



SOFTWARE LIFE CYCLE MANAGEMENT UND SYSTEMBETRIEB DER EUROPaweIT EINGESETZTEN ZOLL-SOFTWARE BEI PANASONIC UNTER BERÜCKSICHTIGUNG GESETZLICHER ÄNDERUNGEN

EIN SYSTEM, EINE BENUTZEROBERFLÄCHE, EINE ZENTRALE UND STANDARDISIERTE ZOLL-PLATTFORM MIT „SOFTWARE AS A SERVICE“ (SAAS) VON MIC

Die Panasonic Corporation ist mit über 634 Zweigunternehmen einer der weltgrößten Hersteller von elektronischen Produkten. Unter der Marke Panasonic wird ein breites Produktspektrum produziert und weltweit mit dem Ziel eines gehobenen Lebensstils vermarktet. Panasonic beschäftigt über 330.767 Mitarbeiter und erzielt einen Umsatz von 72 Milliarden Euro. Panasonic Europe, mit über 10.000 Mitarbeitern, ist die europäische Organisation der Panasonic Corporation.*

SEIT 2002 WERDEN MIC-LÖSUNGEN BEI PANASONIC EUROPE EINGESETZT

In der fast 10-jährigen Zusammenarbeit zwischen MIC und Panasonic Europe ist eine der umfangreichsten In-House-Implementierungen eines MIC-Kunden entstanden. Über Jahre hinweg wurden neue Module und kundenspezifische Anpassungen entwickelt und in zusätzlichen Ländern eingeführt, sodass eine länderübergreifende Zollplattform für das gesamte europäische Geschäft entstehen konnte.

Alle Implementierungen in der Panasonic IT-Landschaft folgten dabei strikt dem „Information Security Modell“ (ISM). Für viele Kunden ist diese Art der Software-Einführung die komfortabelste: uneingeschränkter Zugang zur Hardware und zum Betriebssystem, über Änderungen kann selbst entschieden werden, die eigenen Daten befinden sich im System, nur die eigenen Mitarbeiter können sich in das System einloggen und andere Vorteile.

In-House-Lösungen verursachen allerdings Kosten, etwa für Hardware, Systemadministration und Software-Versionsänderungen, die nicht immer vorhersehbar und daher nicht zu 100 % kalkulierbar sind. Auch müssen Ressourcen unabhängig von der laufenden Arbeitsbelastung eingeplant werden. In den meisten Fällen nahezu ein Luxus, denn nicht nur für Panasonic, sondern für fast alle Unternehmen ist heutzutage die Hauptzielsetzung Kostensenkung zur Sicherung des operativen Gewinns.

NEUES LÖSUNGSKONZEPT ZUR ZOLL-ABWICKLUNG NACH KONSOLIDIERUNG ALLER EUROPÄISCHEN LAGER

Petra Herrmann, General Manager European Customs Compliance, erläutert: „2010 starteten wir ein Projekt zur Implementierung einer neuen Logistiklösung, die alle europäischen Lager zusammenführen sollte. Zusätzlich planten wir ein neues Verteilzentrum in Tschechien, das in der Lage sein musste, an die nationalen Zollbehörden zu melden. Da wir bis zu diesem Zeitpunkt über keine tschechische Softwarelösung verfügten, stellten wir in diesem Bereich Nachforschungen an. Eine erste Analyse zeigte, dass sich die bestehende IT-Umgebung nicht eignet: Sie war weder Unicode-fähig (unbedingte Voraussetzung bei Verwendung unterschiedlicher Zeichensätze) noch Web-fähig (sondern nur über einen Citrix-Server erreichbar). Es stellte sich die Frage, ob wir in eine neue oder in die bestehende Lösung investieren sollten. Letztere Variante hätte einmalige Kosten für die Aktualisierung des veralteten Citrix-Servers sowie laufende Kosten für Software-Updates über drei IT-Umgebungen hinweg verursacht; wir hätten uns weiterhin um die Einhaltung aller gesetzlichen Änderungen und um vieles mehr kümmern müssen. Das war die Chance für eine Richtungsänderung und somit für unsere neue Zoll-Systemstrategie.“

Das betriebsinterne System einerseits und Cloud Computing bzw. „Software as a Service“ (SaaS) andererseits wurden als zwei Lösungsmöglichkeiten intensiv analysiert. Dabei wurden u.a. die Kosten für eine Übernahme der existierenden Zollabwicklung auf die MIC-SaaS-Plattform mit den Kosten der Erweiterung der In-House-Lösung verglichen. Basis für die zu erwartenden Kosten der In-House-Lösung mit Test-, Entwicklungs- und Produktivsystem für weitere fünf Jahre waren die tatsächlichen Kosten der vergangenen fünf Jahre. Das Ergebnis war eindeutig und sprach klar für MIC SaaS.

„Dieses Ergebnis passte zu unserer IT-Strategie, da Cloud Computing/SaaS von unserer IT-Leitung positiv beurteilt wurde. Dies war nur der Beginn für weitere, detaillierte Evaluierungen.“ erklärt Petra Herrmann.

EINE DER GRÖSSTEN HERAUSFORDERUNGEN: HOHE SICHERHEITSANFORDERUNGEN

Die Sicherheitsbedenken in Bezug auf Cloud Computing waren hoch, und es war daher nicht überraschend, dass die MIC-SaaS-Lösung ein Genehmigungsverfahren durchlaufen musste. Die ISM-Vorgaben („Information Security Management“) von Panasonic erwiesen sich als sehr streng und stellten eine große Herausforderung für das Projekt dar.

Berthold Sunke, GM/IT Planung & Architektur, erklärt dazu: „Laut unseren strengen ISM-Bestimmungen müssen alle eingesetzten Lösungen sowie die dazu notwendigen Daten unter unserer Kontrolle bleiben. Panasonic-Daten müssen auf der MIC-SaaS-Plattform vollständig getrennt von anderen Kundendaten sein. Des Weiteren darf die Applikation nur über eine gesicherte VPN-Verbindung für registrierte Panasonic-Arbeitsplätze (PCs, Notebooks etc.) zugänglich sein, keinesfalls für Privatgeräte. Das musste von MIC und dem Hosting-Partner Telekom Austria anerkannt und nachgewiesen werden.“

Alle Beteiligten stellten sich dieser Herausforderung mit großem Engagement. MIC und Telekom Austria verpflichteten sich zur Einhaltung der ISM- und Audit-Regeln von Panasonic. Die ISO-27001- und SAS-70-II-Zertifizierungen der Telekom Austria, die bereits einen hohen Sicherheitsstandard belegen, erwiesen sich als großer Vorteil.

„Panasonic IT, MIC und die Telekom Austria – wir alle arbeiteten hart an der Umsetzung, und unser gutes partnerschaftliches Verhältnis erleichterte vieles. Jeder bemühte sich um gegenseitiges Verständnis bei den offenen Diskussionen über die gemeinsamen Anforderungen und berücksichtigte dabei das große Ganze, um eine einvernehmliche Lösung zu finden. So konnte das Projektteam letztendlich die notwendigen Nachweise erbringen, und wir erhielten das ‚OK‘ unserer Compliance-Abteilung“, erklärt Berthold Sunke.

EINE ARBEITSREICHE ZEIT

Die Konzepte mussten nicht nur von den Vorständen akzeptiert sondern auch entsprechend detailliert erarbeitet und implementiert werden. Erneut zählten Sicherheitsaspekte sowie die Anforderungen zur Daten- und Prozessintegration zu den anspruchsvollsten Themen:

- Einbindung aller User in das vereinbarte Sicherheitskonzept
- Vorbereitung der viele Gigabytes umfassenden Datenmigration aus den Panasonic-Systemen auf die MIC-SaaS-Umgebung, die sich als viel komplexer als anfangs von beiden Seiten erwartet herausstellte und somit einen Großteil der Tests ausmachte
- Implementierung einer – verglichen zu der vorherigen In-House-Installation – begrenzten Anzahl von kundenspezifischen Entwicklungen und Anpassungen der neuen Umgebung und Customising der neuen Umgebung
- Einrichtung bi-direktionaler Schnittstellen zwischen der Panasonic-SAP- und der MIC-SaaS-Umgebung
- Training und Ausbildung aller User
- Umfangreiche und wiederholte Software-Tests

DER GROSSE SCHRITT

Im April 2011 wurde alles für den großen „Umzug“ vorbereitet. Fast 50 GB Daten mussten vom alten System auf die neue MIC-SaaS-Umgebung überspielt, SAP-Schnittstellen und User umgeleitet und die alten Systeme offline genommen werden.

Petra Herrmann erklärt: „Die gesamte Umstellung verlief dank unserer sorgfältigen Vorbereitung und der ausgezeichneten Unterstützung aller Beteiligten problemlos. Für etwaige Schwierigkeiten hatten wir einen „Plan B“, mussten aber nie darauf zurückgreifen.“

VORTEILE VON MIC SaaS-LÖSUNG LAUT PETRA HERRMANN UND BERTHOLD SUNKE:

- „Systemverfügbarkeit und -stabilität wurden verbessert.“
- „IT-Ressourcen und Betriebskosten konnten reduziert werden, weil wir uns nicht mehr um die Infrastruktur und rechtliche Änderungen kümmern müssen – dies übernimmt das einzigartige MIC-Wartungsmodell, das die Umsetzung zollrechtlicher Änderungen, wie sie die einzelnen nationalen Zollbehörden vorschreiben, rechtzeitig vornimmt.“
- „Wir haben Wahrnehmung und Transparenz unserer Zollabwicklung sowie die Budgetplanung verbessert. Das MIC-SaaS-Modell vereinfacht erheblich die Verteilung der Betriebs- und Transaktionskosten auf die diversen Sparten.“
- „Die MIC-SaaS-Lösung ermöglicht eine weltweite Zollabwicklung. Sie ist sehr flexibel und kann problemlos in weitere Länder ausgerollt werden.“

Petra Herrmann sagt weiter: „Neben den Vorteilen muss erwähnt werden, dass die Entscheidung für eine SaaS-Lösung in einer mit anderen MIC-Kunden geteilten (shared) IT-Umgebung eine gewisse Kompromissbereitschaft erfordert, z. B. in der geringeren Flexibilität bei Installations- und Wartungszeiten und in Beschränkungen hinsichtlich kundenspezifischer Implementierungen. Generell überwiegen allerdings die Vorteile.“

ZUKUNFTSPLÄNE PANASONIC & MIC

MIC SaaS wird derzeit von 16 europäischen Panasonic-Niederlassungen genutzt. Es besteht nicht nur die Möglichkeit, das System in weiteren Ländern zu implementieren, sondern es auch in den Panasonic-Unternehmen einzusetzen, die kein SAP-System zur Abwicklung ihrer Prozesse nutzen.

Petra Herrmann stellt abschließend fest: „In Zukunft wollen wir die MIC-SaaS-Lösung auch Panasonic-Niederlassungen anbieten, die über kein SAP-System verfügen, da sie an jedes ERP-System anzubinden ist. In Ländern außerhalb der EU wollen wir das ‚Central Classification System‘ von MIC einsetzen und damit unsere Zollklassifizierung harmonisieren.“

PANASONIC

Panasonic Corporation produziert und vermarktet mit dem Ziel eines gehobenen Lebensstils weltweit eine große Produktvielfalt unter der Marke Panasonic. Seit Jahrzehnten zählt das Unternehmen zu den weltweit größten und erfolgreichsten Herstellern von Elektronikprodukten.

Die Unternehmensbereiche sind in drei Kerngeschäfte gegliedert, die mit 16 Tochtergesellschaften und eigenen Bereichen für Produktion, Verkauf, Forschung und Entwicklung betrieben werden. Aufgrund dieser Spezialisierung kann die vorhandene Fachkompetenz für alle Produkte gemeinsam genutzt werden. Panasonic investierte im letzten Geschäftsjahr etwa 6,6 % der weltweiten Verkäufe in Forschung und Entwicklung. Aufgrund seiner innovativen Produkte ist Panasonic das zweitstärkste Unternehmen bei weltweiten Patentanmeldungen.

Zusätzlich zur Unterhaltungselektronik, produziert und verkauft Panasonic Corporation eine Reihe von Business-to-Business-Lösungen in den Geschäftsfeldern Energiemanagement, Klimatechnik, Sicherheitsmanagement, Gesundheitswesen, Automobilindustrie, Luftfahrtelektronik und verschiedene andere Bereiche.

Panasonic Corporation besteht aus über 634 Unternehmen mit 330.767 Mitarbeitern weltweit und erzielte einen Umsatz von 72 Milliarden Euro (Stand 31. März 2012).

www.panasonic.eu

MIC CUSTOMS SOLUTIONS

MIC ist einer der weltweit führenden Anbieter für globale Zolllösungen und widmet sich hier der Entwicklung, Implementierung und dem Support. MIC ist spezialisiert auf die Integration eines weltweiten Zollsystems unter Berücksichtigung regionaler und nationaler Gesetzesanforderungen. MIC Software verhilft großen und kleinen Unternehmen zu Wachstum, Compliance und weltweiter Konkurrenzfähigkeit. Zurzeit wird MIC Zollsoftware von über 700 Kunden in über 45 Ländern und auf fünf Kontinenten verwendet.

Den Kunden werden hochwertige und benutzerfreundliche Software-Produkte geboten, die kontinuierlich weiterentwickelt werden und ständig neue Maßstäbe setzen. Die Kunden können darauf vertrauen, dass effiziente und der Compliance entsprechende Zollprozesse ermöglicht werden und sich ihre Investition bezahlt macht. www.mic-cust.com

