



„Wir haben uns ganz bewußt und nach sehr ausgiebiger Prüfung für SAP NetWeaver entschieden, um unsere Vertriebs- und Handelsprozesse zu optimieren.“

Renate Küntzel, Leiterin IT Systeme

## AUF EINEN BLICK

### Zusammenfassung

E.ON Sales & Trading, ein Tochterunternehmen der E.ON Energie AG, hat auf Basis von SAP NetWeaver eine Lösung für ein effizientes Vertriebs-Management geschaffen.

### Internetadresse

[www.eon-sales-and-trading.com](http://www.eon-sales-and-trading.com)

### Die wichtigsten Herausforderungen

- Auswahl einer geeigneten Plattform
- Integration der bestehenden Applikationen
- Implementierung neuer Softwareanwendungen

### Projektziele

- Verbesserung des Kundenservice
- Beschleunigung der sehr individuellen Prozesse im Vertrieb für das Großkundengeschäft
- Erhöhung der Daten- und Prozesstransparenz
- Reduzierung administrativer Tätigkeiten
- IT-Kosten senken
- Zukunftsfähige IT-Plattform implementieren

### Lösungen und Services

- SAP NetWeaver Application Server
- SAP NetWeaver Exchange Infrastructure
- SAP NetWeaver Business Intelligence
- SAP NetWeaver Portal

### Entscheidung für SAP

- Die individuellen Kundenprozesse lassen sich mit marktüblichen CRM-Systemen nicht wirtschaftlich unterstützen
- Die Plattform SAP NetWeaver ist bereits im Konzern im Einsatz
- Ablösung bestehender Individual- und Spezialanwendungen durch SAP NetWeaver
- Integrationsmöglichkeiten auch mit Nicht-SAP-Systemen
- Potenzial zur System- und Schnittstellenkonsolidierung durch SAP NetWeaver

### Highlights

#### der Implementierung

- Der Vertrieb hat mit einem Klick eine integrierte Sicht auf alle relevanten Daten
- Administrative Tätigkeiten wurden reduziert

### Hauptnutzen für den Kunden

- Vertriebsprozesse wurden beschleunigt
- Höhere Mitarbeitermotivation durch vereinfachte Bearbeitung
- Single-Sign-on
- Optimierte Akquisition von neuen Kundenpotenzialen

### Implementierungspartner

CSC Ploenzke

### Vorhandene

#### Systemlandschaft

- SAP® for Utilities
- Microsoft Outlook
- Microsoft Exchange
- Opentext Livelink
- Individuelles Angebots-Management-System

## E.ON SALES & TRADING

### SAP NetWeaver® beschleunigt Handels- und Vertriebsprozesse

Als Stromdrehscheibe des E.ON Energie-Konzerns spielt E.ON Sales & Trading eine zentrale Rolle zwischen Stromhandel und -vertrieb und der Erzeugung. Eine der Kernaufgaben ist, Strom zu Marktkonditionen zu beschaffen und dabei die konzern-eigenen Kraftwerke optimal einzusetzen. Daneben unterstützt der Handel die Vertriebsaktivitäten der E.ON-Energie-Landesgesellschaften und kauft für diese Strom ein. Gemeinsam tragen sie dazu bei, dass die ausländischen Kunden und Standorte das gewünschte Portfolio erhalten. Dazu werden regionale und kommunale Energieversorger sowie große, national und international agierende Industriekunden individuell betreut. Aufgrund der engen Zusammenarbeit mit den E.ON-Energie-Landesgesellschaften sowie der Präsenz an allen wichtigen Strombörsen und Handelsmärkten ist E.ON Sales & Trading in ganz Europa aktiv.

Diese Komplexität will beherrscht werden, und daher wird die gesamte Arbeitskette von der Kundenakquisition über die Kontaktdatenpflege und Dokumentenverwaltung bis zum Reporting – seit Juli 2005 mit der Anwendung „Geschäftspartner-Modul“ (GP) unterstützt. Die technischen Eckpfeiler der Lösung, die in Java-Technologie entwickelt wurde, sind Bausteine aus der Plattform SAP NetWeaver®. Zum Einsatz bei E.ON Sales & Trading kommen das SAP NetWeaver Portal sowie der SAP NetWeaver Application Server (SAP NetWeaver AS). Im E.ON-Konzern werden darüber hinaus die Integrationskomponente SAP NetWeaver Exchange Infrastructure (SAP NetWeaver XI), sowie SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI) eingesetzt.

„Wir haben uns ganz bewusst und nach sehr ausgiebiger Prüfung für SAP NetWeaver entschieden, um unsere Vertriebs- und Handelsprozesse zu optimieren. Unser Ziel war es, die bestehende IT-Systemlandschaft zu integrieren und somit einen transparenten und vor allem flexiblen Prozessablauf gewährleisten zu können“, erklärt Renate Küntzel, Leiterin IT-Systeme, E.ON Sales & Trading. Mit den vorhandenen Systemen war dies nur unter hohem administrativen und händischen Aufwand möglich, da die Anwendungen lediglich rudimentär miteinander verbunden waren. Problematisch an den dezentralen Applikationen wie Office-Anwendungen und Dokumentenverwaltungslösungen sowie den verteilten Daten waren beispielsweise die zum Teil sehr geringe Nutzung bestimmter Systeme aufgrund unterschiedlicher Bedienung und umständlicher Mehrfachanmeldung.

„Früher benötigte der Vertriebsmitarbeiter ein halbes Dutzend unterschiedlicher Anwendungen, um seine Aufgaben erledigen zu können“, erklärt Bernd Griemsmann, Projektleiter Kundeninformationssysteme bei E.ON Sales & Trading, rückblickend. Informationen seien lediglich eingeschränkt verfügbar gewesen und die Prozessunterstützung durch die IT war zum Teil sehr umständlich: Informationen wie Kundendaten, Ansprechpartner und Dokumente mussten an mehreren Stellen gepflegt werden, um eine Konsistenz herzustellen. Der Abgleich von Informationen wie Kunden, Status und Verträge funktionierte nur sehr eingeschränkt, und nicht selten kam es zu Inkonsistenzen. Da auch Anwendungen verwendet wurden, die für einen Multi-User-Zugriff nicht ausgelegt sind, wie etwa Excel oder Word, ließ sich eine Reihe von Informationen nur sehr schwer einem größeren Benutzerkreis zur Verfügung stellen.

Anfang 2004, über einen Kontakt zum Beratungshaus CSC Ploenzke, kam der Ansatz einer Portalplattform ins Spiel. Die Consultants stellten eine Architekturblaupause vor, wie sich komplexe Aufgaben des Kunden-Managements – speziell im Geschäftskundenfeld – mit Hilfe eines Portals umsetzen lassen.

Der Ansatz erschien sehr charmant, da lediglich eine Applikation zur Integration der vorhandenen Systeme entwickelt werden musste. Zudem bot die Vorgehensweise den Vorteil, mit kleinen Schritten starten zu können und die Funktionalität sukzessive weiter auszurollen. Die vorhandenen Workflow-Anwendungen, die als Einzelanwendungen existierten, sollten dazu in einer Anwendung – dem heutigen Geschäftspartnermodul – zusammengefasst und in das Portal eingehängt werden. Die Microsoft-Welt ist dabei weiterhin ohne Einschränkungen nutzbar.

Die erforderliche Infrastruktur, um diese Architektur mit Leben zu füllen, war im Konzern vorhanden. So stellt E.ON eine Portalplattform auf Basis von SAP NetWeaver Portal zur Verfügung, in das sich die einzelnen Tochterunternehmen einlinken können (Hotelling-Prinzip). Ein bereits vorhandener konzernweiter Verzeichnisdienst (GDS) über LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) eine Public Key Infrastructure (PKI) sowie unternehmensweite ID-Verwaltung forcierten schließlich die Entscheidung für den Portalansatz.

### **Ende 2004 fiel der Startschuss für den Bau der neuen Lösung**

Das Geschäftspartner-Modul wurde von CSC Ploenzke entwickelt. Die technische Integration ist über den SAP NetWeaver Application Server realisiert. Entsprechend steht dem Bearbeiter via Portal heute der Zugriff auf alle benötigten Backend-Systeme zur Verfügung. Dazu gehören unter anderem SAP NetWeaver BI, über das die Vertriebsmitarbeiter Kunden- und Auftragsinformationen erhalten.

Ferner sind Office-Anwendungen, das Dokumenten-Management-System „Livelink“ sowie ein Kontakt-Management auf Basis von „Microsoft Exchange 2003“ über das Protokoll WebDAV (Web-based Distributed Authoring and Versioning) in das Portal mit eingebunden. Externe Informationsquellen wie Kunden- und Brancheninfos sind ebenfalls integriert, um dem Mitarbeiter

aktuelle Informationen beispielsweise über Marktpreise im Energiesektor anzuzeigen. „Der Anwender findet im Portal auf einen Blick alle seine Anwendungen, die er für seine tägliche Arbeit benötigt. Dazu muss er sich dank Single-Sign-on nur noch ein einziges Mal anmelden, um den Zugriff zu erhalten“, erklärt IT-Leiterin Küntzel. In der Portalplattform sind die Kontakte, Aktivitäten sowie ein „Sales-Plan“ angezeigt, und der User kann sich informieren, welchen Status die laufenden Projekte und Angebote haben. Der Sales-Plan wird dabei mit Daten aus dem Data Warehouse auf Basis von SAP NetWeaver BI mit Daten gespeist, das mittels SAP Netweaver XI angebunden ist. Anhand einer Zielkundenliste lassen sich die weiteren Akquisitionen planen.

Die insgesamt sechs Monate Projektanstrengungen haben sich gelohnt. Die Arbeitsabläufe konnten beschleunigt werden, und die Datenqualität wurde deutlich gesteigert. Alle relevanten Informationen und Dokumente, die zu einem Vorgang beziehungsweise Ansprechpartner gehören, sind heute mit einem Klick im Portal verfügbar. Die Benutzerergonomie ist verbessert worden und die Möglichkeit, Ergebnisse just in time anzuliefern, führt zu kosteneffizienten Prozessen. Die ursprüngliche Mehrfachdatenpflege und Medienbrüche sind darüber hinaus beseitigt worden.

### **Flexibilität und Potenzial von SAP NetWeaver haben überzeugt**

Die offenen und flexiblen Einsatzmöglichkeiten von SAP NetWeaver haben die E.ON Sales & Trading-Verantwortlichen auf der ganzen Linie überzeugen können. Mit besonderem Interesse verfolgt das Unternehmen nun die Weiterentwicklung von SAP NetWeaver Master Data Management (SAP NetWeaver MDM), mit dessen Hilfe sich ein unternehmensweites Metadaten-Repository aufbauen lässt. Auf dem Plan steht ebenfalls, eine bestehende Integrationslösung mittelfristig durch SAP NetWeaver XI abzulösen. E.ON hat in dem Projekt den Beweis erbracht, dass sich Nicht-SAP-Systeme sehr gut in SAP NetWeaver einbinden lassen. Das war die größte Herausforderung und es hat funktioniert.

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](mailto:info.germany@sap.com)

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

Kostenloser Online Newsletter  
[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)