

SAP Customer Success Story



„Herzlich willkommen im **Rieber Online Store**“. Mit dieser freundlichen Einladung werden Fachhandelskunden des **Küchentechnik-Spezialisten Rieber** auf den Websites des Unternehmens empfangen. Die Tür zum Webshop öffnet sich per Kundennummer und individuellem Passwort und gibt den Blick auf das breite Produktspektrum in Wort und Bild wieder: Auswählen und Bestellen via Internet ist zwar jüngstes, aber nur ein Beispiel innovativer IT-Unterstützung, mit der **Rieber** auf SAP-Basis seine Geschäfte vorantreibt.

Rieber



AUS TRADITION ZUKUNFTSBEWUSST

RIEBER GEHT INS INTERNET – MIT DEM SAPMarkets ONLINE STORE

TECHNIK RUND UM DIE VERPFLEGUNG

Pro Jahr verarbeitet Rieber über 6000 Tonnen Edelstahl zusammen mit Glas, Granit, Holz und Marmor zu ebenso form-schönen wie praktischen technischen Geräten für Großküchen. Das in Reutlingen ansässige Unternehmen ist mit seinen vielseitigen Produkten Partner von Gastronomie, Cateringunternehmen und Gemeinschaftsverpflegern. Im Bereich Haushaltstechnik positioniert sich Rieber sowohl den Segmenten Küchenmöbelindustrie, Baumarkt und Fachhandel, als auch als innovativer Anbieter designorientierter Serien. 850 Mitarbeiter erwirtschafteten im Geschäftsjahr 1999 einen Umsatz von 190 Millionen DM.

IT-UNTERSTÜTZUNG AUF BREITER SAP-PLATTFORM

Rieber blickt auf 75 Jahre Unternehmenshistorie zurück – hat jedoch aus Tradition die Zukunft fest im Visier. Vorausschauende Planungen bestimmen das Handeln. Bereits Mitte der 90er-Jahre leitete das Unternehmen den Abschied von einer heterogenen EDV-Plattform ein und bezog die sich abzeichnenden Entwicklungen hinsichtlich der Euroeinführung und Jahrtausendproblematik von Anfang an in die Neuausrichtung seiner IT-Landschaft ein.

Bereits 1996 gingen mit Finanzwesen, Anlagenbuchhaltung und Controlling einige der wichtigsten Säulen des SAP R/3-Systems bei Rieber an den Start. In den folgenden Jahren hat das auf Technik rund um die Verpflegung im und außer Haus spezialisierte Unternehmen seine SAP-Plattform kontinuierlich verbreitert. Produktion, Materialwirtschaft und Vertrieb werden seit 1998 ebenso wie die Personalwirtschaft (2000) in den Fluss durchgängiger Prozesse einbezogen. Instandhaltung, Service Management und Qualitätsmanagement ergänzten im Herbst 2000 dieses breite Applikationsspektrum.

HOHE INTEGRATION

Heute arbeitet Rieber auf einer SAP-Plattform, die sich durch eine hohe Integration auszeichnet. Das ist auch notwendig, denn das durch die IT abzudeckende Aufgabenspektrum ist breit: Projektorientierte Kundeneinzelfertigung und Serienproduktion sowie die Bedienung von Kunden vom Konzern über den Groß- und Fachhandel bis zum Privatkunden erfordern die Abbildung vielfältiger Szenarien im DV-System.

Mit der Durchgängigkeit sind die Prozesse schneller und die Auskunftsbereitschaft besser geworden. Integrierte Verfügbarkeitsprüfungen sorgen beispielsweise dafür, dass Bestellungen direkt abgecheckt und Liefertermine konkret bestimmt werden können.

IM WEB ANBIETEN UND VERKAUFEN

Mit dem Erreichten gibt man sich in Reutlingen allerdings nicht zufrieden. E-Selling und Customer Relationship Management bestimmen als zentrale Themen laufende Projekte und weitere Planungen. In Sachen E-Selling hat Rieber bereits den Schritt ins Web vollzogen – und dabei wiederum auf SAP gesetzt. Innerhalb von fünf Monaten richtete Rieber seinen SAPMarkets

Online Store im Internet ein, der den Kunden des Unternehmens den bequemen Einkauf von jedem webfähigen Endgerät aus ermöglicht.

Übersichtlich gestaltete Kataloge führen durch das Sortiment und zielgerichtet zu den einzelnen Produktangeboten und Ersatzteilen, deren erklärende Visualisierung so manches Definitionsproblem der Papier-orientierten Vergangenheit löst. Kundennummer und Passwort eröffnen nicht nur den Zugang zu den Warenkorbfunktionen, sondern auch den Blick auf individuelle Einkaufskonditionen.

Rieber-Kunden können über den neuen Online-Weg Aufträge bequemer, schneller und direkter platzieren, den Status von Bestellungen via Web abfragen und ihren Kontostand überprüfen. Geplant ist ein integriertes Tracking unter Einbeziehung der Logistik-Dienstleister, so dass jede Lieferung auf ihrem Weg zum Bestimmungsort zeitnah zu orten ist.

Neben dem elektronischen Business-to-Business-Kanal zu seinen Kunden unterhält Rieber einen weiteren Shop im Web, der dem Endkunden im Bereich Haushaltstechnik mit dem Angebot der Ersatzteilbeschaffung zusätzlichen Service bietet.

INTERNET-RABATT FÜR ONLINE-KAUF

Die Resonanz auf das Online-Angebot steigt – langsam aber stetig. Um diese Entwicklung zu beschleunigen, erweitert Rieber nicht nur sukzessive das Shopangebot, sondern bietet einen Internet-Rabatt für seine Online-Kunden an. Was nach wie vor allerdings in herkömmlichen Bahnen abläuft, ist die Bezahlung: Die Shopkunden bevorzugen überwiegend den traditionellen Weg der Rechnungsstellung.

„Mit dem SAPMarkets Online Store erhöhen wir die Geschwindigkeit und Qualität der Auftragsabwicklung.“

Matthias Schlapp, Leiter EDV/Organisation