

LHD Gruppe optimiert Integration von Kundensystemen mit SOA



LH Dienstbekleidungs GmbH
Köln, Deutschland
www.lhd-gruppe.de

Branche:

Expertendienstleistungen

Mitarbeiter:

1.700

Oracle Produkte & Services:

Oracle SOA Suite 11g
Oracle WebLogic Suite
Oracle Customer Support

Oracle Partner:



OPITZ CONSULTING GmbH
www.opitz-consulting.de

Vorteile:

- Durchgängig automatisierte werkzeuggestützte Bestellung und Abwicklung der Beschaffungsprozesse sorgen für Kosteneffizienz
- Sowohl interne als auch externe Shops werden über Standardschnittstellen angebunden
- Integration bzw. Datenaustausch mit internen und externen Fremd-Applikationen, wird effizient unterstützt
- Dank fachlichem Monitoring kann jederzeit die Einhaltung der Service Level Agreements nachgewiesen werden

"Es ist unser Anspruch, bestmögliche Services für unsere Kunden zu bieten und deren gesamtes Bekleidungsmanagement so einfach wie möglich umzusetzen. Die Oracle SOA Suite 11g ist das entscheidende Bindeglied, um die Prozesskette in der Beschaffung durch einfache Systemintegration kosteneffizient, automatisiert und durchgängig zu gestalten." – Kay Katzenmeier, IT-Leiter, LHD Gruppe

Selbst wenn es auf den ersten Blick wenig offensichtlich erscheint, aber Soldaten der US Army, Mitarbeiter der Galeria Kaufhof, der deutschen Bundespolizei oder der Liechtensteiner Post haben etwas gemeinsam: Ihre Dienstkleidung stammt von der LHD Gruppe, die das gesamte Bekleidungsmanagement ihrer Kunden mithilfe modernster Logistiklösungen abwickelt.

Ein wesentlicher Faktor für die kosteneffiziente und umfassende Umsetzung dieser „Professional Equipment Services“ sind hochgradig automatisierte Logistikprozesse, was durch eine tiefe Integration der IT-Systeme von Kunden und LHD erreicht wird. Um die Integration für die Kunden so einfach wie möglich zu gestalten, setzt die LHD Unternehmensgruppe auf die Oracle SOA Suite 11g, die durch den Oracle Partner OPITZ CONSULTING eingeführt wurde.

Wie richtig diese Entscheidung war, zeigen die ersten erfolgreich umgesetzten Anbindungen der Shop- und ERP-Systeme der Kunden. Durch den Einsatz der SOA Suite erwartet man nicht nur eine Reduktion der Entwicklungskosten, auch der Administrationsaufwand wird um mindestens 10% sinken.

Kosteneffizienter Full Service sorgt für zufriedene Kunden

Die Professional Equipment Services der LHD sind innovative Lösungen für Berufsbekleidung: Corporate Fashion verbunden mit umfangreichen Services, hoher Beratungskompetenz und einer perfekten Logistik. Damit hat sich die Unternehmensgruppe als Partner für intelligentes Bekleidungsmanagement erfolgreich am internationalen Markt etabliert.

Das Bekleidungsmanagement, das sich flexibel auf die Bedürfnisse der Kunden einstellt, reicht von der einmaligen Versorgung mit Textilien bis hin zur umfassenden Full Service Lösung. Von der Konzeption der idealen Textilartikel über die Optimierung von Prozessen und Beständen bis hin zur Implementierung von Wäscherei-, Controlling- und IT-Services werden alle Anforderungen abgedeckt.

Eine durchgängig automatisierte werkzeuggestützte Bestellung und Abwicklung der Prozesse ist eine der Grundvoraussetzungen für Kosteneffizienz.

Kundenanbindung leicht(er) gemacht

Ob im Primärbereich B2B oder bei der Abwicklung der B2C-Prozesse online und in speziell dafür eingerichteten Geschäften, sämtliche dafür notwendigen IT-Systeme – E-Shops, Lagerlogistik, Disposition oder Kassensysteme – müssen so eng wie möglich integriert sein, unabhängig davon, ob sie sich beim Kunden oder innerhalb der LHD Gruppe befinden.

Kay Katzenmeier bringt es auf den Punkt: „Jeder Kunde hat andere Anforderungen, andere Prozesse in der Bestellabwicklung und andere Systeme, die es anzubinden gilt. Als zentrale IT der LHD Gruppe ist es eine unserer Hauptaufgaben, die Anbindung für die Kunden möglichst einfach zu machen und flexibel auf ihre Wünsche einzugehen. Das Ganze darf aber auch keinen immensen Aufwand bei uns verursachen, im Gegenteil. Die SOA-Architektur, wie wir sie mithilfe der Oracle SOA Suite umgesetzt haben, ist der optimale Ansatz, um heterogene Systeme wirklich kosteneffizient zu integrieren.“

Mithilfe der Oracle SOA Suite wurden zahlreiche Standardfunktionen realisiert, die unabhängig vom jeweiligen Kunden für eine durchgängige Automatisierung des Beschaffungsprozesses sorgen. So gibt es nur eine Artikelstammdaten-Schnittstelle im ERP-System. In der Oracle SOA Suite wird herausgefiltert, zu welchem Kunden die Artikelstammdaten gehören und diese werden dann gemäß den jeweiligen Anforderungen transformiert. Erfolgt beispielsweise eine Änderung einer Artikeldefinition im ERP-System der LHD, wird diese über die Middleware automatisch an den richtigen, d. h. an den kundeneigenen Shop geroutet und dort eingetragen. Bestellt ein Kunde neue Ware

in seinem Shop, erhält er die Bestellbestätigung aus dem ERP-System der LHD und kann diese in das eigene ERP-System übernehmen. Kommen neue Kunden hinzu, können zusätzliche Shops relativ schnell angebunden werden.

Mit der Oracle SOA Suite ist man bei LHD in der Lage, sowohl interne als auch externe Shops über Standardschnittstellen anzubinden sowie die Integration bzw. den Datenaustausch mit weiteren internen und externen Thirdparty-Applikationen, wie z. B. mit den ERP-Systemen der Kunden, effizient zu unterstützen.

„Unser Ziel, so wenig Aufwand wie möglich auf der Kundenseite zu erzeugen und die Komplexität aus dem ERP-System bzw. aus den angeschlossenen Systemen herauszuhalten, haben wir mit der Oracle SOA Suite erreicht“, bewertet Kay Katzenmeier die bisherigen Ergebnisse. „Wir können dank SOA standardisierte Systeme herangehen. Um definierte Geschäftsprozesse umzusetzen, ist wenig bis keine Programmierung mehr notwendig. Die erforderlichen Transformationen für die Prozesse erfolgen in der SOA-Umgebung.“

Die SOA Suite von Oracle ermöglicht es der LHD, über eine Umgebung bzw. ein zentrales Tool standardisiert und überwacht den verschiedensten Anforderungen der Kunden im Bereich des Datenaustauschs nachzukommen. So können beispielsweise veraltete EDIFACT-Schnittstellen eingebunden werden, ohne dass sich für den Kunden nennenswerter Aufwand ergibt. Durch die Modellierungs-Möglichkeiten innerhalb der Oracle SOA Suite erspart man sich darüber hinaus viel Zeit bei der Programmierung.

Aufgrund der zahlreichen Vorteile in der Schnittstellen-Entwicklung und Systemintegration ist bereits vorgesehen, sukzessive sämtliche im Einsatz befindlichen Schnittstellen-Tools bei der LHD Gruppe durch die Oracle SOA Suite abzulösen. Damit wird der Gesamtaufwand für den Betrieb der Umgebung deutlich reduziert. Kay Katzenmeier schätzt, dass bereits jetzt der Administrationsaufwand um rund 10% gesunken ist.

Risikominimierung durch Überwachung mit „Netz und doppeltem Boden“

Aber nicht nur bei der Integration neuer Systeme profitiert die LHD Gruppe von der Oracle SOA Suite. Auch bei der Überwachung dieser Integration kann man mit der Suite eine Reihe von Möglichkeiten ausschöpfen:

Der reibungslose Ablauf der Beschaffung ist gegenüber den meisten Kunden durch strikte Service Level Agreements (SLA) geregelt. Lieferzeiten sind einzuhalten, in den Shops muss immer der aktuelle Lagerbestand angezeigt werden, damit die Kunden jederzeit im gewünschten Umfang bestellen können. Da die SLAs mit Pönalen (Vertragsstrafen) belegt sind, ist der Nachweis, dass die Abwicklung jederzeit möglich war, für die LHD Gruppe von großer Bedeutung.

Zusätzlich zur Überwachung der Oracle SOA Suite und der anderen Systeme im Haus mit den typischen Werkzeugen für das technische Monitoring nutzt man das Business Activity Monitoring (BAM) zur Betriebsüberwachung der Kerngeschäftsprozesse. Dieses fachliche Monitoring mithilfe des BAM stellt den Entscheidungsträgern ausgewählte Berichte zur Verfügung, anhand derer diese verfolgen können, welche Daten wann übertragen wurden.

Man erkennt beispielsweise, wie viele Bestellungen an einem Tag eingegangen sind bzw. welche Rechnungen verschickt wurden. Außerdem wird dokumentiert, was versendet bzw. bestätigt wurde, so dass man bei der LHD Gruppe auch auf fachlicher Ebene die Funktionsfähigkeit der Schnittstellen belegen kann.

Aus Sicht von Kay Katzenmeier ist diese Komponente der Oracle SOA Suite 11g ein wirklich hilfreiches Tool: „Mit dem BAM können wir jederzeit die Einhaltung der Service Level Agreements unsererseits nachweisen, sollte es aufgrund von externen Störungen zu Problemen kommen. Es wird anschaulich visualisiert, wenn ein Datensatz zum richtigen Zeitpunkt hinausging, die anschließende Bestätigung vom Kundensystem jedoch ausblieb.“

Warum Oracle?

Obwohl man bei der LHD Gruppe bereits Komponenten der Oracle SOA Suite 10g im Einsatz hatte, wurden bei der Auswahl der zukünftigen SOA-Infrastruktur mehrere Anbieter evaluiert. Man wollte sicherstellen, auch für die Zukunft auf eine marktführende Lösung zu setzen.

„Erfahrungen und Kompetenzen im Oracle Bereich lagen vor und wir waren bisher mit den Produkten sehr zufrieden. Trotzdem wollten wir nicht blind entscheiden“, so die Begründung des

IT-Leiters. „Die Produkte der anderen Anbieter haben für unsere Anforderungen keinerlei nennenswerten Mehrwert geliefert, sie hätten jedoch zu zusätzlicher Komplexität geführt. Die Oracle SOA Suite 11g ist umfassend, deckt unseren Bedarf vollständig ab und macht den Eindruck, in fast allen Bereichen die führende Lösung zu sein.“

Bereits der Proof of Concept verlief sehr positiv und zeigte die zukunftssträchtige Entscheidung für die Unternehmensgruppe auf. Im Rahmen der ersten Integrationsprojekte haben die gute Performance, Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit der Oracle SOA Suite 11g dies nochmals unterstrichen.

Warum OPITZ CONSULTING?

OPITZ CONSULTING ist führender Projektspezialist im Java-, SOA- und Oracle Markt. Das Unternehmen unterstützt bei der Erstellung der IT-Strategie, berät bei der Prozessanalyse und -optimierung, konzipiert und realisiert kundenspezifische IT-Lösungen, gewährleistet den hochverfügbaren Betrieb und bildet Mitarbeiter der Kunden in der optimalen Nutzung von Methoden und Technologien aus. Aufgrund der nachweislich hohen Kompetenz der Mitarbeiter erhielt OPITZ CONSULTING als erster Dienstleister im europäischen Markt das Oracle Gütesiegel „SOA Specialized“.

„Die Zusammenarbeit mit dem äußerst erfahrenen SOA-Spezialisten verlief sehr gut“, lobt Kay Katzenmeier den Oracle Platinum Partner. „Wir haben nur ein kleines Team, die Mitarbeiter von OPITZ haben die wesentlichen Komponenten umgesetzt und sorgen jetzt für den Know-how-Transfer zu unseren Mitarbeitern, so dass wir weitere Kundenanbindungen künftig auch selbst umsetzen können. Ich bin sehr zufrieden.“

Die LHD verfügt über ein eingespieltes Team von Spezialisten, das für die Kunden weltweit im Einsatz ist und von der Produktentwicklung über die Prüfung der Materialqualität bis zur Logistik sämtliche Anforderungen im Bekleidungsmanagement abdeckt. Zwanzig eigene Servicestützpunkte in Deutschland, ein dichtes Netz von Vertragswäschereien, logistische Partner weltweit, ein eigenes Call-Center, ein 72-Stunden Pick-Up-and-Return-Service – auch in Sachen Kapazität und Flexibilität wird die LHD höchsten Ansprüchen gerecht. Die wachstumsstarke Firmengruppe ist sowohl am deutschen Markt tätig als auch international präsent.