



**„Mit SAP NetWeaver verfügen unsere Kundenbetreuer orts- und zeitunabhängig über alle Informationen, auf die es ankommt.“**

Johannes Borgmann, Projektleiter, VEKA AG

### AUF EINEN BLICK

#### Zusammenfassung

Die VEKA AG versorgt mit SAP NetWeaver ihre Kundenbetreuer in Echtzeit mit aktuellen Informationen und Daten – und verbessert so die Vertriebsprozesse.

#### Internetadresse

[www.veka.de](http://www.veka.de)

#### Die wichtigsten

##### Herausforderungen

- Globale Standardisierung von Daten
- Anbindung internationaler Systeme an das deutsche Rechenzentrum
- Internationales Reporting

##### Projektziele

- Optimierung der Vertriebsprozesse
- Einführung eines länderübergreifenden Portals
- Aufbau zuverlässiger und schneller Informationskanäle
- Einführung einer mobilen Lösung

##### Lösungen und Services

- SAP NetWeaver mit den Komponenten
- SAP NetWeaver Portal
- SAP NetWeaver Business Intelligence
- SAP NetWeaver Application Server
- SAP NetWeaver Exchange Infrastructure

##### Entscheidung für SAP

- Strategische Ausrichtung auf SAP-Standardsoftware
- Offene und flexible Technologieplattform
- Einfache Anbindung bestehender Systeme
- Basis für eine Enterprise Services Architecture

#### Highlights

##### der Implementierung

- Schnelle Integration der Systeme über Ländergrenzen hinweg
- Verknüpfung von mobilen Blackberry-Endgeräten und SAP-Software mit SAP NetWeaver Application Server
- Projektabschluss „in Time and Budget“
- Hohe Akzeptanz bei Anwendern

##### Hauptnutzen für den Kunden

- Durchgängige und schnellere Prozesse im Vertrieb
- Verbesserte Kundenbetreuung
- Aktuelle, weltweit verfügbare Informationen für das Management
- Kostensenkungen durch gestraffte Abläufe und verbessertes CRM

##### Implementierungspartner

UNIORG GmbH

##### Vorhandene

##### Systemlandschaft

- mySAP ERP
- mySAP CRM
- SAP Business One
- IBM Lotus Notes

##### Datenbank

DB2, SQL, Max DB

##### Hardware

iSeries, Intel

##### Betriebssystem

OS400, Windows, Linux

## VEKA AG

**Der Systemanbieter für Fenster und Türen optimiert mit SAP NetWeaver® seine Vertriebsprozesse.**

Wie entwickelt sich der Umsatz in Asien? Wie liefen in der letzten Woche die Geschäfte der russischen Landesgesellschaft? Und wo ruhen noch Kundenpotenziale? Der unmittelbare Zugriff auf Informationen zur Beantwortung dieser und vieler weiterer Fragen ist gerade für international aufgestellte Unternehmen erfolgentscheidend. Doch selbst, wenn die entsprechenden Daten vorhanden sind, ist es häufig schwierig, diese über unterschiedliche IT-Systeme, Grenzen, Sprachen oder sogar verschiedene Schriftzeichen hinweg zusammen zu führen und Führungskräften, Entscheidern und Kundenbetreuern schnelle und einfache Zugriffe zu ermöglichen. Vor allem dann, wenn sie unterwegs sind.

Dieses Problem zu lösen, war das Ziel der VEKA AG, einem der führenden Systemanbieter und Hersteller von Kunststoffprofilen für Fenster, Türen und Rollläden sowie Kunststoffplatten. Das Familienunternehmen mit Sitz im westfälischen Sendenhorst unterhält weltweit 33 Landesgesellschaften. Im Geschäftsjahr 2004 machte die VEKA AG mit 2.900 Mitarbeitern einen Umsatz von 650 Millionen Euro. Im Jahr 2005 optimierte das Unternehmen auf Basis von SAP NetWeaver® seine Vertriebsprozesse. Damit wurden durchgängige Informationsflüsse möglich, die Management, Vertrieb und Kundenbetreuung stets individuell mit Daten und Informationen auf dem neuesten Stand halten.

### **Flexible Infrastruktur geschaffen**

Diesem Projekt vorausgegangen war zunächst die Einführung von SAP NetWeaver im Jahr 2004. Damit reagierte die VEKA AG auf ihre anhaltende internationale Expansion. Es galt, die zahlreichen unterschiedlichen Systeme und Anwendungen der Tochtergesellschaften zu integrieren und an das zentrale Rechenzentrum in Deutschland anzubinden – und so eine flexible, zukunftsfähige IT-Infrastruktur zu schaffen. Seither verfügt die VEKA AG über ein einheitliches Berichtswesen, und alle Daten lassen sich unternehmensweit austauschen. Selbst komplexe Berichte und Statistiken stehen auf Tastendruck zur Verfügung. Außerdem lassen sich Geschäftsprozesse schnell und flexibel an neue Marktentwicklungen anpassen. SAP NetWeaver bildet die Grundlage für einen internationalen VEKA-Fertigungsverbund und gewährleistet außerdem harmonisierte Stammdaten, Funktionen und Prozesse innerhalb der VEKA-Gruppe sowie in der Zusammenarbeit mit Lieferanten und Kunden.

Auf Lösungen aus Walldorf setzen die Westfalen schon seit 1988. Thomas A. Sauerland, CIO des Unternehmens: „Mit SAP®-Software sind wir stets in der Lage, auf neue Anforderungen schnell und flexibel zu reagieren sowie erfolgreich weiter zu wachsen. Die Zusammenarbeit ist seit jeher sehr partnerschaftlich“. Langfristig plant das Unternehmen, mit SAP NetWeaver schrittweise das Ziel einer Enterprise Services Architecture (ESA) zu verwirklichen.

### **Internationale Vertriebsarbeit fördern**

Im Jahr 2005 machte VEKA einen wichtigen Schritt in diese Richtung: „Wir suchten eine Möglichkeit, unsere Vertriebsaktivitäten besser zu unterstützen und strategische Wettbewerbsvorteile zu erschließen“, erklärt Thomas A. Sauerland. Dabei ging es vor allem darum, Mitarbeitern unterschiedlicher Hierarchieebenen und Geschäftsbereiche alle erforderlichen Informationen ortsunabhängig, schnell und einfach verfügbar zu machen. Für das Topmanagement galt es, einen mobilen Zugriff auf alle erfolgskritischen Informationen zu ermöglichen. Für die Kundenbetreuer in Deutschland kam es hingegen vor allem darauf an, auch von unterwegs stets auf aktuelle Stamm- und Auftragsdaten zugreifen zu können. Ein besonderes Anliegen war es außerdem, die Außendienstmitarbeiter der russischen Landesgesellschaft über einen mobilen Zugriff mit allen wichtigen Kundendaten zu versorgen und in ihrer Arbeit besser zu unterstützen. „Dank SAP NetWeaver standen alle erforderlichen

Informationen bereits unternehmensweit zur Verfügung. Wir mussten einfach ‚nur‘ den besten Weg finden, um alle Daten schnell, bedarfsgerecht und komfortabel über unsere Unternehmensgrenzen hinweg abrufbar zu machen“, erklärt Johannes Borgmann, Project Manager eCommerce bei VEKA.

### **Portal und mobile Endgeräte kombinieren**

Den geeigneten Lösungsansatz für diese Anforderungen fand die VEKA AG in einer Verknüpfung von SAP NetWeaver mit mobilen Blackberry-Endgeräten. Entscheidend für die Anbindung der mobilen Lösung war SAP NetWeaver Application Server. Die Lösungskomponente von SAP unterstützt plattformunabhängige Web-Services, Geschäftsanwendungen und standardbasierende Entwicklungsarbeit. Unterstützt von dem SAP-Beratungspartner UNIORG machte sich das Projektteam von VEKA daran, alle erforderlichen Anwendungen über diese SAP NetWeaver-Komponente zu integrieren. „Wir standen dabei insbesondere vor der Aufgabe, unterschiedlichste Systeme einzubinden, passgenaue Szenarien für unsere Vertriebsprozesse zu entwickeln sowie abzubilden und nicht zuletzt auch unterschiedliche Sprachen zu berücksichtigen“, erklärt Johannes Borgmann.

### **Sprachbarrieren meistern**

Anfang 2005 startete das sechsköpfige Projektteam unter der Leitung von Johannes Borgmann in Sendenhorst zunächst mit der Anbindung der russischen Vertriebsgesellschaft an mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM). Die russischen Mitarbeiter können dabei von ihrem PC über SAP NetWeaver Portal auf integrierte Funktionalitäten von mySAP CRM zugreifen. Per Single Sign-on stehen ihnen so rollenbasiert alle erforderlichen Daten und Anwendungen für eine erfolgreiche Vertriebsarbeit zur Verfügung. Obwohl die russischen Clients mit kyrillischen Schriftzeichen arbeiten, stellt die Kommunikation mit dem deutschen Rechenzentrum kein Problem dar: „Dass diese sprachliche Hürde sofort überwunden wurde, ist ein echtes Highlight des Projekts. Die Anbindung an die deutschen Systeme verlief absolut reibungslos“, betont Borgmann.

### **Schnellere Prozesse, bessere Daten**

Vorbei sind die Zeiten, als die russischen Außendienstmitarbeiter neue Kundendaten per Telefon oder Fax an eine Mitarbeiterin in der russischen Landeszentrale übermittelten, die dann alle Angaben mühsam manuell erfassen musste. Im Gegenzug stehen auf Mausklick nun auch alle wichtige Kundendaten bereit, die früher zeitaufwändig telefonisch zu erfragen waren. „Die Datenabfrage und -pflege über das Internet schafft enorme Zeit- und Kostenvorteile und sorgt zudem für hochwertigere Daten, da das Risiko von Übertragungsfehlern deutlich reduziert werden konnte“, so Projektleiter Borgmann.

### **Alle Informationen in einer Hand**

Zugleich mit der Anbindung der Tochtergesellschaft an mySAP CRM erreichte das VEKA-Projektteam auch den mobilen Zugriff auf die Kundendaten: Nun können die russischen Außendienstmitarbeiter von unterwegs auf ihren mobilen Blackberry-Endgeräten auch ihre E-Mails aus Lotus Notes

### **„SAP NetWeaver mobilisiert unseren Vertrieb und sichert uns dauerhafte Wettbewerbsvorteile.“**

Thomas A. Sauerland, CIO, VEKA AG

empfangen. Nach den positiven Erfahrungen in diesem Pilotprojekt plant VEKA, auch die Außendienstmitarbeiter in anderen Ländern mit der flexiblen IT-Lösung auszustatten und so ein effizienteres Arbeiten mit Kundendaten zu unterstützen. Bis 2007 soll sich die Zahl der weltweiten User mehr als verdoppeln.

### **Topmanagement und Kundenbetreuer unterstützen**

Von den Vorzügen der flexiblen und mobilen Informationslösung mit SAP NetWeaver profitiert auch das Topmanagement der VEKA AG. Hier plante das Projektteam zunächst nur die weltweite Weiterleitung von E-Mails aus Lotus Notes. Dann jedoch kam die Idee auf, Blackberry auch für die Abfrage von Informationen aus SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI) zu nutzen. „Die Spitzenmanager des Unternehmens sind viel auf Reisen. Sie müssen aber dennoch jederzeit über die aktuelle Umsatzentwicklung und die Lage des Unter-

nehmens informiert sein“, erklärt Thomas A. Sauerland. Von ihrem mobilen Endgerät greifen die Manager nun über SAP NetWeaver Application Server bequem und direkt auf alle relevanten Daten aus SAP NetWeaver BI zu. So verfügen sie stets über die aktuellsten Kennzahlen des Unternehmens.

Die SAP-Lösung ermöglicht es den Managern, sich über einen Link auf ihrem Blackberry direkt mit dem VEKA-Intranet zu verbinden. Dort melden sie sich mit ihrem persönlichen Passwort einmal an. Und schon haben sie Zugriff auf umfangreiche Statistiken und Reportings, die sich bis auf die einzelnen Landesgesellschaften herunterbrechen lassen. „Die Manager benötigen also weder ein Handy noch einen Laptop, um auf dem neuesten Stand zu sein. Der Zugang zu wichtigen Daten ist wesentlich einfacher als früher. Sie verfügen nun über den schnellen, strukturierten und flexiblen Zugriff auf alle Informationen, die sie benötigen, um das Unternehmen sicher zu lenken“, sagt Johannes Borgmann, der sich von der Leistungsfähigkeit der mobilen Lösung im Zusammenspiel mit SAP NetWeaver bereits in mehreren Ländern überzeugen konnte.

Auch die Kundenbetreuer in Deutschland hat die VEKA AG inzwischen mit Blackberry-Geräten ausgestattet. Diese greifen jetzt ebenfalls von unterwegs aus flexibel auf Zahlen und Informationen aus SAP Business One zu. Als eigenen Web-Service hat die Projektmannschaft eine aktuelle Telefonliste integriert. Die Anwender der Mobilgeräte verfügen so immer über die aktuellen Nummern ihrer VEKA-Kollegen und können diese direkt vom Blackberry aus anrufen. Auch der Zugriff auf SAP NetWeaver BI erfolgt über Web-Services.

### **Erfolgreiches Gesamtprojekt**

Rund elf Monate dauerte es, bis alle vier Szenarien erfolgreich und „in Time and Budget“ abgeschlossen waren. „Wir können dank SAP NetWeaver heute Daten und Informationen schneller auswerten als je zuvor. Unsere Prozesslaufzeiten – gerade im Account Management unserer russischen Landesgesellschaft – reduzierten sich von Tagen auf Minuten“, betont Johannes Borgmann. Das ermöglicht ein deutlich effizienteres Arbeiten und führt zu Kostensenkungen, auch wenn sich ein konkreter Return on Investment (ROI) noch nicht abschließend quantifizieren lässt.

**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a  
69190 Walldorf  
T 08 00/5 34 34 24\*  
F 08 00/5 34 34 20\*

\* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24\*\*  
F +49/18 05/34 34 20\*\*

\*\* gebührenpflichtig

E [info.germany@sap.com](mailto:info.germany@sap.com)

[www.sap.de](http://www.sap.de)

Kostenloser Online Newsletter  
[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)

### Flexibel erweiterbare Lösung

Wie gut das Gesamtprojekt bei VEKA angenommen wird, zeigt eine Anfrage der Lagerleiter, die kurz nach der Einführung auch nach einer mobilen Lösung zur Lagerhaltungskontrolle verlangten. „Diesen Wunsch haben wir natürlich gerne erfüllt. Die Lagerleitung sieht jetzt genau, welche Ressourcen und Bestände sie wann vorhalten muss“, erklärt Borgmann. Somit ermöglicht es SAP NetWeaver Application Server, dass die Vertriebsprozesse vollständig mobil unterstützt werden – von der Kontaktaufnahme mit dem Kunden über die Auslieferung bis hin zur Übersicht des erzielten Umsatzes. Weitere Projekte sind schon in Planung: So sollen Endkunden schon bald im Internet nach Fensterfachbetrieben – also VEKA-Handelskunden – in ihrer Nähe suchen können. Auch diese Daten stellt VEKA unterstützt von SAP NetWeaver zur Verfügung. Ein Prototyp dieser Anwendung befindet sich bereits in der Testphase.

Johannes Borgmann ist mit dem Ergebnis des Projekts hoch zufrieden: „Unsere mobile Lösung auf Basis von SAP NetWeaver ist aus dem Unternehmensalltag nicht mehr wegzudenken: Unsere Mitarbeiter und Spitzenmanager verfügen nun jederzeit über genau die Informationen, die sie für ihre jeweilige Arbeit benötigen.“