

Die Deutsche Telekom ist in mehr als 65 Ländern weltweit vertreten. Die Unternehmenskultur wurde in den vergangenen Jahren zunehmend internationaler ausgerichtet. Fast jeder Dritte der rund 250.000 Mitarbeiter ist nicht in Deutschland tätig. Der Konzern bietet mit seinen vier Kerngeschäftsfeldern – Mobilfunk, Online, Festnetz und Systemlösungen – integrierte Angebote aus einer Hand. Mehr als hundert Millionen Privat- und Geschäftskunden weltweit profitieren von den innovativen Produkten und Dienstleistungen der Deutschen Telekom AG.

Telekom-Konzern optimiert seine E-Procurement-Lösung mit Heiler Software AG

Oberhemd mit Firmenlogo, Größe 48, hellblau: Mit einem Knopfdruck ist die Bestellung für das neue Unternehmens-Outfit abgeschickt. So einfach funktioniert die Einkleidung mit dem System eBEST, das bei allen vier Unternehmensbereichen der Deutschen Telekom, T-Com, T-Mobile, T-Online und T-Systems, eingeführt ist.

eBEST steht für Electronic Buying and E-Commerce System Telekom und regelt konzernweit die Beschaffung neben den etablierten ERP-Systemen. Seit kurzem stützt sich eBEST auf das Katalog-System der Heiler Software AG – und macht damit neben der Bestellung auch den Umtauschprozess einfach, wenn das Hemd nicht passt.

Bessere Unterstützung der einkaufenden Mitarbeiter war nur ein Grund für den Telekom Konzern, eBEST auf den Premium Business Catalog (PBC) von Heiler umzustellen. eBEST war zu unterschiedlichen Zeitpunkten mit unterschiedlichen Basiskomponenten in den einzelnen Unternehmensbereichen eingeführt worden. Die Entscheidung für die elektronische Beschaffung im Self-Service durch die Mitarbeiter war bei der Telekom bereits 1998 gefallen: Untersuchungen hatten ergeben, dass ein solches System die internen Prozesskosten um mehr als 30 Prozent verringern würde. Nach einem umfangreichen Auswahlprozess ging im

Dezember 1999 die erste Version von eBEST in einem Pilotprojekt mit 150 Nutzern live – auf Basis von BuySite 5.0 von Commerce One. Anschließend wurde der Roll-out des Systems vorgenom-

men. So griffen Ende des Jahres 2.000 rund 10.000 Anwender bei der Telekom-Dachorganisation und der T-Com auf eBEST zu. Ging es anfangs nur um Büromaterial, Papierwaren und Klei-



derung, kamen nach und nach immer mehr Kataloge dazu, zum Beispiel für Möbel, Werkzeuge, Kommunikationsausrüstungen, IT-Hardware und – Software sowie Reinigungsutensilien. 2002 wurde die Lösung sukzessive auf die weiteren Divisionen des Konzerns ausgeweitet. Zu diesem Zeitpunkt war jedoch klar, dass die bisherige Kataloglösung den Anforderungen an das über ganz Deutschland verbreitete System, auf das Nutzer aus unterschiedlichen legalen Einheiten zugreifen, nicht mehr genügt. Deshalb wurde speziell nach einer neuen Katalog-Lösung gesucht.

Einer für alle

Eine der Grundvoraussetzungen für die neue Katalogsoftware war, dass sie nahtlos in das bestehende eBEST-System integriert werden konnte und kommende eBEST-Versionen ebenfalls unterstützt. T-Systems übernahm als IT-Dienstleister für den Telekom-Konzern zusammen mit dem Einkauf die Suche und Auswahl einer passenden Lösung. Fündig wurde sie nach sorgfältiger Prüfung bei der Heiler Software AG. Parallel zu dem Telekominternen Projekt eBEST hatte T-Systems

den Marktplatz T-Mart aufgebaut, der eng mit eBEST verknüpft ist, gleichzeitig aber auch externen Firmen als Procurement-Plattform im ASP-Modell zur Verfügung steht. Der Premium Business Catalog von Heiler passte Thorsten Leiduck, Leiter Produktmanagement Business Networks bei der T-Systems, genau in die Best-of-Breed-Strategie, die das Procurement-Angebot von T-Systems verfolgt. Überzeugend war zudem die Tatsache, dass Heiler nicht nur alle obligatorischen Standards und Klassifikationen unterstützt, sondern auch mehrmandantenfähig ist – die Abbildung unterschiedlicher Sichtweisen eines Katalogs je nach Nutzer ist für das ASP-Modell von T-Systems eine wichtige Voraussetzung. Schließlich konnte das Stuttgarter Unternehmen glaubhaft versichern, dass sich T-Systems nicht auf ein Start-up mit unsicherer Zukunft einlässt: „Heiler steht auf einer soliden finanziellen Grundlage und hat ein etabliertes Produkt, das gerade im SAP-Umfeld als zuverlässiger Baustein gilt“, weiß Thorsten Leiduck. Einmal in das Produktportfolio aufgenommen, stellte T-Systems den Heiler-Katalog konzernweit als

gehostete Applikation zur Verfügung.

Schneller preiswerter einkaufen

Inzwischen arbeiten rund 20.000 Nutzer mit eBEST – etwa 8.000 haben dabei Zugriff auf den Premium Business Catalog. Durch die Login-Daten wird gesteuert, welchem Mitarbeiter welche Katalogansicht gezeigt wird. So erhält die Sekretärin aus der T-Com-Niederlassung in Süddeutschland eine Auswahl von Büromaterial und Geschäftspräsenten eines Münchener Lieferanten, während ein Service-Techniker von T-Com Werkzeuge und Befestigungsmaterialien von regionalen Lieferanten auswählen kann. Da nun alle Lieferantendaten in einem zentralen Katalogsystem gepflegt werden können, müssen weniger Ressourcen in das Content-Management investiert werden. Für Benno Haesser, Senior System Expert Purchasing Systems und E-Procurement im Telekom-Headquarter, zählt neben dem Konsolidierungseffekt, den das PBC-System auf die Anzahl der Lieferanten hat, vor allem die Benutzerfreundlichkeit. „Statt bei Hunderten von Lieferanten bestel-

len wir jetzt bundesweit bei einigen wenigen, deren Angebot exakt unsere Nachfrage erfüllt. Das Wichtigste ist allerdings, dass die Mitarbeiter einfach bestellen können, ohne sich durch eine Schulung quälen zu müssen. Sonst hätte wieder der Papierkatalog daneben gelegen oder unser Helpdesk eine Suchanfrage nach der nächsten lösen müssen“. Von den Nutzern, die schon mit dem Heiler-Katalog arbeiten, gibt es deutlich weniger Anrufe beim Helpdesk – das macht sich bei konzernweit knapp 1.000 Bestellungen pro Tag bemerkbar.

Aussicht

Für Benno Haesser gilt es jetzt, bis Juli 2004 alle Konzernsäulen mit der neuesten eBEST-Version ausstatten zu lassen, bevor für ihn und sein Team das ehrgeizigste Projekt ansteht: der internationalen Rollout der E-Procurement-Lösung. „Da Heiler dies unterstützen kann, sind zumindest aus technologischer Sicht die Weichen gestellt. Als erstes wird Österreich jetzt an eBEST angebunden, dann Tschechien. Damit etabliert sich eBEST zu einer der E-Procurement-Initiativen mit den weltweit meisten Nutzern.“