



Für die API Economy braucht es vor allem »gute Nerven«

Wäre ein Unternehmen ein Organismus, dann wäre die »Integration« sein Nervensystem. Das Nervensystem verbindet die Außenwelt mit dem Gehirn und das Gehirn kann darüber gezielt seine Reaktionen und Handlungen steuern. Mit der Entwicklung, die unter dem Stichwort API-Economy zusammengefasst wird, nimmt die Bedeutung dieser Vernetzung von Umfeld, Steuerung und der verschiedenen Endpunkte in einem Unternehmen (Kunden, Mitarbeiter, Geräte, Anwendungen) rasant zu. Sie bildet heute die Grundlage für digitale Innovation. Wie man sich darüber erfolgreich für den Wettbewerb in der API-Economy aufstellt – Dr. Felix Weil, Experte und Managing Partner des darauf spezialisierten Microsoft-Gold-Partners Quibiq, gibt Auskunft.

TEXT SMA



Dr. Felix Weil

»Ihre Lieferung konnte um zwei Tage vorgezogen werden. Neuer Liefertermin ist ...«. Diese Rückmeldung zu einer Serviceanfrage muss ein Support-Mitarbeiter von Spairliners heute nicht mehr wie früher manuell formulieren. Sie wird ihm von einer künstlichen Intelligenz als Antwort auf die Eingangsmail vorgeschlagen. Möglich wird das durch die nahtlose Einbindung der KI in die Systemlandschaft des weltweit größten, unabhängigen Kundendienstleisters von Lufthansa und Air France (u.a. für den A380) durch den Microsoft-Partner Quibiq. Traditionell mussten bei Spairliners tausende solcher Service-Anfragen per E-Mail manuell bearbeitet werden. Die relevanten Daten dafür liegen natürlich im Backend verteilt. Mittels KI können nun eingehende E-Mails zunächst erst einmal richtig »verstanden« werden, um dann die passenden Antworten dazu inkl. richtigem Bestellstatus, Kundeninformationen, Lieferterminen etc. vollständig automatisiert vorzuschlagen. »Das spart Kosten und Zeit und es wird deutlich«, erklärt Dr. Felix Weil, »dass ohne den nahtlosen Zugriff auf die Daten aus den Zentralsystemen die KI keine passenden Antworten in Echtzeit liefern kann. Und ohne Vernetzung dieser Daten mit der KI kann der eigentliche Wert, der Schatz, der in diesen Daten schlummert, gar nicht gehoben werden. Darum gilt heute mehr denn je: keine Innovation ohne Integration.«

It's the connectivity

Tatsächlich gibt es die Innovationen, mit denen sich Unternehmen heute Wettbewerbsvorteile in der digitalen Wirtschaft verschaffen

können, nicht mehr ohne die Integration der beteiligten Menschen, Systeme und Prozesse. Heute entfallen laut Gartner rund 50 Prozent des Aufwandes für die Einführung von digitalen Innovationen auf die Integration, um diese z.B. in eine bestehende Anwendungslandschaft einzubetten. Entsprechend beobachtet Weil in den letzten Jahren auch einen spannenden Wechsel bei seinen Kunden: »Eine von Bill Clinton's Formeln für den Erfolg soll gelautet haben: »It's the economy, stupid.« Für die API-Economy gilt heute: It's the connectivity! Früher wurde Integration fast ausschließlich projektbezogen umgesetzt. Wenn eine Firma bspw. einen Onlineshop implementierte, musste sie in diesem Zusammenhang auch den Datenaustausch mit der Warenwirtschaft realisieren.« Mittlerweile erkennen immer mehr Unternehmen, dass sie Integration nicht bei jedem Anlass immer wieder individuell umsetzen dürfen, wenn sie in der Digitalen Transformation agil und erfolgreich sein wollen.

Eine Plattform für Innovation

Damit Unternehmen heute vielmehr zu jeder Zeit jede Art von Innovation im eigenen Betrieb veranlassen können, müssen sie im Vorfeld bereits die entsprechenden Implementierungsvoraussetzungen geschaffen haben: eine digitale Integrationsplattform, welche wie ein Nervensystem die unterschiedlichen Endpunkte im Unternehmen miteinander verbindet und worüber sich die verschiedenen Datenaustauschszszenarien einfach und agil abbilden lassen. Darüber wird die Grundlage für den Erfolg in der API Economy geschaffen. »Mit einer digitalen Integrationsplattform«, ergänzt Weil, »sind das Entwickeln und Einbetten neuer Ideen und Anwendungen dann nicht länger »nur« eine einmalige Projekt-Aufgabe, sondern werden zu einem strategischen Wettbewerbsvorteil. Darüber erhalten Unternehmen dann die Fähigkeit, den neuen Webshop nicht nur ganz einfach mit der Warenwirtschaft zu verbinden, sondern gleich auch noch mit einem intelligenten CRM-Programm, das wiederum mit Informationen aus dem Markt versorgt wird und in Verbindung mit dem Einkauf auf Veränderungen in der Lieferkette schneller reagieren kann.«

Connected Business-Lösungen nach dem Lego-Prinzip

Nun ist aber kein Unternehmen wie das andere. Produkte, Zielgruppen und Bedürfnisse unterscheiden sich genauso, wie die digitale Infrastruktur von Firma zu Firma variiert. »Das ist korrekt«, erläutert Weil, »auch wenn der Vorteil von besserer Integration so klar und einleuchtend ist, so ist doch die Umsetzung immer mehr oder weniger komplex. Und gerade deshalb handelt es sich bei Quibiq auch eher um ein digitales Ingenieurbüro als um eine Coding-Fabrik. Dass wir unseren Kunden rasch eine passende Integrationslösung bieten können, hat mit unserem Spezial-Know-how sowie unserer nunmehr zwanzigjährigen Erfahrung auf unserem Fachgebiet zu tun.« Hinzu kommt die Tatsache, dass Quibiq mit seinen Lösungen selbst auf einer Plattform aufsetzt: der »Microsoft Integration Platform«. »Man darf sich eine solche Plattform vereinfacht ausgedrückt wie eine Box mit Legosteinen vorstellen«, erläutert Weil. »Die einzelnen Elemente sind zwar vorgegeben, aber sie passen alle nahtlos ineinander. Wir können sie also exakt so zusammensetzen, dass daraus die perfekte, individuelle Kundenlösung entsteht. Auf diese Weise schaffen wir es, die unterschiedlichsten Produkte wie Windräder, Bagger oder die Waagen im Supermarkt »connected« zu machen. Das Erschließen dieser Konnektivität sowie der damit zusammenhängenden Möglichkeiten für unsere Kunden – das ist die Mission von Quibiq.«

Rasche Verbesserung mit langfristigem Horizont

Weil Quibiq besonderen Wert auf agile Prozesse legt, können erste Erfolge bereits nach sechs Monaten realisiert werden. »Wir haben den Plan für den Aufbau der kundenspezifischen Plattform immer im Blick, gehen aber von Anfang an sehr zielorientiert in die Umsetzung der ersten Use Cases«, erklärt Weil den Ansatz von Quibiq. »Der Aufbau der Fähigkeit zur Integration von Innovationen ist wie eine Reise, auf die man sich begibt und die man heute Digitale Transformation nennt. Wir begleiten unsere Kunden darauf vom ersten Schritt bis zu jedem Etappenziel.« Dabei legt Quibiq immer auch großen Wert darauf, Unternehmen dabei zu unterstützen, ihre eigene Integrations-Kompetenz aufzubauen.

Digitale Innovation ist der neue Standard, Integration die Voraussetzung dafür

Wettbewerbsvorteile auf Basis einer digitalen Integrationsplattform:

Digitale Prozesse

- systemübergreifend automatisieren
- über alle Kanäle flexibel orchestrieren

Neue Geschäftsmöglichkeiten

- schnell und agil erschließen
- nahtlos einführen

Flexible Zusammenarbeit

- mit Kunden, Partnern und Organisationseinheiten

Erweiterung in das IoT

- Gerätedaten zentral auswerten und
- im Gegenzug in Echtzeit steuern

Künstliche Intelligenz

- auf bestehende Daten ansetzen und
- nahtlos in Abläufe einbinden

Über die QUIBIQ GmbH

QUIBIQ ist der führende Microsoft Partner für Connected-Business-Lösungen in Deutschland und der Schweiz. Diese einzigartige Spezialisierung auf Integration zeichnet das Unternehmen seit seiner Gründung im Jahr 2000 aus. Mehr als 20 Jahre Erfahrung und über 800 Projekte machen QUIBIQ zum Kompetenzführer für Connected-Business-Lösungen auf der Microsoft Plattform im deutschsprachigen Raum.

Weitere Informationen finden Sie unter www.quibiq.de

POWER OF INTEGRATION
QUIBIQ