



REHAU AG & Co.

Voll integriertes SAP-basiertes Kundenportal mit Produktkonfiguration



Auf einen Blick

Unternehmen

Rehau AG & Co.
Rehau, Deutschland
Verarbeiter polymerbasierter Lösungen in den Bereichen Bau, Automotive und Industrie

www.rehau.de

Herausforderungen

- ▶ Ablösung der REHAU-eigenen Webshop-Lösung und Implementierung eines B2B Webshops mit SAP Internet Sales und SAP Web Channel auf Basis von SAP CRM
- ▶ Erhalt der bestehenden Funktionen und der vertrauten Benutzeroberfläche sowie Menüführung

Highlights

- ▶ SAP Webshop-Lösung in kundeneigenem Design
- ▶ Produktkonfiguration und Anbindung externer Konfiguratoren
- ▶ Voll integrierte Lösung: Anbindung an das SAP ERP-System ermöglicht Zugriff auf Stammdaten
- ▶ Durchgängige Prozessunterstützung durch Integration in SAP NetWeaver Plattform
- ▶ Upload-Funktion für Bestelllisten

Kundennutzen

- ▶ Verbessertes Serviceangebot durch leistungsfähiges und kundenfreundliches Internetportal
- ▶ Integriertes System ohne Medienbrüche
- ▶ Kundenindividuelle Anzeige von Produkten und Preisen
- ▶ Manuelle Pflege von Produktdaten entfällt: System greift direkt auf aktuelle Daten des Produktkatalogs zu
- ▶ Optimale Prozessunterstützung: Integration der nachgelagerten Prozesse wie Logistik und Rechnungswesen ermöglicht reibungslosen Datenaustausch und schnelle Auftragsbearbeitung
- ▶ Erhöhte Transparenz über Kundenaktivitäten aufgrund der zentralen Datenhaltung im CRM-System

Eingesetzte Lösungen

- ▶ B2C Webshop-Szenario von SAP CRM Web Channel mit integrierter B2B-Benutzerstruktur (B2B für gelegentliche Benutzer)
- ▶ SAP NetWeaver
- ▶ Spezielle Kataloglösung mit SAP Internet Sales und SAP Web Channel auf Basis von SAP CRM

Polymer-Spezialist optimiert Kundenservice mit zukunftsfähiger E-Business-Lösung

Schon seit einigen Jahren hat REHAU – international führender Premium-Hersteller für polymerbasierte Lösungen in den Bereichen Bau, Automotive und Industrie – ein Kundenportal im Einsatz. Heute haben in über 25 Ländern mehr als 11.500 Nutzer von Kunden und Herstellern die Möglichkeit, Waren aus dem Online-Produktkatalog in der jeweiligen Landessprache über das Internet zu bestellen. Dieser Service für die Bereiche Bau und Industrie erfreut sich seit Beginn großer Beliebtheit, denn die vor allem kleinen und mittelständischen Kunden von REHAU im In- und Ausland nutzen regelmäßig die vielfältigen Online-Bestellmöglichkeiten. Auch bestimmte Informationsangebote – wie zum Beispiel Dokumente zu Produkteigenschaften – stehen via Internet zur Verfügung. Aber: Das bisherige Kundenportal von REHAU basiert auf einer selbst entwickelten ERP-Software mit eigener Webshop-Lösung, die durch eine zukunftsfähige, integrierte SAP Gesamtlösung abgelöst werden sollte.

Innovatives Kundenportal im „alten“ Design

Als REHAU in 2007 ein globales SAP-Best-Practice-Projekt startete und dabei eine unternehmensweite SAP CRM-Lösung implementierte, wurde schnell deutlich: Der bestehende Webshop musste systemtechnisch an die neuen IT-Prozesse angepasst sowie für die Herausforderungen in der Zukunft gerüstet werden. Auch in der Betreuung der Bestandskunden erkannte REHAU Optimierungsbedarf, da die Vertriebsprozesse im Unternehmen nicht perfekt aufeinander abgestimmt waren. Daher galt es nun, einerseits den alten Webshop komplett abzulösen, andererseits die beliebten Funktionalitäten beizubehalten. Dabei sollte auch das vertraute „Look and Feel“ der Benutzeroberfläche möglichst erhalten bleiben. Im Rahmen der weltweiten E-Business-Strategie war es für REHAU von zentraler Bedeutung, ein leistungsfähiges und kundenfreundliches Internetportal mit verbessertem Serviceangebot einzuführen.

REHAU beauftragte den CRM-Spezialisten movento für die besondere Aufgabenstellung. In mehreren gemeinsamen Workshops definierten das Beraterteam von movento und das Projektteam von REHAU eine Reihe von Anforderungen für die neue Portallösung. Ergebnis: Es sollte ein zukunftsfähiges Kundenportal entwickelt werden, das die wichtigsten bisherigen Funktionalitäten, wie zum Beispiel die Verfügbarkeit technischer Informationen oder diverse

Bestellmöglichkeiten, beibehalten sollte. Entscheidend war außerdem, dass man sowohl alte wie auch neue Artikel- und Materialnummern im neuen System verwenden konnte. Darüber hinaus musste die Kundenplattform in die neue Systemplattform SAP NetWeaver integriert werden, um die Verkaufsprozesse durchgängig zu unterstützen. Bisher war dies eher problematisch, da es aufgrund der heterogenen IT-Landschaft und Insellösungen im Unternehmen häufig zu Medienbrüchen kam.

Partnerschaftliche Zusammenarbeit

Während der Umsetzung des B2B-Shopszenarios arbeiteten die Spezialisten von movento eng mit dem Entwicklerteam von REHAU zusammen. Die Entwicklungen wurden gemeinsam realisiert. REHAU wurde von movento durch intensives Coaching unterstützt: In regelmäßigen Abständen übergaben die Berater ihre Dokumentation von abgeschlossenen Arbeitspaketen, so dass REHAU die einzelnen Schritte des Projektes jederzeit nachverfolgen und das System weiterhin kompetent betreuen kann.

„Wir haben uns für movento als Partner in unserem Portalprojekt entschieden, da der Beratungsspezialist über ein umfangreiches Know-how im Bereich SAP Internet Sales verfügt. Die Experten von movento haben uns während der gesamten Projektphase sehr kompetent und engagiert unterstützt. Aufgrund der hervorragenden Teamarbeit ist es uns gelungen, unseren hohen Qualitätsanspruch an die neue CRM-Lösung erfolgreich umzusetzen“, betont Dr. Michael Zapf, Leiter Corporate IT/IS Customer Relationship Management bei REHAU.

Die Berater von movento entwickelten eine spezielle Kataloglösung für REHAU mit SAP Internet Sales und SAP Web Channel auf Basis von SAP CRM, die nahtlos an das ERP-System angebunden ist. Die innovative Lösung ist eine Erweiterung des SAP-Standards und enthält im Wesentlichen alle wichtigen B2B-Funktionalitäten, wie zum Beispiel die kundenindividuelle Produktzuordnung. Dadurch haben die Anwender die Möglichkeit, jederzeit ihre individuellen Produktangebote abzufragen. Dies erfolgt über eine sogenannte Katalog- und Preisfindung, d.h. eine automatische Zuordnung der Produkte und Preise zu den jeweiligen Kunden. Gleichzeitig verfügt die Portallösung über eine nutzerfreundliche, Endkunden-orientierte Oberfläche, so dass für die Anwender weiterhin eine vertraute Menüführung zu sehen ist.

Optimaler Service für individuelle Kundenwünsche

Die Besonderheit der Kataloglösung besteht darin, dass sie über SAP CRM auf die Stammdaten aus dem ERP-System zugreift und die entsprechenden Informationen generiert. Der von movento entwickelte und erweiterte SAP-Webshop „B2B für gelegentliche Benutzer“ (offizielle Bezeichnung von SAP) ist somit voll in die bestehenden Back-End-Systeme integriert.

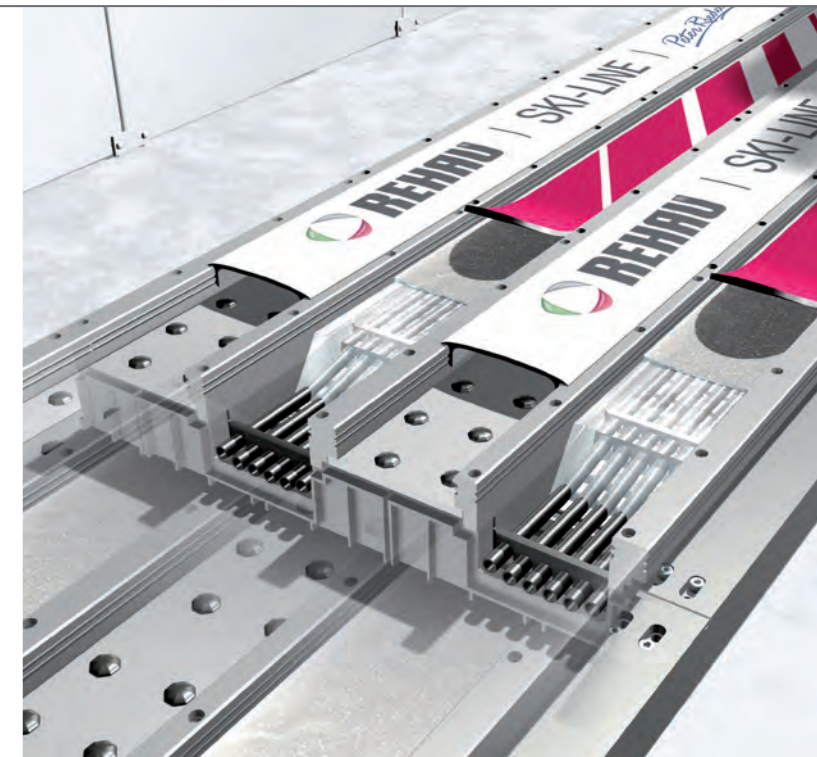
Über vordefinierte Nutzerberechtigungen können die Kunden ihre spezifischen Preise direkt online abrufen. Außerdem wurden externe Produkt-Konfiguratoren, wie zum Beispiel ein Rollladenkonfigurator in die Lösung integriert: Damit sind die Kunden in der Lage, ihre individuellen Anforderungen selbst einzugeben und das für ihre Bedürfnisse passende Produkt aus dem breiten Portfolio auszuwählen.

Die Kunden des Polymer-Spezialisten profitieren von den vereinfachten Bestell- und Informationsmöglichkeiten des SAP-Kundenportals: Jederzeit können sie ihre Bestellvorgänge und -historie per Mausklick im Portal einsehen.

Auch die spätere Fortsetzung einer Bestellung ist sehr einfach: Jeder Kunde kann seinen eigenen Warenkorb vorbereiten, abspeichern und bei Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt zu Ende führen. Das Abspeichern von Favoriten, d.h. mehrerer nutzerspezifischer Artikellisten, ist ebenfalls einfach möglich – genauso wie der Zugriff auf individuell vereinbarte Mengenkontrakte. Dabei erlaubt die neue Portallösung bei Bestellungen verschiedene Upload-Formate, wie zum Beispiel PDF- oder Excel-Dateien. Die Nutzer des Kundenportals sind flexibel und schnell – dieser Vorteil spiegelt sich auch in den aktuellen Nutzungsstatistiken wider: Etwa 50 Prozent des Auftragseingangs erfolgen über das REHAU Kundenportal.

Mehr Transparenz und Effizienz in den Verkaufsprozessen

Die Bewertungen des SAP-Kundenportals, das zunächst in Polen live ging, sind auch bei den Mitarbeitern in den Fachabteilungen durchweg positiv. Die benutzerfreundliche Oberfläche lässt sich einfach und intuitiv bedienen, so dass Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen profitieren.



Worin liegen die wichtigsten Vorteile für REHAU? Zum einen können Bestellungen aufgrund der Verknüpfung mit dem ERP-System schnell bearbeitet werden; zum anderen sind mit der neuen Portallösung sämtliche nachgelagerten Prozesse wie Logistik und Rechnungswesen komplett integriert. Die internen Geschäftsprozesse sind optimal aufeinander abgestimmt, denn über die nahtlose Integration der CRM-Lösung mit den Back-End-Systemen des Unternehmens wird ein reibungsloser Datenaustausch – und somit Informationsfluss – der einzelnen Abteilungen ermöglicht. Außerdem gewinnt REHAU mehr Transparenz über die Kundenaktivitäten aufgrund der zentralen Datenhaltung im CRM-System. Mit dieser neuen Wissensbasis lassen sich zukünftig wertvolle Geschäftspotenziale für das Unternehmen erschließen.

Weitere Informationen / Kontakt

Deutschland

movento GmbH
Willy-Brandt-Platz 1-3 T +49.621.39 17 70
68161 Mannheim F +49.621.39 17 75 00

www.movento.com **info@movento.com**

movento ist ein führendes Beratungsunternehmen mit Lösungskompetenz in den Bereichen Kundenbeziehungsmanagement (CRM), E-Business, Mobile Business und Business Intelligence (BI). Das Dienstleistungsspektrum beinhaltet strategische Management- und Prozessberatung sowie die umfassende Implementierung der Geschäftsprozesse mit der SAP Business Suite, SAP NetWeaver und CAS genesisWorld.

Für namhafte Konzerne genauso wie spezialisierte und dynamische Mittelständler realisiert movento innovative CRM Lösungen und vernetzt diese mit E-Business Plattformen und mobilen Lösungen. Auch nach der Implementierung begleitet movento seine Kunden mit umfassenden Supportdienstleistungen. Mit über 70 Mitarbeitern ist movento an den Standorten Mannheim, Stuttgart und St.Gallen (Schweiz) vertreten.

Weitere Informationen unter www.movento.com



©2011 movento GmbH. Stand 7/2011. Alle Rechte an diesem Informationsblatt liegen bei movento. Eine Vervielfältigung, auch in Teilen, ist nur mit Zustimmung von movento zulässig. Vollständige Informationen zu unserem Leistungsumfang und den bei Ihnen erforderlichen Voraussetzungen entnehmen Sie bitte dem Angebot das wir gerne für Sie erstellen. SAP®, SAP® CRM und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit.