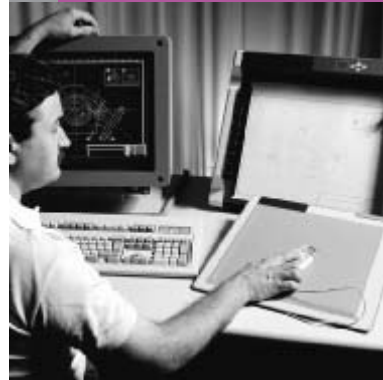


SAP Customer Success Story



Das Dienstleistungsportfolio, das **arvato services** einem seiner größten Kunden (Microsoft) bietet, umfasst unter anderem die Produktion und Auslieferung von Schulungsunterlagen und Software nach Europa, in den Nahen Osten und nach Asien. Dass diese stets in die richtigen Hände gelangen, steht in dem so sicherheitsbewussten Geschäftsumfeld von heute dabei an oberster Stelle. Um Microsofts strenge Handelsbestimmungen einhalten zu können, entschied sich arvato für SAP® Global Trade Services (SAP® GTS).



ARVATO SERVICES

EINHALTUNG GESETZLICHER AUFLAGEN MIT SAP® GLOBAL TRADE SERVICES

Der weltweite Handel und die damit verbundenen komplexen Bestimmungen, die eingehalten werden müssen, nehmen täglich zu. Mit arvato sind Unternehmen dabei stets auf der sicheren Seite. Das Unternehmen ist eine Tochtergesellschaft des Bertelsmann-Konzerns und bietet die gesamte Dienstleistungskette des Supply Chain Management – von Produktion, Montage, Einkauf und Auftragserfassung bis hin zu Distribution und dem dazugehörigen Kundenservice. Die Kunden von arvato stammen aus den verschiedensten Branchen: Telekommunikation, Automobilherstellung, Bankwesen, Versicherungen und Informationstechnologie. Microsoft beispielsweise wickelt seine Kundenaufträge über arvato ab, lässt hier seine Softwareprodukte und Dokumentation erstellen und sie nach Europa, in den Nahen Osten und nach Afrika (EMEA) liefern. Um die strengen Auflagen von Microsoft bei der Auslieferung seiner Produkte einzuhalten, entschied sich arvato für SAP® Global Trade Services (SAP® GTS).

„Microsoft ist unser größter Kunde aus der IT-Branche“, so Christian Kirsten, Account Manager bei arvato services. Die Bertelsmann-Tochter beschäftigt rund 5.000 Mitarbeiter und stellt auch speziell für Microsoft Schulungsunterlagen her, die dann in den Nahen und Fernen Osten sowie nach Europa und Afrika geliefert werden. „Da Microsoft seinen Hauptsitz in den USA hat, müssen wir entsprechende Exportbestimmungen einhalten. Aus diesem Grund haben wir SAP GTS implementiert.“

SICHERHEIT UND DIE EINHALTUNG VON BESTIMMUNGEN SIND PFLICHT

Gesetzgeber und Behörden weltweit legen bei Ein- und Ausfuhr-geschäften immer größeren Wert auf die Einhaltung nationaler und internationaler Sicherheitsbestimmungen. Global agierende Unternehmen müssen deshalb eine sorgfältige Dokumentation aller Vorgänge und eine strikte Einhaltung der bestehenden Auflagen gewährleisten.

„Um die Auflagen von Microsoft einzuhalten und seine Abläufe besser unterstützen zu können, benötigten wir eine Lösung, die die Einhaltung von Auflagen automatisch überwacht und damit den grenzüberschreitenden Güterverkehr fördert“, erläutert Christian Kirsten. Denn ein Verstoß gegen die zahlreichen Vorschriften und Handelsbestimmungen kann mit empfindlich hohen Strafen geahndet werden.

International tätige Unternehmen wie arvato werden vom Gesetzgeber immer stärker dazu verpflichtet, die Identität ihrer Endkunden zu kennen. Mit SAP GTS können sie diese Auflagen erfüllen. Ein weiterer Vorteil von SAP GTS ist die nahtlose Integration mit Lösungen anderer zentraler Geschäftsbereiche – ob Lösungen von SAP oder von Drittanbietern. „Wir haben SAP® R/3® gleich mit implementiert“, berichtet Herr Kirsten. „Alle unsere geschäftswirtschaftlichen Prozesse werden von SAP-Lösungen unterstützt.“ Die SAP-Geschäftslösungen kommen bei arvato in den Bereichen Vertrieb, Lagerverwaltung, Materialwirtschaft und Finanzwesen zum Einsatz.

KÜRZERE BEARBEITUNGSZEITEN DURCH SCHNELLE ÜBERPRÜFUNG

„Wir liefern alle Services aus einer Hand und haben dabei das Gesamtbild stets im Auge“, betont der Account Manager. Um bei der Auslieferung von Microsoft-Produkten und der Auftragsbearbeitung die Exportbestimmungen von Microsoft einzuhalten, nutzt arvato SAP GTS. „Wir stellen die gesamten Schulungsunterlagen her – Ordner, Handbuch und CDs“, beschreibt Christian Kirsten. „All diese Einzelteile werden zum so genannten Microsoft Blue Book zusammengefügt, das wir dann an die Kunden versenden.“

arvato bietet seinen Kundenservice vor allem über Call Center an. „Wir beraten unsere Kunden per Telefon, nehmen ihre Bestellungen auf und bearbeiten sie“, erklärt Herr Kirsten. arvato services nutzt bei der Aufnahme von Bestellungen eine der Kernfunktionen von SAP GTS: die Sanctioned-Party-List-

„Als Anbieter von Dienstleistungen im Logistikbereich müssen wir alle kundenbezogenen Daten gegen so genannte Boykott- oder Negativlisten prüfen. Nur so kann sichergestellt werden, dass Microsoft-Produkte (z. B. Schulungsunterlagen) nicht an Personen mit politisch zweifelhaftem Ruf geliefert werden. Mit SAP GTS können wir die notwendigen Prüfungen durchführen.“

Christian Kirsten, Account Manager, arvato services

Prüfung (Boykottlisten- bzw. Negativlistenprüfung). Dank modernster Produktionsprozesse kann arvato schnell auf Bestellungen reagieren und Schulungsmaterialien auf Abruf drucken. Bestellte Materialien können so innerhalb von 48 Stunden zugestellt werden. Viel Zeit bleibt da nicht, um die Empfänger der Microsoft-Produkte entsprechend internationaler Sicherheitsvorschriften zu überprüfen und gleichzeitig eine schnelle und darüber hinaus rechtlich einwandfreie Lieferung zu garantieren. Genau hier kommt SAP GTS ins Spiel.

„Als Logistikdienstleister“, so Herr Kirsten, „müssen wir alle Kundendaten gegen so genannte Boykott- oder Negativlisten prüfen. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Microsoft-Produkte (z. B. Schulungsunterlagen) nicht an Kunden mit politisch zweifelhaftem Ruf geliefert werden. Mit Hilfe von SAP GTS können wir die notwendigen Prüfungen bereits im Vorfeld zügig durchführen.“

arvato-Mitarbeiter können alle Daten bei Auftragseingang sofort prüfen. Im Falle einer Übereinstimmung der Daten mit einer oder mehrerer Negativlisten generiert SAP Global Trade Services eine Meldung, erlaubt aber auch die manuelle Überprüfung der Daten. SAP GTS steigert darüber hinaus die Transparenz der Logistikkette und sorgt damit für maximale Wertschöpfung in

„Um die Auflagen von Microsoft einzuhalten und seine Geschäfte besser unterstützen zu können, benötigten wir eine Lösung, die die Einhaltung aller Bestimmungen automatisch überwacht und damit den grenzüberschreitenden Güterverkehr fördert.“

Christian Kirsten, Account Manager, arvato services

Bezug auf weltweit beschaffte Güter. Die nachprüf- und nachvollziehbaren Prozesse im Unternehmen können darüber hinaus entscheidend zu einer transparenten Zollabwicklung beitragen.

arvato setzt SAP GTS seit über einem Jahr ein; begonnen haben sie mit einer Vorabversion. Christian Kirsten hierzu: „Die Lösung ist sehr benutzerfreundlich. Die Benutzer können den Umgang mit dem Layout und den Funktionen von GTS schnell erlernen.“

ZUKUNFTSAUSBLICK

Neben den Microsoft-Schulungsunterlagen ist arvato auch für den Verkauf von Microsoft-Produkten verantwortlich und unterstützt MSDN, das Entwicklerportal von Microsoft. „Wir kümmern uns um das Einzelhandelsgeschäft von Microsoft, liefern also Produkte, die man in ganz Europa im Handel erwerben kann“, erklärt Herr Kirsten.

arvato geht davon aus, dass es auch seine anderen Microsoft-Produkte bald mit Hilfe von SAP GTS vertreiben kann, sobald es die Kapazitätsanforderungen an die Software ermittelt hat. Das Unternehmen erwartet, dass täglich über 50.000 Bestellungen bearbeitet werden müssen. arvato hofft darüber hinaus, auch andere Funktionen von SAP GTS – beispielsweise zur Verwaltung von Exportlizenzen - nutzen zu können. Durch SAP GTS kann arvato schnell und flexibel auf neue Bestimmungen reagieren – sowohl heute als auch in Zukunft. Diese Flexibilität ist für das Unternehmen erfolgsentscheidend. Mit SAP GTS verfügt arvato services über eine skalierbare Lösung mit vielseitigen Funktionen. So kann das Unternehmen gegenwärtige Bestimmungen und Prozesse problemlos einhalten und Microsoft und andere Kunden, die spezielle Auflagen für den globalen Handel haben, unterstützen.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



**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

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus