

SAP Customer Success Story

„Dank FleetOnlineSolutions auf Basis von SAP NetWeaver können wir einen Service noch am Ausführungstag in Rechnung stellen – und das auch über Ländergrenzen hinaus. Wir sind wahrscheinlich das einzige Unternehmen, das dazu in der Lage ist.“

Jean-Louis Piraux, Business Project Manager für FleetOnlineSolutions bei Goodyear



AUF EINEN BLICK

Kunde

Goodyear
Europe
www.goodyear.com

Branche

Automobilindustrie
(Reifenhersteller)

Ziele

- Verbesserung des Service
- Sicherung des Wettbewerbsvorteils

Implementierungspartner

SAP® Consulting

Lösung und Services

- SAP NetWeaver™ mit den Komponenten SAP Enterprise Portal (SAP EP) und SAP Web Application Server (SAP Web AS)

Vorhandene Systemlandschaft

SAP R/3®, (jetzt verfügbar in mySAP™ ERP)

Highlights der Implementierung

- Schnelle und reibungslose Implementierung in allen europäischen Geschäftsbereichen

Ergebnisse

- Transparentere Prozesse
- Zugriff auf einheitliche Echtzeitinformationen
- Ausbau der Serviceleistungen
- Ausbau des Wettbewerbsvorteils

GOODYEAR

HÖHERE KUNDENZUFRIEDENHEIT DANK SAP NetWeaver™

Mit einer Vielzahl bekannter Reifenmarken wie Fulda und Dunlop ist Goodyear der weltweit größte Reifenhersteller. Auf Grund der hohen Qualität der Reifen rüsten nicht nur viele Automobilhersteller, sondern auch große Speditionen, Fuhrparkunternehmen und Autoleasing-Gesellschaften ihre Fahrzeuge mit Goodyear-Produkten aus. Der Reifenmarkt ist hart umkämpft, da den Kunden eine sehr große Auswahl an Reifen für sämtliche Fahrzeuge und Einsatzbereiche zur Verfügung steht. Um sich von den Mitbewerbern abzuheben, verfolgt Goodyear das Ziel, nicht nur qualitativ hochwertige Reifen herzustellen, sondern den Kunden auch einen hervorragenden Service zu bieten. Daher hat Goodyear eine gesamteuropäische Plattform eingeführt, die den Reifenhändlern und den großen Fuhrparkunternehmen einen einheitlichen Überblick über sämtliche Geschäftsprozesse ermöglicht. Realisiert wird dies durch FleetOnlineSolutions, das auf der Technologieplattform SAP NetWeaver™ basiert. Durch die Verknüpfung mit SAP® Enterprise Portal, SAP Web Application Server und SAP R/3® entsteht für alle Beteiligten eine einheitliche und konsistente Informationsplattform. Durch die Integration in das SAP-R/3-Backend-System kann nun direkt auf technische und kaufmännische Informationen zugegriffen werden.

EUROPAWEIT EINHEITLICHER SERVICE

„International agierende Kunden, wie beispielsweise große Autoleasing-Unternehmen, möchten die Reifenausstattung ihrer Flotten in die Hände eines einzigen Dienstleisters legen“, so Jean-Louis Piraux, Business Project Manager für FleetOnlineSolutions bei Goodyear. „Daher haben wir im September 2002



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T 08 00/5 34 34 24*
F 08 00/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**
F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de

beschlossen, FleetOnlineSolutions einzuführen.“ Künftig sollen bis zu 1.000 Händler auf die Plattform zugreifen können. „Im Flottengeschäft agieren die Reifenhändler für uns als Dienstleister“, erläutert Piraux. „Sie führen in unserem Auftrag Services wie Reifenwechsel oder Wartungsmaßnahmen durch, die wir wiederum unseren Kunden in Rechnung stellen. Von der neuen Plattform profitieren daher sowohl diese Dienstleister als auch die Flotten, da jetzt eine schnelle Abwicklung und mehr Transparenz in den Abläufen gewährleistet wird. Darüber hinaus erreichen wir eine höhere Kundenzufriedenheit, wodurch wir uns einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil sichern können.“

KOSTENTRANSPARENZ DURCH ZENTRALE ABRECHNUNG

Durch den täglichen Einsatz von FleetOnlineSolutions sind die Dienstleister nun besser gerüstet, den Kunden einen optimalen Service zu bieten, da sämtliche Informationen über den kompletten Lebenszyklus eines Reifens direkt per Mausklick über das SAP Enterprise Portal abgerufen werden können.

Die Dienstleister sind nun in der Lage, sich nicht nur über bevorstehende Wartungsarbeiten zu informieren, sondern können diese auch dokumentieren und schließlich abrechnen. Da die Services auf gesamteuropäischer Ebene koordiniert werden, profitiert Goodyear von einer zeitnahen und länderübergreifend einheitlichen Abrechnung – und damit von mehr Transparenz im Finanzbereich. Eine wichtige Rolle spielt auch die direkte Integration in SAP R/3 und SAP Business Intelligence. Dadurch stehen nicht nur technische Informationen über den gesamten Lebenszyklus des Reifens beim Kunden zur Verfügung, sondern es werden auch sämtliche kaufmännische Transaktionen unterstützt.

DIREKTER ZUGRIFF AUF RELEVANTE DATEN

Auch unsere Kunden profitieren von der neuen Plattform. Sie haben über das Portal jederzeit Zugriff auf sämtliche technische Daten. So lassen sich z. B. für einzelne Reifen anhand der Laufleistung die Kosten pro Kilometer ermitteln. Ein entscheidendes Kriterium bei der Auswahl der Plattform war deren Integrationsfähigkeit. „Prozesse aus unterschiedlichen Systemen, wie beispielsweise aus dem Rechnungswesen, greifen ineinander“, so Piraux. SAP Enterprise Portal stellt den Benutzern abgestimmt auf ihre Rollen und Funktionen relevante Daten und Anwendungen über eine Oberfläche zur Verfügung. Bei Goodyear sind rund zehn Rollen definiert, u. a. in den Bereichen Dienstleistungspartner, Runderneuerung, Fahrzeugflotte, Mitarbeiter und Kunden.

Nach nur einem Jahr konnte das Projektteam, das aus Mitarbeitern von Goodyear und SAP Consulting bestand, mit dem Produktivstart in Großbritannien bereits einen ersten Erfolg verbuchen. Drei Wochen später folgte der europaweite Roll-out. Einen entscheidenden Anteil am reibungslosen Projektverlauf hatte SAP Consulting, dessen Spezialisten für den Wissenstransfer sorgten. So basiert FleetOnlineSolutions auf dem SAP Web Application Server und SAP Enterprise Portal. Dessen Vorteile machten sich bereits vor dem Produktivstart positiv bemerkbar, ließ sich doch der Schulungsaufwand für die Endanwender auf einen einzigen Nachmittag reduzieren.

Da Goodyear jetzt ausführliche und auf die Anforderungen der Benutzer abgestimmte Informationen über Reifen, Finanztransaktionen und Services zur Verfügung stehen, ist der Weg frei für eine umfassende Erweiterung des Flottengeschäfts. Jean-Louis Piraux ist der Meinung, dass SAP NetWeaver Goodyear einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil sichert. „Mit FleetOnlineSolutions werden wir unseren Marktanteil erheblich steigern. Denn wenn wir neben einem überzeugenden Produkt auch noch ein deutliches Plus an Service bieten, warum sollten die Kunden dann die Konkurrenz beauftragen?“