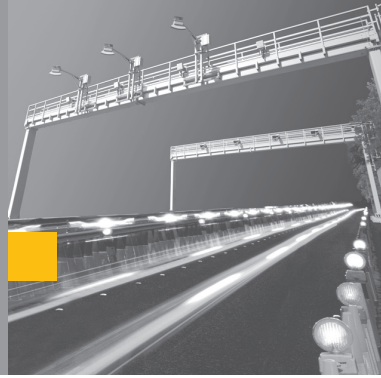


SAP Customer Success Story Travel and Logistics Services



AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Die Raiffeisen Informatik implementierte und betreibt für die ASFINAG in Österreich die IT-Abbildung der Geschäftsprozesse für das weltweit erste vollautomatische Free-Flow-Maut-System für LKW und Busse. Über das SAP-System wird die Vertragserstellung und Zahlungsform bearbeitet, die Verrechnung durchgeführt sowie das Kundenmanagement abgewickelt. Seit der Inbetriebnahme 2004 werden nun im Jahr 2007 bereits über 700.000 aktive Kunden betreut und ca. zwei Millionen Transaktionen pro Tag abgebildet.

Branche

Travel and Logistics Services

Internetadresse

www.raiffeiseninformatik.at
www.asfinag.at

Projektziele

- Lückenlose Nachvollziehbarkeit der Kundenaktivitäten
- Gute Abbildung der Kundenkonten
- Fahrzeugbezogene, nachvollziehbare Abrechnung
- Unterstützung vielfältiger Zahlungsmöglichkeiten
- Vertriebsstellenlösung für unterschiedliche Kanäle

Entscheidung für SAP

- Bewährte Standardmodule
- Vorhandenes Know-how, Raiffeisen Informatik ist zertifiziertes SAP CCC
- Stärken des SAP-Systems im Customer Relationship Management und Buchhaltungsbereich
- Unterstützung der Mehrsprachigkeit
- Entwicklungswerkzeuge
- Stabilität

Die wichtigsten Herausforderungen

- Umsetzung der mautspezifischen Anforderungen
- Interoperabilität

Highlights

- Prozessdesign und Implementierung innerhalb von 18 Monaten
- Gute Performance trotz hoher Anzahl an Transaktionen und Aktivitäten
- Gute Abbildung der mautspezifischen Spezialitäten beinahe ohne Modifikation des SAP-Standards lediglich mit kundenspezifischer Erweiterungsprogrammierung
- Interoperabilität

Hauptnutzen für den Kunden

- Mehrsprachigkeit
- Lückenlose Abbildung von Kundenkontakten als Grundlage für optimalen Kundenservice
- Integriertes System

Implementierungspartner

Raiffeisen Informatik Consulting GmbH, www.ri-c.at
Raiffeisen Informatik GmbH
www.raiffeiseninformatik.at

Lösung

SAP CRM 3.0 inkl. Billing Engine, SAP NetWeaver Business Intelligence, SAP Contract Accounting

Vorhandene Systemlandschaft

SAP R/3 MM, SD, FI, AA, CO, PM-CS

Datenbank

Oracle

Hardware

HP

Betriebssystem

HP-UX

„Mit SAP sind alle Systeme gut koppelbar und es gibt keine Schnittstellen- und Integrationsprobleme. Da es noch keine mautspezifische Standardsoftware gab, waren die SAP-Entwicklungswerkzeuge eine wichtige Hilfe.“

Ing. Christian Muthspiel, Projectmanagement, Raiffeisen Informatik GmbH

RAIFFEISEN INFORMATIK GMBH

Mit SAP zu einer innovativen LKW-Mautlösung bei der ASFINAG Mautservice GmbH

Als Technologie-Partner errichtete und betreibt die Raiffeisen Informatik seit 2004 die zentrale IT-Infrastruktur des LKW-Mautsystems in Österreich für den Auftraggeber ASFINAG Maut Service GmbH. Die ASFINAG plant, finanziert, baut, erhält, betreibt und bemautet das gesamte österreichische Autobahnen- und Schnellstraßennetz mit einer Streckenlänge von fast 2.100 km. Die Raiffeisen Informatik übernimmt den kompletten IT-Betrieb und die Weiterentwicklung des Zentralsystems, die Führung der Kundendaten, das Reporting System, die Implementierung eines Internetportals, das Deliktwesen, die Zahlungsabwicklung bzw. -verrechnung an Tank- und Kreditkartenfirmen sowie den gesamten Druckoutput. 2006 erwirtschaftete die Raiffeisen Informatik mit ihren Tochterunternehmen einen Umsatz von rund 400 Mio. Euro und beschäftigt derzeit ca. 1.050 Mitarbeiter.

Die Raiffeisen Informatik implementierte für die ASFINAG in Österreich die IT-Abbildung der Geschäftsprozesse für das weltweit erste vollautomatische Free-Flow-Maut-System für LKW und Busse. Jeder LKW wird mit einer On-Board-Unit, der sogenannten GO-Box, die von zwei unterschiedlichen Lieferanten beigestellt wird, ausgestattet. Die GO-Box kann an Vertriebsstellen oder zentral, d.h. via Call Center oder Internet erworben werden. Die entsprechenden Applikationen für Point-of-Sales bzw. Call Center und Internet wurden von Raiffeisen Informatik entsprechend den prozessualen Vorgaben des Auftraggebers ASFINAG entwickelt. Im Jahr 2007 verfügt die ASFINAG über 800 Mautportale und Distributionssysteme für mehr als 700.000 GO-Boxen für die Mauterfassung.

SAP ÖSTERREICH GmbH

Lassallestraße 7b
1021 Wien
T +43/1/288 22 - 0
F +43/1/288 22 - 75600

E info.austria@sap.com
www.sap.at

SAP News Österreich
www.sap.at/newsletter

SAP für effiziente Prozesse

Über das SAP-System wird die Vertragserstellung und Zahlungsform bearbeitet, die Verrechnung durchgeführt sowie das Kundenmanagement abgewickelt. „Unsere mautspezifischen Prozesse werden nun größtenteils über SAP abgebildet. Wir wollten eine Standardsoftware, die die hohe Transaktions- und Kundenzahl zuverlässig abbildet und auch Mehrsprachigkeit unterstützt, da wir bis zu sechs Korrespondenzsprachen haben“, so Mag. Bernd Datler, Leiter Systementwicklung, ASFINAG Mautservice GmbH. „Mit SAP sind alle Systeme gut koppelbar und es gibt keine Schnittstellen- und Integrationsprobleme“, fügt Ing. Christian Muthspiel, Projectmanagement, Raiffeisen Informatik GmbH, hinzu.

Alle Kundenaktivitäten und Verkaufsvorgänge werden lückenlos über SAP CRM abgebildet. „In SAP CRM wird jeder Kontakt mit unseren 700.000 Kunden erfasst. So haben wir von Beginn an eine Historie über alle Kundenaktivitäten und dies ist die Voraussetzung für einen optimalen Kundenservice“, so Bernd Datler. Über SAP Contract Accounting werden je GO-Box und damit für jedes Fahrzeug separat Mautumsätze und Verkaufstransaktionen pro Tag erfasst und in einem Nebenbuch zur Hauptbuchhaltung der ASFINAG verwaltet. Einmal täglich erfolgt die Überleitung in das Hauptbuch. So stehen alle Informationen jederzeit auf Knopfdruck zur Verfügung und die Mitarbeiter können bei Kundenanfragen zur Verrechnung die Daten einzelner LKWs nachvollziehen und belegen. Einzeltransaktionen werden ebenso wie die Kundenkontakte und GO-Box-Daten zusätzlich in SAP NetWeaver Business Intelligence abgebildet, um verknüpfte Analysen zu ermöglichen.

Zentrale Abwicklung der Prozesse über SAP CRM

Mit SAP ist eine transparente Abbildung der Vertriebsstellen möglich. An den Points-of-Sales kann der LKW-Fahrer unter anderem einen Erstvertrag im Pre- oder Postpay-Verfahren mit

mehr als 20 verschiedenen Zahlkarten abschließen, Datenänderungen durchführen, fehlende Mautbeträge nachentrichten und defekte Fahrzeuggeräte tauschen. Bei Ausstellung eines neuen Kundenvertrages werden die entsprechenden Informationen in SAP CRM abgelegt. Die direkte Verbindung der Vertriebsstellen mit dem SAP-System macht eine zentrale Abwicklung der Prozesse möglich. Kunden können aber auch direkt über das Call-Center Verträge abschließen, Auskünfte zu Rechnungen erhalten oder Daten ändern lassen. Das Selfcare-Portal steht für die Überprüfung von Leistungsnachweisen auf Einzeltransaktionsbasis und für die Durchführung von Transaktionen wie Datenänderung oder Nachentrichtung fehlender Mautbeträge über das Internet zur Verfügung.

Das Projekt wurde innerhalb von 18 Monaten von über 100 Mitarbeitern unter Einhaltung aller Termin-, Qualitäts-, Funktionalitäts- und Kostenaufgaben abgewickelt. Da die Raiffeisen Informatik über ein zertifiziertes SAP CCC (Customer Competence Center) verfügt, war entsprechend umfangreiches Know-how vorhanden. Für mautspezifische Erweiterungen mussten vereinzelt Anpassungen und Vertragskonstrukte vorgenommen werden. „Die Stärke des SAP-Standardprodukts ist, dass ausreichend Lösungsansätze und Erweiterungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen“, so Bernd Datler.

Interoperabilität

Ursprünglich war die Anwendung für 400.000 Fahrzeuge konzipiert. Inzwischen werden bereits über 700.000 aktive Kunden betreut und ca. zwei Mio. Transaktionen pro Tag verarbeitet. „Einzigartig in Europa ist, dass auch Schweizer LKW mit ihren On-board Units in Österreich fahren können. Damit haben wir im Bereich der Interoperabilität einen wichtigen Schritt getan“, so Christian Muthspiel abschließend. Darüber hinaus arbeitet ASFINAG aktuell an Projekten zur Interoperabilität mit Deutschland und Italien.