

SAP Customer Success Story



Mit der Einführung von SAP Business Information Warehouse (SAP BW), der Data-Warehouse-Lösung innerhalb von mySAP Business Intelligence, hat die TÜV NORD GRUPPE ein effizientes Berichtswesen etabliert. SAP BW dient als Datenbasis für ein mobiles Vertriebskonzept und liefert einheitliche Daten für das Unternehmenscontrolling. Zudem wird mit SAP BW die Berichtspflicht gegenüber den Behörden erfüllt.



TÜV NORD GRUPPE



mySAP™ BUSINESS INTELLIGENCE BEIM TÜV NORD

EFFIZIENTES BERICHTSWESEN UNTERSTÜTZT MOBILES VERTRIEBSKONZEPT

Die TÜV NORD GRUPPE ist ein Dienstleister für technisch-naturwissenschaftliche und sicherheitstechnische Aufgabenstellungen sowie für Management-Systeme. Das 1869 gegründete Unternehmen mit Zentralen in Hamburg und Hannover beschäftigt rund 4.000 Mitarbeiter und erzielt einen Jahresumsatz von 380 Millionen Euro. Insgesamt bietet die TÜV NORD GRUPPE 500 Dienstleistungen in den verschiedensten Bereichen an, zum Beispiel Motor und Strasse, Bauen und Wohnen, Umwelt oder Informationstechnik.

LEBENDIGES UNTERNEHMEN GESTALTEN

Der Markt für technische Überwachung ist im Wandel. Aufgrund der fortschreitenden Liberalisierung bisher hoheitlicher Aufgaben der Technischen Überwachungsvereine (TÜV) und intensivem Wettbewerb in vielen Dienstleistungsbereichen, wird es künftig noch wichtiger, sich konsequent an Kundenanforderungen zu orientieren und den Kundenservice zu verbessern.

„Unser Ziel ist es, die TÜV NORD GRUPPE als ‚lebendiges Unternehmen‘ zu gestalten. Als einen Verbund von selbständigen, miteinander vernetzten Profit Centern, die zusammen mit mobilen Gebietsingenieuren wie Unternehmer vor Ort im Sinne des Kunden agieren“, erläutert Gunnar Thaden, CIO der TÜV NORD GRUPPE die Unternehmensstrategie.

Voraussetzung hierfür ist eine IT-Lösung, die als zentrale Informationsbasis fungiert, einheitliche Datenstrukturen liefert und die von den Mitarbeitern benötigten Daten sowohl stationär als auch mobil schnell zur Verfügung stellt. Deshalb entschied sich die TÜV NORD GRUPPE für die Einführung von SAP BW. Weitere Gründe für die Implementierung von SAP BW waren die wachsenden Anforderungen an die Berichtspflicht gegenüber Behörden und die Notwendigkeit des Managements, schnell auf transparente Unternehmenskennzahlen zugreifen zu können.

GEPRÜFTE WIRTSCHAFTLICHKEIT

Vor der endgültigen Entscheidung für SAP BW führte die TÜV NORD GRUPPE eine genaue Wirtschaftlichkeitsuntersuchung durch. In deren Rahmen wurde am Beispiel von Statistikaufwänden verglichen, mit welcher Lösung die Gesamtkosten für das Berichtswesen am günstigsten ausfallen.

„Unser Ziel ist es mit SAP BW, die TÜV NORD GRUPPE als, lebendiges Unternehmen zu gestalten. Als einen Verbund von selbständigen, miteinander vernetzten Profit Centern, die zusammen mit mobilen Gebietsingenieuren wie Unternehmer vor Ort agieren.“

Gunnar Thaden, CIO, TÜV NORD GRUPPE

Das Ergebnis der Wirtschaftlichkeitsuntersuchung: SAP BW verursacht als Standardsoftware die geringsten Kosten und liefert gleichzeitig die schnellsten und umfassendsten Auswertungen. „Mit SAP BW lassen sich sowohl eine einheitliche Benutzeroberfläche als auch ein Reporting über das Web realisieren. Ad-hoc-Auswertungen – das sind flexible auf die Wünsche des Anwen-

ders zugeschnittene Auswertungen – können jederzeit auf Basis von multidimensionalen InfoCubes vom User vor Ort einfach und schnell erstellt werden“, beschreibt Armin Heese, Teilprojektleiter SAP BW bei der TÜV NORD GRUPPE wesentliche Vorteile eines Berichtswesens mit SAP BW. Weitere Pluspunkte seien die hohe Performance des Systems, die spürbare Entlastung des Produktivsystems und die Möglichkeit, Fremddaten zu integrieren. Seit Anfang 2002 läuft SAP BW bei der TÜV NORD GRUPPE im Produktivbetrieb.

Vor der Implementierung von SAP BW mussten Daten zuerst

„Nach einer genauen Wirtschaftlichkeitsuntersuchung waren wir sicher, dass SAP BW die günstige Alternative für ein umfassendes Berichtswesen darstellt.“

Armin Heese, Teilprojektleiter SAP BW, TÜV NORD GRUPPE

aus verschiedenen operativen Systemen zusammengeführt werden um sie auswerten zu können. Anschließend wurden die Reports als Papier oder MS-Excelldateien manuell aufwändig an die unterschiedlichen Stellen der TÜV NORD GRUPPE verteilt. „Heute werden keine Berichte mehr zentral verschickt. Jeder Verantwortliche generiert selbständig und zeitnah Auswertungen, die seinen individuellen Bedürfnissen entsprechen“, berichtet Armin Heese.

VIelfÄLTIGE REPORTS

Schnelle und transparente Reports sind für die TÜV NORD GRUPPE sehr wichtig. Zum einen, weil der TÜV verpflichtet ist, regelmäßig Statistiken an Behörden wie das Kraftfahrt Bundesamt zu liefern. Zum anderen, weil die dezentrale Struktur der TÜV NORD GRUPPE mit etwa 1000 Profit Centern und einem breitgefächerten Dienstleistungsspektrum ein aussagekräftiges Berichtswesen erfordern. „SAP BW ist das Werkzeug mit dem Regionalleiter, Controller und Key Accounter im Vertrieb den Geschäftserfolg in den einzelnen Dienstleistungsbereichen ständig überwachen und analysieren. Nur so sind wir in der Lage die richtigen Handlungsstrategien zu entwickeln und umzusetzen“, erklärt Armin Heese. Außerdem ermöglichte SAP BW den Leistungsvergleich innerhalb der Profit Center und somit ein zielgerichtetes Marketing.

„SAP BW ist das Werkzeug mit dem Regionalleiter, Controller und Key Accounter im Vertrieb den Geschäftserfolg in den einzelnen Dienstleistungsbereichen ständig überwachen und analysieren.“

Armin Heese, Teilprojektleiter SAP BW, TÜV NORD GRUPPE

Mit SAP BW lassen sich monatliche Absatz- und Umsatzstatistiken für jede einzelne TÜV-Station mit den Vorjahresdaten vergleichen und die halbjährlichen Auswertungen für das Kraftfahrt Bundesamt in der vorgeschriebenen Form erstellen.

Zudem liefert SAP BW, das bis Ende 2002 voraussichtlich 190 Anwender nutzen, Standard-Auswertungen für interne und externe Zwecke: Extern für Aufsichtsbehörden, z. B. zur Anzahl von

theoretischen und praktischen Fahrprüfungen, intern beispielsweise über:

- Individualkunden, z. B. zu deren Fahrzeugtyp oder -alter
- Absatz- und Umsatzzahlen einzelner TÜV-Stationen
- das Qualitätsmanagement, z. B. zur Art und Anzahl von Reklamationen
- Profit Center, Prüforte, Landkreise, Bezirksregierungen und Bundesländer

DATENBASIS FÜR MOBILEN VERTRIEB

„Die Implementierung von SAP BW ist Teil einer umfassenden Ausrichtung auf SAP-Lösungen, die mit der Einführung von SAP R/3 und mySAP Customer Relationship Management begann“, sagt Gunnar Thaden. SAP BW habe die nötige Kapazität, um große Datenmengen aufzuarbeiten und sie sowohl SAP R/3 als auch mySAP CRM zur Verfügung zu stellen.

„Durch die Kombination von mySAP CRM und SAP BW ergeben sich ganz neue Cross-Selling-Möglichkeiten.“

Gunnar Thaden, CIO, TÜV NORD GRUPPE

Besonders das mobile Vertriebs- und Servicekonzept mit mySAP CRM Mobile Sales und mySAP CRM Mobile Service ist ohne die von SAP BW offerierte Datenbasis nicht zu realisieren. Die Idee des CRM vor Ort: Vertriebsmitarbeiter werden mit sogenannten TÜV Mobile Stations – mobilen Funktionen von mySAP CRM, die auf Laptops installiert sind und mit mySAP CRM in der Zentrale verbunden sind – ausgerüstet. „Wenn der Techniker einen Kunden besucht, um ein Auto zu prüfen, und feststellt, dass dieser gerade ein neues Gebäude plant, kann der Techniker diese Information sofort mit mySAP CRM erfassen und an die TÜV-Abteilung weitergeben, die für den Gebäudebau zuständig ist“, erläutert Gunnar Thaden. „Durch die Kombination von mySAP CRM und SAP BW ergeben sich so eine schnelle Kommunikation und ganz neue Cross-Selling-Möglichkeiten.“

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP



**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 +49/180/5 34 34 24**

F +49/180/5 34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/bi