

# Das fehlende Glied in der Kette

Web-Services unterstützen die Interaktion unterschiedlicher Software. Mitarbeiter können dadurch rascher agieren.

**Manfred Lechner**

Web-Services eignen sich ideal, um alle bisher getrennt laufenden informationstechnologischen (IT) Vorgänge in einem Unternehmen besser abbilden und integrieren zu können – vor allem im Hinblick auf die sogenannten Use-Cases, also Anwendungsfälle. Ein solcher wäre etwa das Auslösen eines Bestellvorgangs durch einen Mitarbeiter oder Kunden.

Diese Prozesse setzten sich bisher aus unterschiedlichen Schritten, die der Reihe nach abgearbeitet werden mussten, zusammen. Die Schnittstellenproblematik ergab sich dadurch, dass Use-Cases isoliert waren und etwa nur unzulänglich in ECM-Systeme einfließen konnten. ECM steht für Enterprise Content Management und bezeichnet ein Konzept zur übergreifenden Verwaltung von Dokumenten und Inhalten in Unterneh-

men. „In der ersten ‚Welle‘ waren alle Anbieter darauf bedacht, die bisherigen Funktionen, die über Schnittstellen zur Verfügung standen, durch Web-Services abzubilden. Wirklich interessant wird es aber, wenn vollständige Use-Cases als Service angeboten werden, wie etwa die komplette Neuanlage, die gleichzeitig im ECM, im ERP (*Einsatzplanung der in einem Unternehmen vorhandenen Ressourcen, Anm.*) und im CRM (*Kundenbe-*

*ziehungsmanagement, Anm.*) erfolgt“, erklärt Harald Haghofer, Services-Manager von SER Solutions Österreich. Erst durch umfassende Aufnahme lässt sich die gesamte Bandbreite von Anwendungsfällen, wie etwa einheitliche Recherche und Anzeige von elektronischen Akten, zu laufenden Geschäftsfällen realisieren. Zudem sind auch umgekehrte Szenarien umsetzbar, um automatisierte Entscheidungen generieren zu können.

Es handelt sich dabei um einen Paradigmenwechsel, dessen Ende noch nicht absehbar ist. Die Hauptvorteile liegen in der use-case-bezogenen Kopplung von Funktionen verschiedener Anwendungen, die ein Maximum an Transparenz ermöglichen.

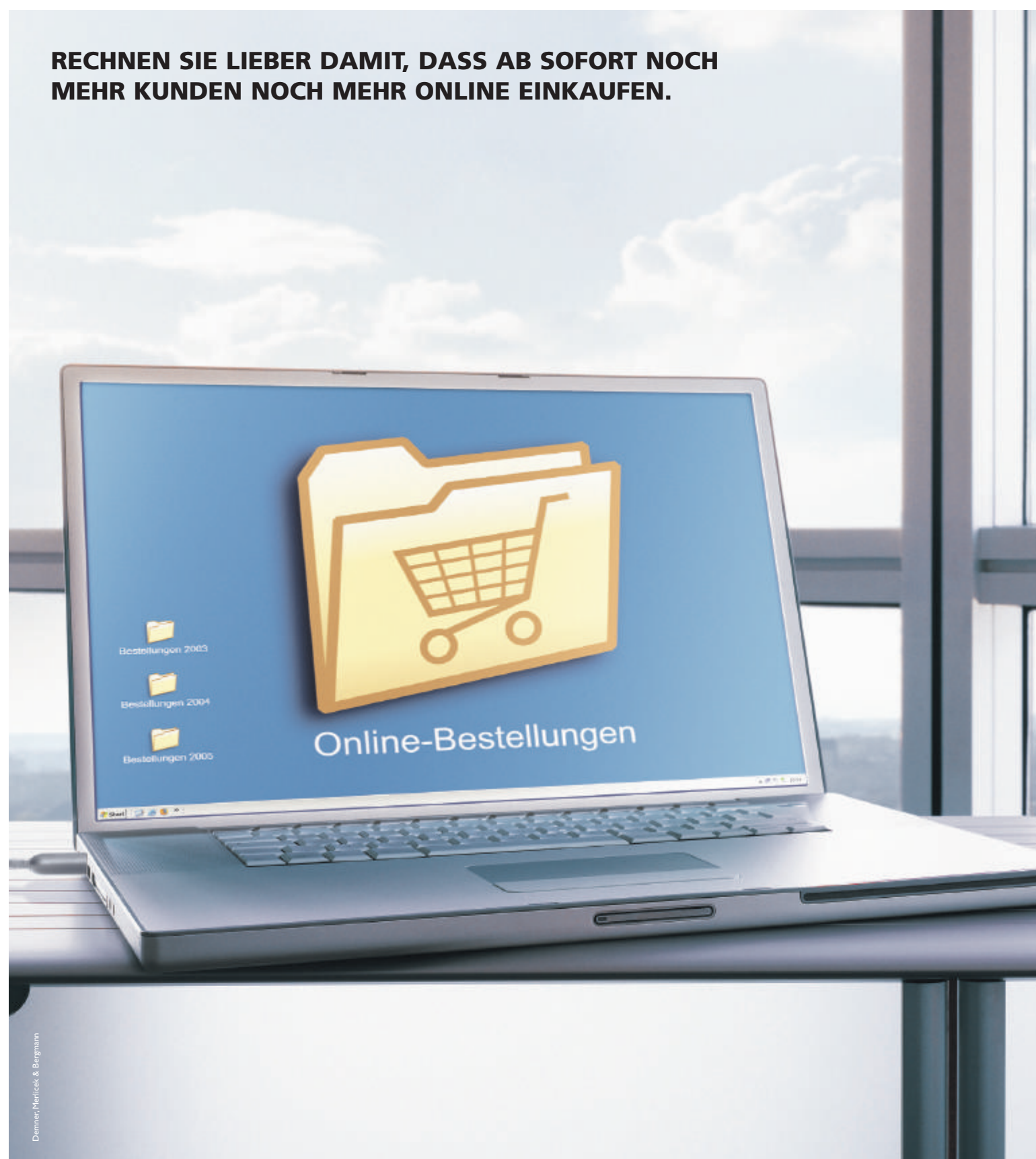
Dieser Ansatz unterscheidet sich wesentlich von der bisher gebräuchlichen anwendungsorientierten Betrachtung solcher Fälle. Bis vor Kurzem herrschte etwa die Meinung vor, dass die Kundenorientierung zur Gänze vom CRM abgedeckt wird. Bei genauer Analyse stellt sich aber heraus, dass CRM-Prozesse Aktivitäten umfassen, die bereits etwa auch in einer Wertschöpfungslösung erfasst wurden.

## Besseres Kundenservice

Als Nutzer-Gruppen, die von diesem Mehr an Transparenz profitieren, identifiziert Haghofer „in erster Linie Sachbearbeiter, die nicht mehr in verschiedenen Applikationen arbeiten müssen und dadurch optimale Unterstützung zur weiteren Effizienzsteigerung erfahren. Dies führt zu einem Quantensprung in der Kundenservicierung. Wobei zu erwarten steht, dass man zu Kunden, die das unvermeidbare Ende der Pipeline bilden, durch den schnelleren und vor allem umfassenderen Informationsfluss eine weit aus engere Kundenbindung aufbauen kann.“ Treiber dieser Entwicklung seien die IT-Abteilungen, denn Web-Services würden Zusammensetzung und Verknüpfung einzelner Bausteine ermöglichen. Dadurch könne auch eine neue Stabilität in den IT-Landschaften erreicht werden.“

[www.ser.at](http://www.ser.at)

**RECHNEN SIE LIEBER DAMIT, DASS AB SOFORT NOCH MEHR KUNDEN NOCH MEHR ONLINE EINKAUFEN.**



Dommer, Merleck & Bergmann



Mit dem MasterCard und Maestro SecureCode wird jede Zahlung für Sie und Ihre Kunden sicher, und Sie kommen garantiert zu Ihrem Geld. Auch Ihre Kunden werden diesen Komfort bei ihrem Online-Einkauf zu schätzen wissen. Näheres über die sicheren Zahlungssysteme von PayLife unter der Telefonnummer **01/717 01 - 1800** oder im Internet unter [www.paylife.at/e-commerce](http://www.paylife.at/e-commerce)

**PayLife**

Ihr Partner für alle Karten.

Mehr Flexibilität und Transparenz sind gefragt. Foto: Bilderbox.com