



**Der weltweite Automobilmarkt wird aufgrund der steigenden Produktvielfalt immer komplexer und der Wettbewerbsdruck dadurch zunehmend stärker. Im gleichen Zuge schafft das Medienzeitalter des Internets eine wesentlich höhere Markttransparenz für den Endkunden.**

## **Lösungen im Überblick**

# **mySAP™ AUTOMOTIVE: mySAP™ ENTERPRISE PORTALS FÜR HÄNDLER**

Der Kunde hat heute bereits eine ganz genaue Vorstellung von dem Fahrzeug, das er kaufen möchte, bevor er überhaupt mit dem Händler in Kontakt tritt. Lange Wartezeiten auf das Wunschauto werden nicht mehr akzeptiert. Dadurch besteht für die Automobilindustrie die Herausforderung, den Übergang von der überwiegenden Lagerproduktion zu einer Fertigung nach Kundenauftrag zu meistern. Erreicht werden kann dies nur mit Hilfe von moderner Informationstechnologie. Der Fahrzeugverkäufer beim Händler muss in der Lage sein, bei seinem Importeur oder Großhändler nach einem voll konfigurierten Fahrzeug zu suchen. Wenn dieses Fahrzeug nicht verfügbar sein sollte, muss er direkt im Planungssystem des Herstellers einen Kundenauftrag anlegen können. Nach der Einplanung des Fahrzeuges möchte der Verkäufer dem Kunden unmittelbar das bestätigte Fertigungs- und Lieferungsdatum mitteilen.



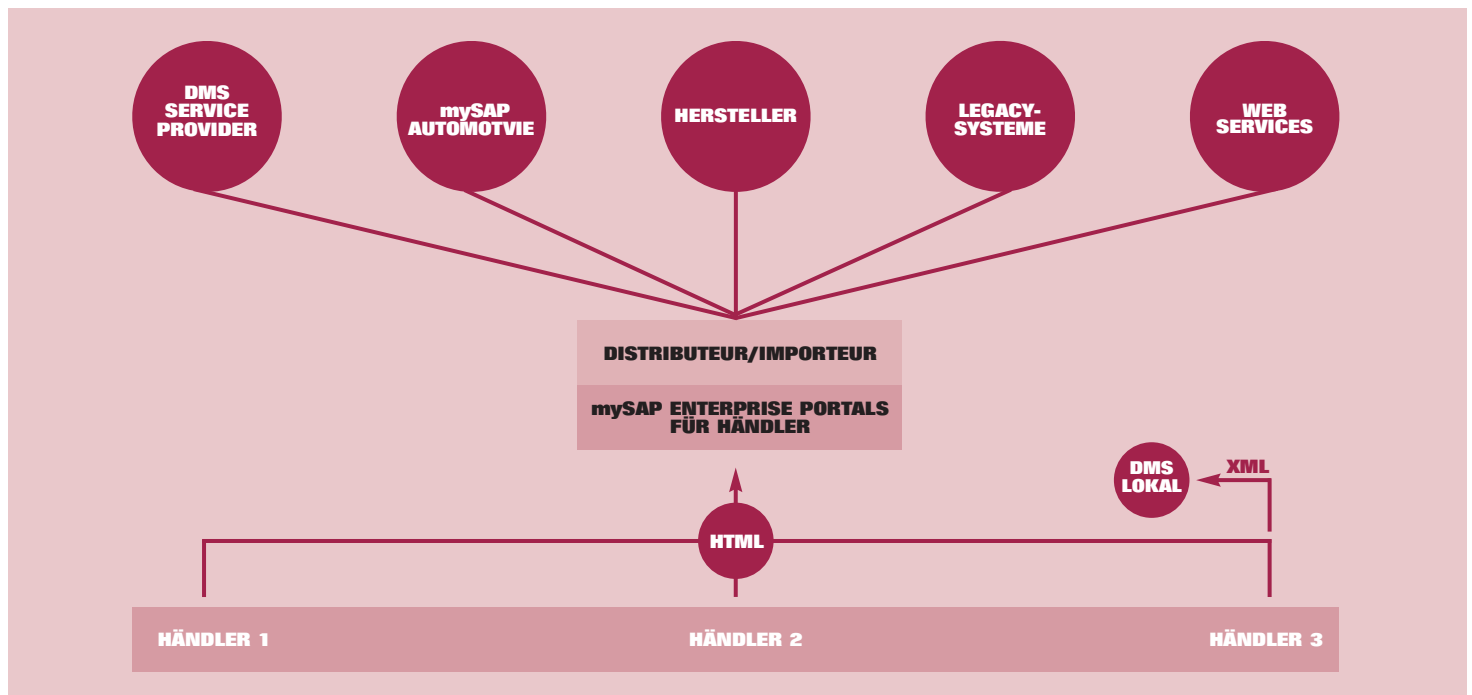
mySAP Enterprise Portals für Händler, das im Lieferumfang der Lösung mySAP™ Automotive enthalten ist, ist ein wesentlicher Bestandteil dieses unternehmensübergreifenden Prozesses. Das Unternehmensportal ermöglicht dem Händler, sich direkt über das Internet mit dem System eines Importeurs oder Herstellers zu verbinden, um dort Informationen abzurufen oder anzulegen. Weiterhin ermöglicht er einen sanften Übergang von der Lagerproduktion zur Kundenauftragsproduktion mit Echtzeiteinplanung, da beide Prozesse oder auch Mischformen unterstützt werden können. Der Neuwagenvertrieb ist jedoch nur einer von vielen betriebswirtschaftlichen Prozessen, für die mySAP Enterprise Portals für Händler eine perfekte Lösung bietet. Durch eine offene und flexible Benutzeroberfläche kann das Unternehmensportal für Händler sowohl beim Importeur als auch beim Händler betrieben werden. Als weiteres können die Händler auch direkt mit dem System des Herstellers verbunden werden, wofür Sie nicht notwendigerweise ein SAP-System im Einsatz haben müssen. Das Portal kann leicht an das eigene

Corporate Identity angepasst und mit dem integrierten Style Editor das Navigationsschema einfach mit den firmeninternen Designrichtlinien abgeglichen werden.

Die rollenbasierte und personalisierbare Benutzeroberfläche unterstützt standardmäßig folgende Rollen beim Händler:

### **FAHRZEUGVERKÄUFER**

mySAP Enterprise Portals für Händler unterstützt den Verkaufsprozess ganzheitlich von der Erstellung eines Angebots über den Abschluss des Vertrags bis hin zur Auslieferung. Der Verkäufer kann Fahrzeuge stets nach aktuellen Preisen und Regeln konfigurieren und im Bestand des Importeurs oder Großhändlers mit beliebigen Kriterien suchen. Falls das gewünschte Fahrzeug nicht verfügbar ist, kann der Verkäufer einen Kundenauftrag in Echtzeit im System des Herstellers positionieren, worauf er unmittelbar das geprüfte Verfügbarkeitsdatum erhält. Eventuelle Änderungen der Verfügbarkeit werden direkt im Portal



für Händler angezeigt, so dass der Verkäufer den Kunden rechtzeitig benachrichtigen kann. Durch eine nahtlose Integration interner und externer Internet-Services kann der Verkäufer beispielsweise schnell und exakt den Restwert eines in Zahlung genommenen Fahrzeugs ermitteln oder die Kreditfähigkeit des Kunden überprüfen. Das Angebot von Finanzierungsmöglichkeiten, Zulassungsservices oder Versicherungen rundet den Prozess ab.

### **SERVICE MANAGER**

Der Service Manager pflegt die Beziehung zum Kunden im Anschluss an den Verkauf des Neu- oder Gebrauchtfahrzeugs. mySAP Enterprise Portals für Händler unterstützt diese Rolle bei der Durchführung von Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen. Ersatzteile können in beliebigen, web-basierten Katalogen gesucht und bestellt werden. Teileersatzketten werden dabei selbstverständlich berücksichtigt. So kann sichergestellt werden, dass das richtige Teil in der richtigen Qualität zur richtigen Zeit angeliefert wird. Ebenso durch die nahtlose Integration von Internet Services kann der Service Manager generische Ersatzteile auch auf unabhängigen Marktplätzen bestellen. Ein weiterer Hauptbestandteil des Service-Geschäftes ist die Garantieabwicklung. Aus diesem Grund hat der Service Manager die Möglichkeit, Garantieranträge über mySAP Enterprise Portals für Händler direkt im Importeursystem anzulegen, wo sie automatisch regelbasiert geprüft und eventuell zum Hersteller weitergesendet werden. mySAP Enterprise Portals für Händler informiert den Service Manager zu jeder Zeit über den aktuellen Bearbeitungsstand des Antrags.

### **GESCHÄFTSLEITER**

Für den Eigentümer des Händlerbetriebes dient mySAP Enterprise Portals für Händler als ein Management Cockpit, das eine stets aktuelle Informationsbasis für Entscheidungsprozesse liefert. Personalisierbare Darstellungen wichtiger Kennzahlen können übersichtlich auf einem Bildschirm angeordnet werden. Das können zum Beispiel die aktuellen Zulassungsstatistiken der Region, Vergleiche von Plan- und Istzahlen, die Menge und der Wert der bestellten Fahrzeuge oder Markttrendanalysen sein.

Das Unternehmensportal für Händler bewirkt, dass Händler und Importeure einen transparenten Zugriff auf gemeinsame Daten haben. Die Kommunikation wird dadurch vereinfacht und erfolgt wesentlich effizienter und schneller. Durch mySAP Enterprise Portals für Händler erhalten alle Beteiligten eine bessere Übersicht über die Verfügbarkeit der gewünschten Fahrzeuge. Die Bestände beim Händler und beim Importeur können dadurch erheblich reduziert werden. Die Integration des Fahrzeugkonfigurators im Portal ist die Grundlage für eine verlässliche und effiziente Produktbeschreibung. Die interaktive Nutzung erlaubt eine internetbasierte Prüfung der gewünschten Konfiguration und ist ein wesentliches Element zur Verbesserung der Kundenbindung und des Services. Daten sind global über das Internet verfügbar und können von allen Beteiligten besser kontrolliert und ausgewertet werden. Desweiteren bietet mySAP Enterprise Portals für Händler ein Anzeigenforum für neue Produkte und ein privates Forum für Nachrichten und Ankündigungen.



THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP



**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a  
69190 Walldorf  
T 0800/5 34 34 24 \*<sup>1</sup>  
F 0800/5 34 34 20 \*<sup>1</sup>

\*<sup>1</sup>gebührenfrei in Deutschland

T +49/180/5 34 34 24 \*<sup>2</sup>  
F +49/180/5 34 34 20 \*<sup>2</sup>

\*<sup>2</sup>gebührenpflichtig

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