

## SAP Customer Success Story



In der Konsumgüterbranche definiert das Internet die Beziehungen zwischen Handel und Herstellern neu. Die Melitta-Töchter Melitta Haushaltsprodukte Europa und Cofresco Frischhalteprodukte Europa haben mit SAP® Business Information Warehouse (SAP® BW), der Data-Warehouse-Lösung innerhalb von mySAP™ Business Intelligence, und weiteren SAP-Lösungen europaweit interne Prozesse und die Beziehungen zu Kunden und Lieferanten optimiert.



## mySAP™ BUSINESS INTELLIGENCE BEI MELITTA HAUSHALTS-PRODUKTE EUROPA

### INFORMATIONSDREHSCHIBE FÜR BREITES ANWENDUNGSSPEKTRUM

Die Melitta-Gruppe ist mit der Marke Melitta® weltweit bekannt für Kaffee-Genuss. Doch auch andere bekannte Marken wie Toppits®, Swirl® oder Cilia® gehören zur Melitta-Gruppe. Das 1908 gegründete Familienunternehmen erzielte im Jahr 2001 mit rund 3.800 Mitarbeitern einen Außenumsatz von rund 1,1 Milliarden Euro. Die Unternehmensbereiche Melitta Haushaltsprodukte Europa und Cofresco Frischhalteprodukte Europa erwirtschafteten 46 Prozent des Gesamtumsatzes. Beide stehen vor der Herausforderung, mit Hilfe von Data Warehousing und Internet die Prozesse vom Einkauf über den Vertrieb bis zum Controlling und zur Unternehmensplanung zu verbessern, um die Wettbewerbsposition langfristig zu stärken.

### UNTERNEHMENSWEITE INFORMATIONSDREHSCHIBE

Seit der Einführung 1999 ist SAP BW die zentrale Informationsdrehzscheibe bei Melitta Haushaltsprodukte Europa, über die heute Daten aus den Bereichen Vertrieb, Controlling, Sortimentsgestaltung (Category Management) sowie Einkauf und Logistik ausgewertet und aufbereitet werden. Hier bildet SAP BW mit weiteren SAP-Lösungen eine starke Kombination. Implementiert wurden die Anwendungen von der Melitta-IT-Abteilung, die mittlerweile in dem von der Melitta Bentz KG und der syskoplan AG neu gegründeten Beratungsunternehmen is4 GmbH & Co. KG aufgegangen ist. is4 ist neben Melitta auch für weitere Kunden aus der Konsumgüterindustrie tätig.

„Nach unserer Philosophie müssen die Daten im Mittelpunkt stehen. Mit SAP BW sind unsere Daten qualitativ besser und schneller verfügbar. Flexible Reports ermöglichen zudem eine neue Datensicht“, zieht Friedrich Reising, Geschäftsführer von is4 und ehemaliger Leiter der Melitta-IT-Abteilung, ein positives Fazit. Mit dem Multi-Cube-Reporting werden verschiedene Datenquellen aus den 50 bis 60 InfoCubes miteinander verknüpft. Dadurch eröffnen sich neue Einsichten in Zusammenhänge und neue Möglichkeiten, wie zum Beispiel die Buchungskreise einzelner Produktionsgesellschaften virtuell in einem einzigen Buchungskreis darzustellen. Mittlerweile verfügt Melitta Haushaltsprodukte Europa über etwa 300 Standard-reports – rund 200 Anwender in etwa 70 Prozent der europäischen Landesgesellschaften nutzen SAP BW. Der europäische Roll-Out ist damit nahezu abgeschlossen.

#### **MEHR SERVICE IM VERTRIEB**

Kundenorientierung bedeutet für Melitta Haushaltsprodukte Europa, dem Handel besseren Service zu bieten, Vertriebsprozesse effizienter zu gestalten und administrative Tätigkeiten zu reduzieren. Aus diesem Grund plant das Unternehmen zusätzlich zu SAP BW auch mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM) einzuführen. Durch die Kombination von mySAP CRM und SAP BW profitieren Handel und Hersteller gleichermaßen. Zwei Beispiele: mySAP CRM ermöglicht es dem Handel Bestellungen direkt und schnell beim Außendienstmitarbeiter auszulösen. Der Vertriebsmann seinerseits sieht dann das vertraglich fixierte Regallayout auf seinem Laptop und kann es vor Ort bequem mit dem Ist-Zustand der Warenpräsentation vergleichen.

**„Nach unserer Philosophie müssen die Daten im Mittelpunkt stehen. Mit SAP BW sind unsere Daten qualitativ besser und schneller verfügbar. Flexible Reports ermöglichen zudem eine neue Datensicht.“**

Friedrich Reising, Geschäftsführer, is4

Um die Frage zu beantworten, wie wertvoll einzelne Kunden sind (Customer Profitability) werden mySAP CRM und SAP BW einen geschlossenen Informationskreislauf (Closed Loop) bilden.

Mit SAP® Strategic Enterprise Management (SAP® SEM) werden die Budgets für die Verkaufsbezirke geplant. Diese Daten werden dann an mySAP CRM übermittelt. mySAP CRM meldet an SAP BW und SAP SEM kontinuierlich die Vertriebsausgaben für einzelne Kunden. SAP BW und SAP SEM vergleichen die Kundeninvestitionen mit dem Kundenumsatz.

Aufgrund dieser Analyse erfolgt eine angepasste Budgetplanung, die wieder an mySAP CRM übermittelt wird.

**„Durch die Kombination von SAP BW mit mySAP CRM werden wir einen Closed Loop schaffen, der ständig die profitabelsten Händler ermittelt und den Return on Investment optimiert.“**

Dr. Jürgen Engelage, Senior Consultant, is4

„Es ist geplant, dass mySAP CRM Mobile Sales von rund 150 Außendienstmitarbeitern in Deutschland und Frankreich genutzt wird. Der Roll-Out soll bis Anfang 2003 abgeschlossen sein. „Wir benötigen ein System, das für alle europäischen Länder geeignet ist. Nur mySAP CRM bietet uns die geforderte Mehrsprachfähigkeit, berücksichtigt die unterschiedlichen rechtlichen Aspekte und ist lokal vor Ort präsent,“ erklärt Dr. Jürgen Engelage die Entscheidung für mySAP CRM Mobile Sales.

Aber auch der Vertriebsinnendienst hat mit SAP BW zahlreiche Verbesserungen realisiert. Seit der Einführung von SAP BW haben sich die Erstellungszeit und der Aufwand für die Verteilung der Berichte drastisch reduziert. Bereits einen Tag nach Monatsabschluss liegen die Berichte vor. Zudem konnte der Papierausstoß um circa 70 Prozent reduziert werden.

### **DIE ZUKUNFT SIMULIEREN**

Eine wichtige Rolle spielt SAP BW auch in der Planung. Nur wer seine Absatzentwicklung realitäts- und zeitnah plant, findet die richtigen Strategien. Diesen gestiegenen Anforderungen an die Unternehmensplanung wurden die host-basierte Planungslösung und eine Zwischenlösung auf PC-Basis für den deutschlandweiten Vertrieb nicht mehr gerecht – weder in der Marketing- noch in der Key-Account-Planung. Deshalb realisierte Melitta Haushaltsprodukte Europa eine integrierte Marketing- und Key-Account-Planung inklusive Deckungsbeitrags-Rechnung auf Basis von SAP SEM.

**„Da SAP SEM auf SAP BW aufsetzt, sind alle Stamm- und Umsatzdaten verfügbar. Wir können jetzt detaillierter planen, zum Beispiel von Netto I bis Netto III, und mehr Kennzahlen als bisher einbeziehen.“**

Michael Jusek, Bereichsleiter , is4

Information, die bisher nur in den Köpfen der Key Account Manager vorhanden war, wird jetzt separat erfasst und ist über SAP BW leicht zugänglich. Weitere Vorteile: Lücken im Listing und Kannibalisierungseffekte unter einzelnen Produkten lassen sich leichter erkennen, Konditionen können direkt von Key Account Managern eingepflegt und Szenarien simuliert werden.

„Die Simulation mit SAP SEM und SAP BW ist für uns sehr wichtig. Denn nur wenn wir wissen, welche Auswirkungen einzelne Maßnahmen haben, können wir unsere Strategien und Aktionen optimieren“, erklärt Michael Jusek.

### **UNTERNEHMENSÜBERGREIFENDE SORTIMENTSGESTALTUNG**

Als Konsumgüterhersteller schreibt Melitta Haushaltsprodukte Europa den Service für den Handel groß. Deshalb führte das Unternehmen mit ausgewählten Kunden Category Management (CM) auf Basis von SAP BW ein. Bis dato endete die Warenverfolgung zumeist in den Zentrallagern der Händler. Mit CM wurde die Supply Chain deutlich erweitert.

**„Beim Category Management mit SAP BW profitieren wir vor allem von sehr guten Aufbereitungsmöglichkeiten der Daten mit Web Reporting.“**

Friedrich Reising, Geschäftsführer, is4

Im Rahmen des CM mit SAP BW wertet Melitta Haushaltsprodukte Europa die Abverkaufs-, Umsatz-, Bestands-, und Preisdaten seiner Produkte bei Handelspartnern aus. Zudem lassen sich die Filialen mit der Betriebsstruktur des Melitta-Außendienstes verbinden. Dies erlaubt die filial- und bezirksgenaue Auswertung. Daten werden automatisch eingelesen und anschließend in SAP BW analysiert. „Wir profitieren dabei vor allem von sehr guten Aufbereitungsmöglichkeiten der Daten mit Web Reporting“, bilanziert Friedrich Reising, „und weil die Scannerdaten echte Verbraucherreaktionen abbilden, sind wir so nah am Konsumenten wie nie zuvor.“


**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a  
69190 Walldorf  
T 0800/5 34 34 24\*  
F 0800/5 34 34 20\*

\* gebührenfrei in Deutschland

T +49/1805 /34 34 24\*\*

F +49/1805 /34 34 20\*\*

\*\* gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

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

**AUTOMATISCHE KUNDENBESTELLUNG**

Der Handel muss den Endverbrauchern jederzeit alle gewünschten Produkte anbieten. Um dieses Ziel kostengünstig zu erreichen, unterstützt Melitta Haushaltsprodukte Europa den Handel mit weiteren Funktionalitäten aus mySAP Supply Chain Management (mySAP SCM). „mySAP SCM schafft für Melitta Haushaltsprodukte Europa und den Handel eine weitere Win-Win-Situation. Der Handel wird durch die automatisch generierten Bestellungen quasi „just in time“ versorgt und wir sichern den kontinuierlichen Absatz unserer Produkte“, erläutert Dr. Jürgen Engelage. Auch die mySAP-SCM-Daten werden in SAP BW ausgewertet und aufbereitet.

**„Aufgrund der vielfältigen Auswertungsmöglichkeiten können die Anwender aus der umfassenden Datenfülle auf Knopfdruck genau die Informationen herausziehen, die sie benötigen.“**

Michael Jusek, Bereichsleiter, is4

**MEHRWERT IN LOGISTIK & EINKAUF**

Im Bereich „Europäisches Logistik-Controlling“ wird SAP BW zur Analyse von Logistik-Strukturen und -Kosten, ihren Veränderungen, sowie zur Identifikation und Steuerung der logistischen Kostentreiber genutzt. „Aufgrund der vielfältigen Auswertungsmöglichkeiten können die Anwender aus der umfassenden Datenfülle auf Knopfdruck genau die Informationen herausziehen, die sie benötigen“, sagt Michael Jusek.

Das dialogorientierte Einkaufsinformationssystem auf der Basis von SAP BW erlaubt unter anderem Preis- und Plan-/Ist-Ver-

gleiche sowie die Lieferantenqualifizierung. Zudem informiert es über die Preis- und Rohstoffkosten-Entwicklung. Bei der Festlegung der Reporting-Strukturen im Einkaufsinformationssystem nutzte Melitta Haushaltsprodukte Europa zu 90 Prozent die in SAP BW vordefinierten Berichte und Analyseszenarien (Business Content).

**„Mit mySAP Enterprise Portals haben wir es geschafft die SAP- und Nicht-SAP-Welten zu integrieren.“**

Friedrich Reising, Geschäftsführer, is4

**SAP- UND NICHT-SAP-WELTEN INTEGRIERT**

Das jüngste SAP-Projekt ist eine Portallösung für die Melitta Beratungs- und Verwaltungs GmbH & Co. KG, die Zentrale der Melitta-Gruppe. Ursprünglich nur als zentrale E-Mail-Anwendung vorgesehen sind über mySAP Enterprise Portals mittlerweile Gesellschaften angedockt, die noch kein SAP® R/3® einsetzen. „Mit mySAP Enterprise Portals haben wir es geschafft die SAP- und Nicht-SAP-Welten zu integrieren“ erläutert Friedrich Reising. Deshalb habe man die Ausweitung der SAP-Portallösung auf die gesamte Melitta-Gruppe bereits fest im Visier.

**BERATUNG**

is4 IT-Services for Consumer Products &

IT-Providers GmbH & Co. KG

Ringstraße 99

32427 Minden

Telefon: +49 571 3854 - 0

Telefax: +49 571 3854 - 1819

E-Mail: [friedrich.reising@is-4.de](mailto:friedrich.reising@is-4.de)

Web: [www.is-4.de](http://www.is-4.de)