BizTalk Server 2006 R2. Zentraler Bestandteil ist der BizTalk Server R2, der für Prozessabbildung, -steuerung und -überwachung sorgt. Zusätzlich dient er als Integrationsplattform für die Anbindung externer Partner und interner Systeme. „Die integrierten BPM-Produkte von Microsoft sind für uns eine verlässliche Basis, auf der wir effiziente Lösungen für unsere Kunden entwickeln können“, begründet Albert Buck, Projektleiter bei Objektkultur Software GmbH, die Wahl.

Über Office SharePoint Server steht im Intranet von Samsung SDS eine einheitliche Oberfläche bereit. Sachbearbeiter haben ganzheitliche Übersicht über den Prozess. Als Zugangsprogramm dient der gewohnte Browser Microsoft Internet Explorer. Automatisch generierte Listen zeigen alle Abholanordnungen und die entsprechenden Rechnungen an und stellen den aktuellen Status mittels Ampeln dar. Sollten im Prozessverlauf Fehler auftreten – etwa wenn eine falsche Rechnung des Entsorgers eingeht –, werden die zuständigen Bearbeiter darüber per E-Mail informiert.

BizTalk Server R2 meldet automatisch die Zahl verkaufter Geräte an die EAR. Schnittstelle zwischen dem Samsung-System und den Webservices von EAR ist der Adapter SOAP (Simple Object Access Protocol), der zum Lieferumfang von BizTalk Server R2 gehört. Er prüft beispielsweise, ob neue Abholanordnungen vorliegen, verarbeitet intern Rechnungen und schickt Rechnungsdaten im IDoc-Format an das hauseigene SAP-System. Gleichzeitig schickt die EAR die Abholanordnung an den Recycler. Dieser sendet nach Erledigung die Bestätigung und die Rechnung in elektronischer Form an Samsung SDS, wo die korrekte Durchführung automatisch geprüft und an die EAR gemeldet wird.

Nutzen

Vergehen gegen das ElektroG werden als Ordnungswidrigkeit mit Bußgeldern von bis zu 50.000 Euro bestraft. Die Automatisierung schützt Samsung Electronics vor Verstößen, indem sie Fehler im Entsorgungsprozess anzeigt. Zudem erleichtert die Lösung rund um BizTalk Server R2 die Arbeit der Mitarbeiter in den Fachbereichen erheblich. Peter Färber erklärt: „Gespräche mit dem Leiter Finanzen und mit Kollegen aus anderen Bereichen von Samsung Electronics ergaben, dass die Automatisierung etwa 42 Mannstunden monatlich einspart.“ Diese Arbeitszeit, die drei verschiedene Mitarbeiter vor der Einführung mit der Abwicklung und Überprüfung der unterschiedlichen Vorgänge verbrachten, kann nun für andere wichtige Tätigkeiten genutzt werden.

Die Einführung von BizTalk Server R2 als Prozessserver und Integrationsplattform macht Samsung Electronics flexibler bei der Zusammenarbeit mit Entsorgungsfirmen. „Wechseln beispielsweise die Übertragungsformate, können wir unser System schnell und einfach anpassen, da BizTalk Server R2 alle wichtigen Standards out of the box unterstützt“, weiß Peter Färber. Auch im Hinblick auf mögliche Wechsel der externen Partner sei dies ein großer Vorteil, ist der IT-Fachmann überzeugt.

Software und Services:

- o Microsoft Office SharePoint Server 2007
- o Microsoft BizTalk Server 2006 R2
- o Microsoft SQL Server 2005

Weitere Informationen:

Microsoft®

Microsoft Deutschland GmbH

D-85716 Unterschleißheim
Konrad-Zuse-Str. 1
Telefon: 0049/89/31 76-0
Telefax: 0049/89/31 76-10 00
E-Mail: btob@microsoft.com
Internet: www.microsoft.com/germany

Kunden-Zitat:

„Die Automatisierung des Managements der Elektroaltgeräte-Entsorgung mit der SharePoint-BizTalk-Lösung senkt den Arbeitsaufwand für Samsung Electronics um 42 Mannstunden pro Monat.“

Peter Färber
Senior Manager Data Center
Samsung SDS Europe