

## SAP Customer Success Story Stahlindustrie



„Mit SAP CRM beschleunigen und optimieren wir nicht nur marktnahe Geschäftsprozesse, sondern gewinnen auch eine neue Qualität von Transparenz durch eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden.“

Martin Denker, Leiter SAP-Anwendungen, Rasselstein GmbH

### AUF EINEN BLICK

#### Unternehmen

- Firmenname: Rasselstein GmbH
- Standort: Andernach
- Branche: Stahlindustrie
- Produkte: Weißblech
- Umsatz: rund 1,15 Mrd. Euro (2005/2006)
- Mitarbeiter: 2.400
- Internetadresse: [www.rasselstein.com](http://www.rasselstein.com)
- Partner: SAP Consulting\*

#### Die wichtigsten Herausforderungen

Ablösung von Altsystemen für das Kundenbeziehungsmanagement durch eine moderne Plattform

#### Projektziele

- Abwicklung von Reklamationen über eine portalbasierte Lösung
- Erhöhung der Leistungsfähigkeit in Vertrieb und Service
- Bereitstellung unternehmensweit einheitlicher Kundeninformationen

#### Lösungen und Services

SAP Customer Relationship Management (SAP CRM)

#### Highlights der Implementierung

- Projektrealisierung in mehreren Steps mit dem Schwerpunkt Reklamationsmanagement im ersten Schritt
- Schnelle und effektive Einführung im geplanten Budget- und Zeitrahmen

#### Entscheidung für SAP

- Strategische Partnerschaft
- Einfache Integration in bestehende Infrastruktur
- Zukunftssicherheit

#### Hauptnutzen für den Kunden

- Verkürzung von Reaktions- und Durchlaufzeiten bei Reklamationen
- Mehr Transparenz durch eine einheitliche 360-Grad-Sicht auf den Kunden
- Produktivitätssteigerung durch Vereinfachung und Standardisierung kundennaher Prozesse
- Mehr Effizienz durch integrierte Abläufe in service- und vertriebsnahen Aufgabenfeldern

#### Vorhandene Systemlandschaft

SAP-basierte ERP-Anwendungen, SAP NetWeaver® mit den Komponenten SAP Enterprise Portal und SAP Business Intelligence

#### Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Datenbank: Oracle
- Hardware: IBM
- Betriebssystem: AIX

## RASSELSTEIN GMBH

### Deutliche Effizienzsteigerung durch SAP®-basierte Integration von Service- und Vertriebsprozessen

#### Groß in Weißblech

Weißblech begegnen Konsumenten in aller Welt vor allem in Form von Getränkedosen oder Verpackungen für Nahrungsmittel. Aber auch Chemieunternehmen und die Automobil- und Bauindustrie sind Abnehmer dieses Materials, das seinen Namen der weiß schimmernden Zinnschicht verdankt, die elektrolytisch hauchdünn auf das Blech aufgebracht wird. Stattliche 1,4 Millionen Tonnen davon stellte die Rasselstein GmbH im Geschäftsjahr 2005/2006 her. Das summierte sich zu einem Umsatz von 1,15 Milliarden Euro, die das Tochterunternehmen der ThyssenKrupp Steel AG zum drittgrößten Weißblechproduzenten in Europa macht. Der Absatzmarkt für die Andernacher Weißblechspezialisten ist die Welt: Rasselstein exportiert über 70 Prozent seiner Produktion in rund 80 Länder.

#### Produktivität steigern – Kundenbeziehungen festigen

Maximale Produktqualität sichert das Vertrauen der in- und ausländischen Kunden. Dieser hohe Qualitätsanspruch leitet gleichermaßen die Gestaltung der Kundenbeziehungen, deren informationstechnische Unterstützung Rasselstein im Rahmen eines mehrstufigen Projektes zwischen Herbst 2006 und Sommer 2007 auf eine neue Plattform stellt.

Die Software dafür kommt von SAP, seit 1997 bereits strategischer IT-Partner des Unternehmens – und deshalb auch erste Adresse für ein Optimierungsprojekt, dessen Ziele Martin Denker, Leiter SAP®-Anwendungsentwicklung, so beschreibt: „Weitere Produktivitätsgewinne mittels des Einsatzes moderner IT-Technologien erzielen und gleichzeitig die Beziehungen zu unseren Kunden optimieren.“

\* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.




**SAP Systems  
Integration AG**

St. Petersburger Straße 9  
01069 Dresden  
T +49/351/4811-0  
F +49/351/4811-303

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

**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Hasso-Plattner-Ring 7  
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)

Vor diesem Hintergrund erweitert Rasselstein die vorhandene umfangreiche SAP-Landschaft seit Herbst 2006 um den Einsatz von SAP-Anwendungen für das Customer Relationship Management und löst damit in die Jahre gekommene Altanwendungen ab. Deren Manko bildete vor allem das Inseldasein getrennter Anwendungen für Vertrieb und Service, was eine einheitliche Datensicht auf den Kunden verhinderte. Die Optimierung der Reklamationsabwicklung und eine integrierte IT-Unterstützung von Vertrieb und Service bildeten denn auch wesentliche Schwerpunkte des CRM-Projektes. Ersteren Teil konnten Martin Denker und sein Team bereits im März 2007 mit dem Produktivstart einer portalbasierten Lösung für die Abwicklung des Reklamationsmanagements abhaken.

### Portalbasiertes Abwicklung von Reklamationen

„Ein gut funktionierendes Reklamationsmanagement eröffnet die Chance, Kunden durch schnelle Reaktion und hohe Bearbeitungsqualität zufrieden zu stellen und gleichzeitig Prozesskosten zu reduzieren“, so Martin Denker. Das eine wie das andere stellt Rasselstein auf SAP-Basis durch ein Reklamationsmanagement sicher, das sämtlichen involvierten Abteilungen und Mitarbeitern jederzeit den Zugriff auf reklamationsrelevante Daten und Prozesse ermöglicht.

Ein individuell auf die Rasselstein-Bedürfnisse zugeschnittener Workflow sorgt nicht nur für nahtlosen Informationsfluss, sondern steuert und überwacht auch das funktionale Miteinander der an einer Reklamationsbearbeitung beteiligten Stellen. Das schließt den Kunden ein, dem bereits mit einer durch Workflow initiierten Bestätigung seiner Reklamation zeitnah das sichere Gefühl vermittelt wird, „die bei Rasselstein kümmern sich darum“. Da „kümmern“ stets mit Aufwand verbunden ist, zeigt man sich in Andernach sehr zufrieden damit, dass die

SAP-Anwendung auch in dieser Hinsicht für ein deutliches Mehr an Transparenz sorgt: „Wir haben heute einen besseren Überblick und präzisere Zahlen, wozu auch die direkte Kopplung mit anderen SAP-Anwendungen beiträgt“, bestätigt Martin Denker. Das bezieht sich sowohl auf die ERP-Kopplung bei der Abwicklung von Gutschriften und Retouren als auch auf den direkten Fluss von CRM-Daten in Lösungen für Auswertungen und Analysen im Rahmen von Business Intelligence.

### Die nächste Stufe: Vertriebskräfte weiter stärken

Seit März 2007 steht in Andernach die Stufe 2 der CRM-Optimierungsinitiative auf der Agenda. Hierbei geht es insbesondere darum, die Vertriebskraft zu stärken und durch eine stärkere Integration von Service und Vertrieb sowohl die Kundenbetreuung und -bedienung auszubauen als auch Prozesskosten zu senken. Ein strukturiertes Besuchsberichtswesen anstelle manueller Prosa, eine standardisierte Angebotserstellung statt durch Worddatei geprägtem Individualismus: Die Ziele sind klar gesetzt und auch hier die Weichen in Richtung von mehr Effizienz und Wirtschaftlichkeit gestellt.

### Pragmatisch und effizient zum Ziel

Fachkundige Projektbegleitung steuert in beiden Projektphasen SAP Consulting bei: „SAP-nahe Expertise und langjährige Erfahrungen“ nennt Martin Denker als Hauptgründe für die Wahl. Diese Kompetenz stellten die SAP-Berater bereits bei einem Workshop in der Entscheidungsphase für das Projekt unter Beweis. „Gutes Eindenken in unsere Prozesse“, attestiert Martin Denker den Beratern. Das Ergebnis des anschließend gemeinsam mit den Rasselstein-Experten zurückgelegten Weges kann sich sehen lassen, da insbesondere auch der Zeit- und Kostenrahmen eingehalten werden konnte.