

E-DIENSTLEISTUNGEN



Tom-David Graupner,
Projektleiter
e-Industrial Services,
Fraunhofer-Gesellschaft,
Stuttgart

© Fraunhofer IPK

INHALT

- 1 **genesisWorld:**
die Info-Drehscheibe bei Fraunhofer e-Industrial Services
- 2 **Das Projekt**
e-Industrial Services
- 3 **kurz & bündig**
Das Anforderungsprofil
Das Netzwerk
- 4 **Die Vorteile für**
Fraunhofer
e-Industrial Services
CAS Software AG

genesisWorld:
THE NEW OFFICE EDITION

die Info-Drehscheibe bei Fraunhofer e-Industrial Services

Als Forschungs- und Entwicklungszentrum genießt die Fraunhofer-Gesellschaft weltweites Ansehen. Ihre Institute haben es geschafft, den Elfenbeinturm der reinen Wissenschaft zu verlassen und eine Vielzahl von Eigenentwicklungen im Markt zu platzieren. Zu diesen erfolversprechenden Projekten zählt auch "e-Industrial Services", ein Verbundprojekt der führenden produktionstechnischen Fraunhofer-Institute in Zusammenarbeit mit dem GMD-Forschungsinstitut für offene Kommunikationssysteme (Fokus). Das Projekt wird vom Stuttgarter Fraunhofer-Institut für Produktionstechnik und Automatisierung IPA koordiniert.

Rund 30 Mitarbeiter entwickeln hier internetbasierte Mehrwertdienste für Produktionssysteme und produktionsbegleitende Services, die weltweit angeboten, abgewickelt und abgerechnet werden sollen. Ziel ist es, für Maschinen-

und Anlagenbauer eine Serviceplattform bereitzustellen, mit der sich die Wettbewerbsfähigkeit auf dem internationalen Investitionsgütermarkt steigern läßt. Auf Basis des Internets stellt diese Plattform Dienste für die Planung und Optimierung von Produktions- und Logistiksystemen, für die Personalqualifizierung sowie für das Verfügbarkeitsmanagement bereit.

Um die Kommunikation zwischen den im gesamten Bundesgebiet arbeitenden Mitgliedern des Projektes reibungslos zu gestalten und gleichzeitig Kosten und Aufwand für den Datenaustausch zu senken, beschloss man im Mai 2000 die Einführung einer Groupware-Lösung. Schnell fiel die Entscheidung für genesisWorld auf Basis des Terminal-Servers von Citrix.

Das Projekt Fraunhofer e-Industrial Services

Im Frühjahr 2000 haben mehrere Fraunhofer-Institute gemeinsam mit dem Institut der GMD-Fokus das Verbundprojekt „e-Industrial Services“ gestartet. In Kooperation mit Maschinen- und Anlagenherstellern werden Mehrwertdienste für Produktionssysteme und produktionsbegleitende Services für den industriellen Einsatz entwickelt.

An dem Projekt sind folgende Institute beteiligt:

- Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und -automatisierung IFF, Magdeburg
- Fraunhofer-Institut für Informations- und Datenverarbeitung IITB, Karlsruhe
- Fraunhofer-Institut für Materialfluß und Logistik IML, Dortmund
- Fraunhofer-Institut für Produktionstechnik und Automatisierung IPA, Stuttgart
- Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK, Berlin
- Fraunhofer-Institut für Produktionstechnologie IPT, Aachen
- Fraunhofer-Institut für Werkzeugmaschinen und Umformtechnik, Chemnitz
- GMD FOKUS – Institut für Offene Kommunikationssysteme, Berlin
- Fraunhofer-Technologie-Entwicklungsgruppe TEG, Stuttgart

Über die im Rahmen des Projekts entwickelte Internet-Plattform kann jeder Kunde auf die Mehrwertdienste zugreifen und sein individuell auf ihn zugeschnittenes Leistungspaket abrufen. Geplant sind Dienste in den Bereichen: Planung und Optimierung von Produktions- und Logistiksystemen, Qualifizierung von Bedien- und Servicepersonals sowie Verfügbarkeitsmanagement.

Eine Mischung aus Informations- und Kommunikationstechnik, Multimedia und Virtual Reality, intelligenter Sensorik und Simulation macht's möglich: In dieser Dienstleistungswelt wird der gesamte Lebenszyklus von Produktionssystemen unterstützt. Dies beinhaltet insbesondere die Aufgaben: Erstellung von Angeboten, Produktionssystemplanung, Maschinen-diagnose, Wartung, Mitarbeiterschulung und Produktionsoptimierung. Jedes der Serviceangebote kann übers Internet immer und überall abgerufen werden.

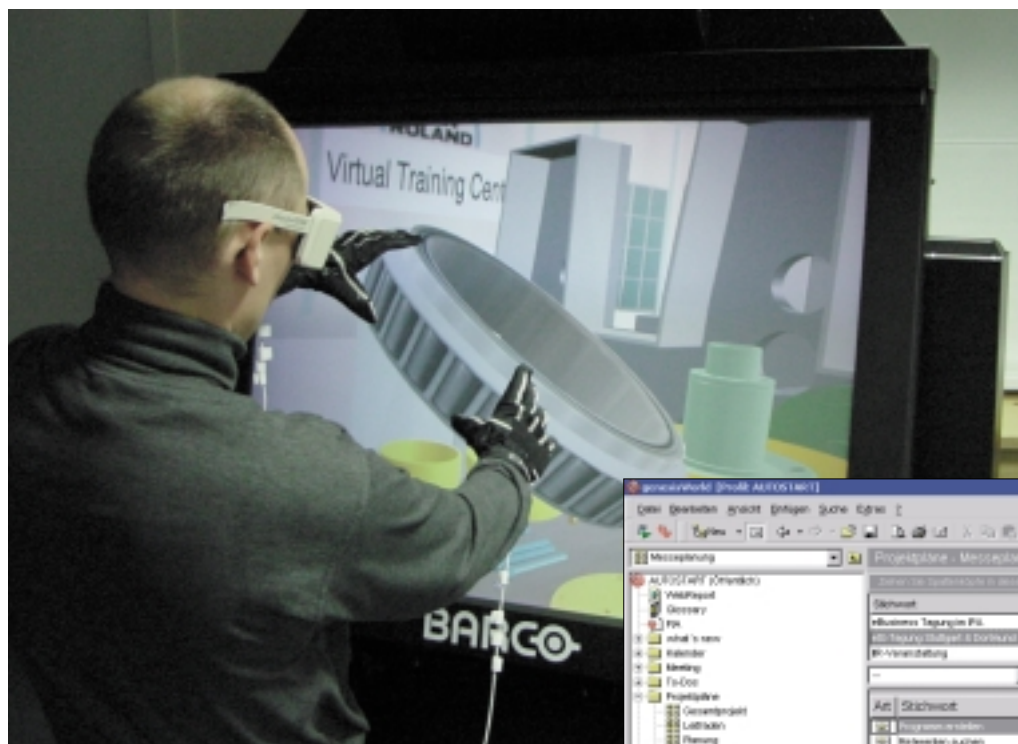
Die verschiedenen elektronischen Dienstleistungen lassen sich beliebig kombinieren, denn sie stehen auf derselben »Serviceplattform« im Internet bereit. Die Plattform garantiert den Schutz der Daten, regelt die Zugriffe auf vertrauliche Informationen und sorgt für die Abrechnung. Das Internetportal für die Mehrwertdienste steht ab Sommer 2001 zur Verfügung.

Im Internet präsentiert sich das Projekt unter <http://www.e-industrial-services.de>

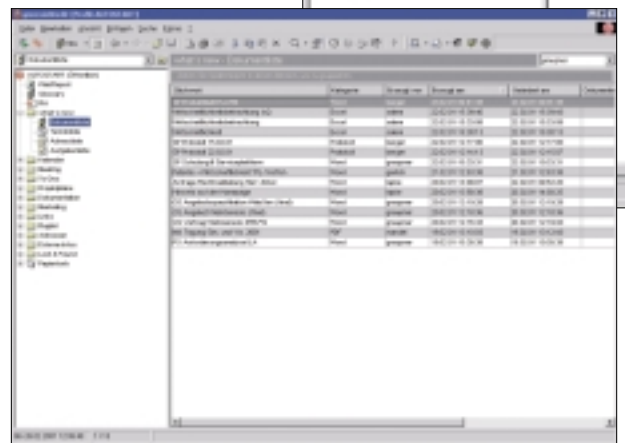
Das Ziel: ein einheitliches Projektmanagement

Bis Mai 2000 setzte man zur Projektkoordination noch auf einen Webserver, der im Fraunhofer-Intranet lief. Die Inhalte wurden mit Frontpage 2000 gepflegt. „Dabei störte uns vor allem der große Aufwand bei der Datenverwaltung und -aktualisierung“, so Diplomingenieur Tom-David Graupner, Projektleiter im Bereich e-Business und Supply Chain Management des Fraunhofer IPA in Stuttgart. „Alles musste per Hand vom Systemadministrator eingepflegt werden. Zudem war die Aktualität der Daten immer davon abhängig, ob der Systemverwalter verfügbar war.“

Zielsetzung war es deshalb, mit der neuen CRM-Groupware eine einheitliche, einfach zu bedienende und vor allem leicht zu pflegende Anwendung für die Projektkoordination und -dokumentation bereitzustellen. Da die Mitarbeiter des Projekts viel unterwegs sind, sollte die Verfügbarkeit des Systems an unterschiedlichen Arbeitsplätzen sichergestellt sein. Eine weitere Voraussetzung war, dass die Lösung mittels Citrix-Software verschiedene Plattformen unterstützt. Denn an den Fraunhofer-Standorten kommen sowohl Unix- und Mac-Systeme als auch diverse 32-Bit-Windows-Rechner zum Einsatz.



© Fraunhofer IFF



Übersicht über projektbezogene Dokumente

Überzeugender Test

Auf der Suche nach einer Lösung machte ein zertifizierter genesisWorld-Partner dem Projektteam von Fraunhofer e-Industrial Services ein überzeugendes Angebot: Er stellte im Mai 2000 ein bei sich im Hause komplett installiertes Testsystem zur Verfügung, auf das die Fraunhofer-Mitarbeiter via Internet zugreifen konnten. Dabei war die Übertragungsgeschwindigkeit bereits gut. Aber Tom-David Graupner war klar, dass sich die Geschwindigkeit im schnellen Fraunhofer-Netz noch weiter steigern lassen würde.

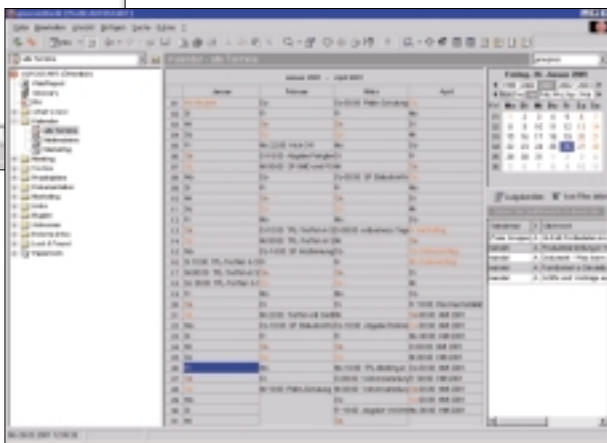
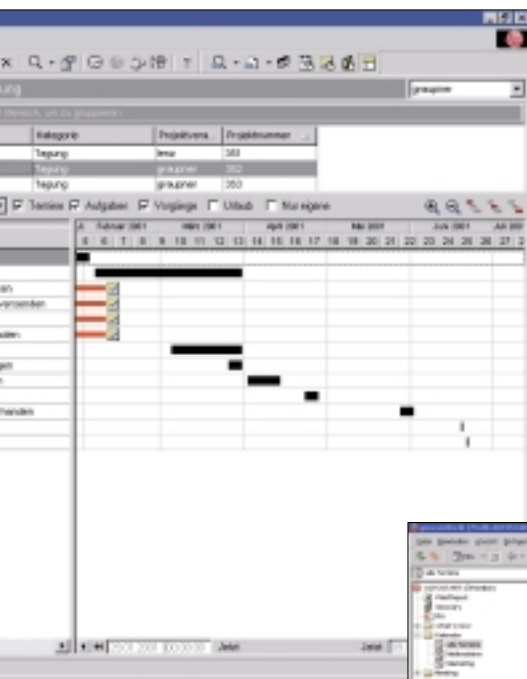
Zum Einsatz kam der Terminal-Server von Citrix, der es erlaubt, von allen verteilten Arbeitsplätzen unabhängig vom Ort auf den zentralen Datenbestand zuzugreifen. Jeder Mitarbeiter erhält auf diese Weise seine eigene Arbeitsumgebung. Anwendungen wie Textverarbeitungs- oder Präsentationsprogramme werden per Application Service Providing vom zentralen Rechner bereitgestellt. Als Groupware wurde genesisWorld gewählt und in diesem System als eigene NT-Session eingerichtet.

Einen Monat nahm man das System unter die Lupe. „Als Interessent weiß ich zwar, was mein künftiges System alles können sollte. Was ich für die Umsetzung der Lösung an Hard- und Software benötige, allerdings nicht. Die Teststellung war so die beste Möglichkeit zur Entscheidungsfindung“, kommentiert Graupner. „Der Mehrwert, den ein zertifizierter genesisWorld-Partner erbringt, liegt klar auf der Hand. Schließlich wird nicht nur die Software beschafft, sondern auch ausgiebig zum Test bereitgestellt und letztendlich schlüsselfertig geliefert.“ Aufgrund der überzeugenden Testläufe fiel die Entscheidung dann sehr schnell. Im Juni 2000 wurde der Vertrag unterzeichnet und Anfang Juli begann die Hardware-Installation; die Technik-Installation selbst dauerte nur drei Tage.

genesisWorld im Einsatz

Die individuelle Anpassung der Software für den operativen Einsatz erfolgte im August; während des Übergangsbetriebs fanden auch die Schulungen der Mitarbeiter statt. „Dabei war es uns wichtig, alle Projektteilnehmer von den Vorteilen einer Groupware zu überzeugen“, so Graupner. „Technik ist die eine Seite, das Team für diese Lösung zu begeistern, die andere. Für manchen heißt es eben, die Arbeitsweise umzustellen. Er musste sich daran gewöhnen, dass jetzt jedes Dokument, das für das Projekt erstellt wird, sofort allen zugänglich, also quasi öffentlich, ist.“ Wesentlich zur Akzeptanz des neuen Systems trug die schnelle und unkomplizierte Installation bei. „In zwei Minuten ist die benötigte Terminal-Software auf jedem Client installiert, der neu hinzukommt“, betont Graupner. „Gleichzeitig kann ich dem neuen Benutzer per Fernsteuerung zeigen, wie er das System bedient – und eine halbe Stunde später kann er schon damit arbeiten.“

Die Projektgrafik



Der Terminkalender

kurz & bündig

- genesisWorld ist seit August 2000 bei der Fraunhofer-Gesellschaft Stuttgart im Einsatz
- IT-Umgebung: Terminal-Server von Citrix
- Masken-Anpassungen für Marketing-Auswertungen
- Mobiler Zugriff per Notebook, Remote Access Service (RAS) und Handy

Das Anforderungsprofil

- Reibungslose Kommunikation zwischen den Projektmitarbeitern im gesamten Bundesgebiet
- Senkung der Kosten und des Aufwandes für die Datenverwaltung und -aktualisierung
- Termin- und Adressmanagement
- Einfache Pflege der Daten und leichte Bedienbarkeit durch alle Mitarbeiter
- Unterstützung unterschiedlicher Plattformen (Unix-/Mac-Systeme, 32-Bit-Windows Rechner) mit Citrix-Software

Das Netzwerk

- Compaq-Server ProLiant Doppelprozessor 800 Mhz unter Windows NT 4.0 mit 500 MB RAM
- Terminal-Server-Lösung von Citrix Metaframe 1.8
- genesisWorld Version 2.1
- Verbindung über das Fraunhofer-Intranet mit 10 MBit Bandbreite
- 30 Clients unter Windows, Unix und MacOS an neun Standorten im gesamten Bundesgebiet

Die Vorteile für Fraunhofer e-Industrial Services

- Preisgünstige Lösung
- Schnell installiert, kurze Einarbeitungszeit
- CRM-Groupware erlaubt bessere Kommunikation und erhöht so die Wettbewerbsfähigkeit
- Dank genesisWorld sind alle Informationen stets aktuell
- Ortsunabhängigkeit: weltweiter Zugriff möglich
- Gute und zentrale Archivierung, konsistente Daten
- Internetfähig, läuft unter jedem Standard-Browser
- Client-Installation der Terminal-Software in nur zwei Minuten, dadurch sofortige Akzeptanz beim neuen Benutzer

Handfeste Kostenvorteile

Die Fraunhofer-Mitarbeiter nutzen heute alle Funktionen, die genesisWorld zu bieten hat: Dokumentenaustausch, Terminverwaltung, Adressmanagement sowie To-Do-Listen. Aufgrund des schnellen Intranets und der serverbasierten Datenhaltung samt Bereitstellung von Applikationen ist es möglich, sogar umfangreiche Dokumente wie Powerpoint-Präsentationen direkt über das Netz abzurufen. Störende Lade- und Wartezeiten treten dabei nicht auf. Wer unterwegs ist, kann sich per Notebook, Remote Access Service (RAS) oder Handy in das System einloggen.

Jeder Mitarbeiter stellt seine Dokumente, Termine oder Kontaktdaten selbst in das System; auch Aktualisierungen können direkt be-



© Fraunhofer IML

werkstelligt werden. Dies bringt eine massive Entlastung für die Systemadministration und einen deutlichen Zugewinn bei der Aktualität der Daten. Die Rechtevergabe innerhalb des Systems wird liberal gehandhabt: „Schließlich arbeiten wir alle in diesem Projekt mit demselben Ziel“, so Graupner. Allenfalls einige Löschrechte behält sich der Systemverantwortliche vor.

Für Fraunhofer bringt der Einsatz der neuen Lösung zudem handfeste Kostenvorteile. Dazu Graupner: „Wenn jeder unserer Mitarbeiter täglich auch nur fünf Minuten weniger damit beschäftigt ist, Dokumente zu suchen, Versionsvergleiche anzustellen oder auch nur sein

individuell gehaltenes Adress- und Telefonverzeichnis zu aktualisieren, kommen so Tag für Tag Einsparungen in Höhe von rund 600 Mark zusammen. Bei einer Projektlaufzeit von drei Jahren liegt es auf der Hand, wie schnell sich die Anschaffungskosten amortisieren.“

Für Graupner ist das neue System auch eine Entscheidung für das, was er und seine Kollegen innerhalb des Teams propagieren: Die Zukunft des industriellen Einsatzes von IT-Systemen durch Forcierung des Application Service Providing (ASP). Denn: „Wir arbeiten hier mit ASP – also der Technologie, die wir auch verkaufen werden.“

CAS Software AG



„Richtig informiert. Jederzeit und überall.“ lautet das Motto der CAS Software AG aus Karlsruhe. Das Unternehmen wurde 1986 von Martin Hubschneider und Ludwig Neer gegründet und entwickelt Software-Lösungen, Internet-Anwendungen sowie mobile Informationssysteme für das Customer Relationship Management (CRM). Darüber hinaus entstehen bei CAS Software Mobile Commerce-Plattformen und Informationsdienste für den mobilen Anwender. Die Karlsruher Software-Spezialisten engagieren sich zudem in verschiedenen Forschungsprojekten auf nationaler und internationaler Ebene für die kommende „mobile Informationsgesellschaft“.

CAS Software hat langjährige Erfahrungen auf dem Gebiet des Kontakt- und Informationsmanagements und ist in diesem Marktsegment fest etabliert. Über 50.000 Anwender nutzen seit 1991 das Groupware-System teamWorks für ihr Adress-, Termin-, Dokumenten- und Projektmanagement. Mit der CRM-Groupware genesisWorld hat CAS Software 1998 eine neue Generation für das Kunden- und Informationsmanagement in mittelständischen Unternehmen begründet. Die intelligente Basisplattform bettet sich nahtlos in die Office-Welt ein, bietet verschiedene mobile Zugriffsmöglichkeiten, schlägt Brücken zwischen Software-Inseln und integriert ERP-Systeme sowie weitere Drittapplikationen. Hinter genesisWorld steht die Konzeption, mit möglichst geringem Aufwand effizient zusammenarbeiten zu können – zum Wohle der Kunden und der eigenen Mitarbeiter. Die CRM-Groupware wurde 1998 mit dem „European IT Prize“ der Europäischen Kommission ausgezeichnet.

CAS Software AG
 Karlsruhe
 Telefon 0721 / 9638 – 188
 genesisWorld@cas.de
 www.cas.de

