



mySAP™ SCM BEI COLGATE-PALMOLIVE

AUF EINEN BLICK

Strategische Ziele

Stärkung der Wettbewerbsposition des Konsumgüterzweigs von Colgate durch kontinuierliche Steigerung der Gewinnmarge, Verbesserung der Serviceleistungen für Einzelhandel und Kunden, bessere Einplanung von Werbekampagnen und Einführung von Standardprozessen auf globaler Ebene.

Ansatz

Der Fokus der Implementierung lag auf der Einführung der werksübergreifenden Bedarfsplanung (Supply Network Planning – SNP) und der Absatzplanung (Demand Planning – DP). Der Einsatz des breiten Funktionsspektrums von SAP® Advanced Planner and Optimizer (SAP® APO) ermöglicht eine internetbasierte unternehmensübergreifende Planung mit internen und externen Partnern. Dabei wurde eine Verbesserung und Erweiterung der ersten Implementierung von SAP APO erreicht.

Ergebnisse:

Folgende Ergebnisse der Implementierungen in Nordamerika waren ausschlaggebend für die globale Einführung der Software:

- **Erfolgsquote von SAP APO übertrifft den Nutzen von SAP® R/3®.**
- **Steigerung der Lieferzuverlässigkeit (Termintreue und Vollständigkeit) von 70 % auf 98 % für Nachschubprozesse in lieferantengeführten Beständen (Vendor Managed Inventory – VMI) und Steigerung der Rate fehlerfrei ausgeführter Kundenaufträge auf 95 %.**
- **Verkürzung des Nachschubzyklus mit VMI von 5 Tagen auf 1 Tag und von 62 Tagen auf 33 Tage bei der grenzübergreifenden Bezugsquellenfindung.**
- **Einsatz von unternehmensübergreifenden Planungsprozessen zur Reduzierung von Prognosefehlern von 62 % auf 22 % und einer Bestandsreduzierung um 22 %.**

mySAP™ SCM BEI COLGATE-PALMOLIVE

ZUSAMMENFASSUNG

Das Unternehmen Colgate-Palmolive stellt Konsumgüter für den internationalen Markt her und erzielt dabei Jahresumsätze in Höhe von 9,4 Milliarden US-Dollar. In den Vereinigten Staaten und in Ländern auf der ganzen Welt stellt das Unternehmen eine breite Palette an Produkten her, darunter Zahnpasta, Seife, Waschmittel und Tiernahrung. Colgate vertreibt seine Produkte in über 200 Ländern und erzielt etwa 70 % seines Umsatzes auf dem internationalen Markt. Das Unternehmen beschäftigt rund 37.000 Mitarbeiter, etwa 80 % davon außerhalb der Vereinigten Staaten.

Colgate begann 1994 mit der Implementierung von SAP® R/3®. Ziel war dabei, eine Plattform zu schaffen, die einen besseren Überblick über Kosten und Preise, eine Analyse von Optionen bei der Bezugsquellenfindung und die Festlegung von Wettbewerbsstrategien ermöglichen sollte. Auf der Basis dieses SAP-R/3-Basisystems begann Colgate mit der Umsetzung eines ehrgeizigen Projekts zur Straffung seiner Planungsprozesse entlang der globalen Lieferkette. Die Umsetzung dieses Plans ermöglichte nicht nur umfassende Verbesserungen der betrieblichen Abläufe im Servicebereich und eine Reduzierung der Bestände, sondern ermöglichte es dem Unternehmen, von einem regionalen auf ein globales Modell der Bezugsquellenfindung umzusteigen. Voraussetzungen für diese logistische Planungsstrategie, die eine höhere Produktionseffizienz und eine wirtschaftlichere Serienfertigung ermöglicht, waren die vollständige Transparenz der Angebots- und Nachfragedaten und kurze Reaktionszeiten bei der Planung der Lieferkette. Ermöglicht wurden diese Verbesserungen durch den Einsatz von SAP® APO, der Planungslösung im Rahmen von mySAP™ Supply Chain Management (mySAP™ SCM).

„Das Funktionspaket von SAP APO ist die essenzielle Basis für die nächsten logischen Schritte, die Colgate zur Optimierung der globalen Lieferkette unternehmen wird“, so John Giroux, Leiter der strategischen IT-Planung bei Colgate. „Wir profitieren von SAP APO in dreierlei Hinsicht: Wir gewinnen Einblick in globale Logistikkdaten, optimieren unsere Betriebsprozesse durch den Einsatz mathematischer Planungsfunktionen und können eine Plattform für die Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Partnern zur Verfügung stellen. Dank dem Einsatz von SAP APO haben unsere internationalen Geschäftsprozesse bei der Planung der Lieferkette ein herausragendes Niveau erreicht.“

GESCHÄFTSTÄTIGKEIT

Um langfristigen finanziellen Erfolg zu erzielen, arbeitet Colgate mit einer viel versprechenden Strategie: Das Unternehmen strebt größtmögliches Wachstum durch schnelle Einführung neuer Produkte auf dem Weltmarkt, Stärkung seiner internationalen Marken und Verbesserung des Kundenservice an. Colgate konzentriert sich außerdem auf eine kontinuierliche Optimierung der Gewinnmarge durch eine Reihe von Kostenreduzierungsprogrammen. Das langfristige Ziel des Unternehmens – die Optimierung der Bruttogewinnmarge (von 39,2% im Jahr 1984 auf 54,4% im Jahr 2000) – ist nach wie vor aktuell. Das Unternehmen strebt bis zum Jahr 2008 eine 60%-Spanne an, und die prognostizierten Einsparungen rücken mit der Logistiksoftware und den unternehmensweit eingesetzten SAP-Lösungen noch mehr in greifbare Nähe. Die globale Reichweite seiner Produkte zusammen mit der anhaltenden Optimierung der Gewinnspanne ermöglicht Neuinvestitionen in wachstumsfördernde Aktivitäten und verschafft Colgate einen langfristigen Wettbewerbsvorteil.

HERAUSFORDERUNG LOGISTIKKETTE

Im Jahr 1993 erkannte man bei Colgate, dass die fehlende Standardisierung der Systeme und Daten weltweit in vielen Unternehmensbereichen zu doppeltem Aufwand und damit hohen Kosten führte. Das Unternehmen verzeichnete hohe Lagerbestände, lange auftragsbezogene Produktionszyklen und Ausgaben für IT, die viel höher als bei einer globalen Standardisierung von Systemen und Daten lagen.

Colgate begann im Jahr 1994 mit der Implementierung der Lösung SAP R/3, die dem Unternehmen ermöglichte, seine Prozesse durch konsistente globale Unterstützung der Finanzanalyse, Logistikplanung und anderer Geschäftsbereiche zu optimieren. Ergänzt wurde diese Initiative durch eine Standardisierungsrichtlinie der Unternehmensleitung für sämtliche allgemeinen Bezeichnungskonventionen, Formeln und Rohmaterialien, Produktionsdaten und -prozesse sowie finanzielle Informationen. Diese von den SAP-Systemen unterstützten Standardisierungsinitiativen trugen zu einer immensen Effizienzsteigerung bei. Im Fertigungsbereich bewirkten diese Ansätze eine substanzielle Konsolidierung von Produktionsstätten.

Inzwischen hat Colgate SAP R/3 in 49 Ländern und 80% seines Unternehmens eingeführt. Bereits Anfang 2002 sollen 95% der globalen Prozesse mit SAP R/3 abgewickelt werden. Während der Einsatz von SAP R/3 bereits ansehnliche Ergebnisse liefert, strebt Colgate aufgrund des globalen Wettbewerbsdrucks innerhalb der Konsumgüterindustrie weitere Verbesserungen mit mySAP SCM an:

- Die termingerechte und vollständige Ausführung von Kundenaufträgen ist von einer sehr niedrigen Quote auf einen Prozentsatz von rund 90% gesteigert worden. Der weiteren Verbesserung dieser Zahlen stand jedoch der unzureichende Einblick in Kapazitätsbeschränkung und Nachfrage entgegen, und die weiterhin unzureichende Produktverfügbarkeit zog Gewinneinbußen nach sich. Hinzu kam, dass diese Raten weiterhin deutlich unter den Anforderungen großer Kunden lagen, an die das Unternehmen in immer stärkerem Maße gebunden war.

- Der Nachschubauftragszyklus war in Nordamerika bereits von 9 auf 5 Tage verkürzt worden. Die Auftragszyklen von Colgate an den übrigen Standorten weltweit dauerten noch immer viel länger, und konkurrierende Unternehmen konnten in diesem Servicebereich, der für die Kunden zunehmend an Bedeutung gewann, Wettbewerbsvorsprünge erzielen. Hinzu kam, dass die langen Auftragszyklen bei Colgate inakzeptabel hohe interne Kosten verursachten.
- Bestandsreduzierungen wurden ebenso erreicht wie eine monatliche Umsatzsteigerung bei den Fertigwarenbeständen in Nordamerika. Trotzdem blieben die Bestandskosten untragbar hoch, und die hohen Bestände dokumentierten die unzureichende Transparenz, die sich durch die gesamte Lieferkette von Colgate zog.
- Trotz unterschiedlicher Einsparungen bei Kapital und Kosten übte der Preiswettbewerb weiterhin Druck zur Kostensenkung aus. Die Abläufe in den Produktionsstandorten sowie Verpackungs- und Transportkosten boten Ansatzpunkte für weitere Einsparungen.

Letztendlich waren es gerade die Wettbewerbsvorteile von Colgate, die Herausforderungen an die Lieferkette stellten. Die schnelle Markteinführung neuer Produkte, die Anforderungen an das Customizing und Serviceangebote für internationale Kunden stellten Schwierigkeiten für die Lieferkette des Unternehmens dar.

IMPLEMENTIERUNG

Bei Colgate wurden die einzelnen Marken bereits auf weltweiter Ebene verwaltet. Und dem Unternehmen wurde klar, dass Angebot und Nachfrage auf die gleiche einheitliche Art und Weise weltweit verwaltet werden mussten. Die Initiative zur Optimierung der Lieferkette bei Colgate startete im November 1999 mit dem Ziel, die bestehenden zentralen SAP-R/3-unterstützten Geschäftsprozesse zur Optimierung der Logistikkette weiter auszubauen. Diese Verbesserungen wurden durch Konzentration auf die fundamentalen strategischen Ziele erreicht: ganzheitliche Standardisierung der internen Logistikkette und

der Business-to-Business-Prozesse, Implementierung gemeinsam nutzbarer Serviceleistungen, strategische Bezugsquellenfindung und Implementierung von Kostensenkungsprogrammen. Colgate hat drei zentrale Logistikstrategien zur Realisierung der Unternehmensziele ausgearbeitet:

- Einführung einer lieferantengeführten Bestandsverwaltung (Vendor-managed Inventory – VMI) bei den Hauptkunden zur Optimierung der Auftragsausführung und Verkürzung der Produktionszeiten.
- Implementierung einer grenzübergreifenden Bezugsquellenfindung (Cross-Border Sourcing – CBS), einer unternehmensweiten Planungsinitiative, die Colgate den Umstieg von einem regionalen auf ein globales Bezugsquellenfindungsmodell ermöglicht. Damit können präzisere Prognoseergebnisse erzielt und Sicherheitsbestände reduziert werden. Unternehmensbereiche können zusammengeführt und die Vorteile der Massenproduktion auf internationaler Ebene genutzt werden.
- Implementierung von unternehmensübergreifender Planung und damit Entwicklung eines durchgängigen Zyklus zur Verwaltung einer steigenden Nachfrage infolge Verkaufsförderungsaktivitäten und zur Synchronisation von Abläufen entlang der gesamten Logistikkette.

Vendor-Managed Inventory: VMI ist eine PULL-Methode, d. h. Colgate beliefert die Distributionszentren seiner Kunden auf der Basis täglich übermittelter Bestands- und Nachfrageinformationen. Mit lieferantengeführten Beständen arbeitet Colgate hauptsächlich in Nordamerika, wo 40 % der Lieferungen aus 5 Werken mit VMI verwaltet werden. Die Implementierung umfasst 40 Distributionszentren von 12 Kunden, die alle Marken von Colgate vertreiben (rund 1 000 Artikel). Da Angebot und Nachfrage stärker in die Planung einbezogen werden können, ermöglicht eine VMI-Lösung niedrigere Bestände an Fertigwaren, einen höheren Anteil termingerecht und vollständig ausgeführter Aufträge und kürzere Nachschubzyklen.

Die VMI-Abläufe werden durch das Supply Network Planning (SNP) in SAP APO unterstützt. Bestände und die Nachfrage aus den Kundenverteilzentren werden an das SNP-System übermittelt, das die Nachschubliefereien kalkuliert. Das System bezieht Informationen über die Auslastung der Produktionsstätten mit ein, um Produktionsanforderungen und Angebots einschränkungen zu bestimmen. Die Nachschubaufträge werden dem Kunden über elektronischen Datenaustausch (Electronic Data Interchange – EDI) zur Bestätigung übermittelt. So können auch die unterschiedlichen Arten der Informationsverarbeitung bei den Kunden berücksichtigt werden.

Wenn alle Geschäftstransaktionen in Nordamerika und anderen geographischen Regionen in die Implementierung einbezogen werden, so werden sich die Vorteile von VMI noch vervielfachen.

Grenzübergreifende Bezugsquellenfindung: Bisher konnten die Vertriebsniederlassungen von Colgate weltweit lediglich sehr ungenaue monatliche Nachfrageprognosen vorlegen. Anhand dieser Prognosen werden die Nachschubbedarfe von ausländischen Produktionsniederlassungen ermittelt.

Die grenzübergreifende Bezugsquellenfindung ermöglicht eine Nachschublieferei an die einzelnen Vertriebsniederlassungen von Colgate unter Berücksichtigung aller weltweiten Ressourcen. Der neue Prozess ist ein wöchentlicher PULL-Prozess, der sämtliche Angebots- und Nachfrageinformationen einbezieht. Die Verantwortung für den Nachschub an die Kundendistributionszentren liegt bei den Lieferwerken. Grundlage hierfür sind transparente Aufträge, die von den Kunden über Colgate-Verteilzentren im Inland und anschließend an die Lieferwerke übermittelt werden. Der Nachschub basiert außerdem auf weiterführenden Nachfrageinformationen, die von den Vertriebsniederlassungen bereitgestellt werden, beispielsweise ein Nachfrageanstieg als Reaktion auf eine Verkaufsförderungsmaßnahme. Die grenzübergreifende Bezugsquellenfindung wird von SNP in ähnlicher Weise unterstützt wie VMI: SNP kalkuliert Nachschubliefereien auf Basis der täglichen Bestandsdaten und Nachfrageindikatoren.

So können Angebot und Nachfrage genauer berücksichtigt werden, Maßnahmen zur Steigerung der Prognosegenauigkeit werden durch die spezifische Auftragszuordnung nahezu überflüssig, und der Zulieferer kann Verteilzentren in kürzeren Abständen beliefern. So werden die Bestände an Fertigwaren niedriger gehalten, die Produktionszeiten kürzer und der Anteil termingerecht und vollständig ausgeführter Aufträge steigt – sowohl bei den internen Nachschubprozessen als auch bei den Kundenaufträgen. Die Lieferzuverlässigkeit und die Anlagenauslastung werden durch die Nachschubplanung unter Berücksichtigung von Kapazitätsrestriktionen verbessert. Durch die bessere Gesamtplanung in den CBS-Prozessen sind die Auswirkungen auf die Transportkosten trotz der häufigeren Lieferungen minimal.

CBS ermöglicht eine effizientere Organisation der Produktion, weil Angebot und Nachfrage durch eine globale Bezugsquelle optimal ausgeglichen werden können. CBS wirkt sich entscheidend auf die Unternehmensstrategie von Colgate aus, indem es eine transparente Lieferkette, einen schnelleren Planungszyklus und eine effiziente Anlagenauslastung durch den Umstieg von einer regionalen auf eine globale Bezugsquellenfindung gewährleistet.

Unternehmensübergreifende Planung: Mit dem Funktionspaket für die Absatzplanung (Demand Planning – DP) und die Collaborative Engine von SAP APO können die Colgate Vertriebsniederlassungen Nachfrageinformationen an den Zulieferer übermitteln und die weiterführende Planung über das gesamte Logistiknetz hinweg synchronisieren. So setzt Colgate beispielsweise ein Collaborative Planning, Forecasting, and Replenishment Szenario (CPFR-Szenario) mit SAP APO um. Dies ermöglicht eine unternehmensübergreifende Zusammenarbeit bei Verkaufsförderungsaktivitäten, Bestandsverwaltung und Absatzprognosen. Die CPFR-Prozesse tragen zur Verbesserung der Absatzprognose bei und ermöglichen so eine Reihe von Verbesserungen in den Bereichen Produktionsdauer und Kundenservice.

Insbesondere die statistisch erfasste Nachfrage wird von der Absatzplanung kalkuliert und steuert wiederholbare Nachschubprozesse. Nachfrageanstiege infolge von Verkaufsförderungsmaßnahmen können durch unternehmensübergreifende Prozesse berücksichtigt werden. Die Möglichkeit zur Unterscheidung zwischen Basisnachfrage und Nachfrage infolge von Verkaufsförderungsmaßnahmen ist ausgesprochen wertvoll. Die getrennte Berücksichtigung dieser beiden Nachfragearten liefert erfolgskritische Information für die Produktion, Weiterverarbeitung und Distribution des Konsumgüterzweigs von Colgate.

Im Rahmen des unternehmensübergreifenden Prozesses zur Deckung der Nachfrage infolge Verkaufsförderungsmaßnahmen können mit der Collaboration Engine aktuelle Planungsinformationen ausgetauscht, Zugriffsbeschränkungen für Anwender eingerichtet, ausnahmebasiertes Management unterstützt, und die Leistungsdokumentation einschließlich Prognosen vereinfacht werden.

ERGEBNIS

Die von SAP APO unterstützte Logistiksoftware hat bei ersten amerikanischen Implementierungen greifbare Vorteile geliefert. Die Wettbewerbsposition von Colgate ist durch ein verbessertes Serviceangebot für den Einzelhandel und interne Kunden, verkürzte Reaktionszeiten und optimierte Gewinnspannen gestärkt worden. Die Leistungssteigerungen, die Colgate mit SAP APO erzielt hat, übertreffen noch die mit SAP R/3 erzielten Ergebnisse, und das Unternehmen ist optimal dafür positioniert, den Nutzen im gesamten Unternehmen zu vervielfachen. Die drei Initiativen bieten die folgenden Vorteile:

Vendor-Managed Inventory: Mit Hilfe des SNP-unterstützten VMI-Prozesses konnte die Rate der termingerecht und vollständig ausgeführten Aufträge auf 98 % und die Dauer des Nachschubzyklus auf einen Tag verkürzt werden – eine ganz

wesentliche Verbesserung für die Kunden und Partner von Colgate. Die zuvor mit SAP R/3 erreichten Verbesserungen von 70 % Lieferzuverlässigkeit und einem fünftägigen Nachschubzyklus hätten nicht ausgereicht, um im harten Wettbewerb zu bestehen.

Grenzübergreifende Bezugsquellenfindung: Mit der ersten Implementierung der grenzübergreifenden Bezugsquellenfindung innerhalb eines einzigen Landes konnte der Nachschubzyklus von 62 auf 33 Tage verkürzt werden (einschließlich Auftragsvorbereitung, -abwicklung und Lieferung). Angebot und Nachfrage konnten präziser aufeinander abgestimmt werden, infolge dessen wurden mehr Lieferungen pro Monat abgewickelt, die Bestände wurden um rund 22 % gesenkt und die fehlerfreie Auftragsausführung wurde von 94 % auf 97 % gesteigert. CBS trug maßgeblich zur Verbesserung der Lieferzuverlässigkeit bei, und die fehlerfreie Ausführung von Kundenaufträgen konnte auf 95 % gesteigert werden.

Unternehmensübergreifende Planung: Die Reaktion auf Verkaufsförderungsmaßnahmen und andere Veränderungen von Angebot und Nachfrage konnte durch die engere Verbindung zwischen Herstellern und Konsumenten verbessert werden. DP und die Collaborative Engine ermöglichten kürzere Produktionszeiten, größere Lieferzuverlässigkeit und Bestandsreduzierungen – insbesondere bei einem der größten Einzelhändler, bei dem Prognosefehler von 61,9 % vor Einführung von CPFR auf 21,9 % mit CPFR korrigiert werden konnten.

Alle drei Initiativen werden vom Echtzeit-Integrationsmodell in SAP APO unterstützt, mit dem Informationen wie Bestandsänderungen oder Auftragsdaten in Echtzeit zwischen Kunden und internen ERP-Systemen und SAP APO übermittelt werden können. Damit ist gewährleistet, dass Pläne schnell geändert werden können – ein besonders wichtiges Kriterium bei der Vorbereitung von Verkaufsförderungsmaßnahmen.

VMI, CBS und unternehmensübergreifende Planung sollen auf globaler Ebene implementiert werden. Weil sämtliche Marken und Werke in diese Implementierungen einbezogen werden, geht Colgate davon aus, dass der Nutzen der bereits produktiven Implementierungen um ein Vielfaches gesteigert werden kann. Darüber hinaus werden Kosteneinsparungen auch außerhalb logistischer Geschäftsprozesse erzielt, auch in Schlüsselbereichen wie beispielsweise der IT.

Mit zunehmender Standardisierung wird die Transparenz entlang der gesamten Lieferkette verbessert, und die Datenkonsistenz ermöglicht eine immer bessere Unterstützung bei der Festlegung der Unternehmensstrategie. Insbesondere die bessere Datenverfügbarkeit durch mySAP™ Business Intelligence (mySAP™ BI) gewährleistet eine optimale Unterstützung der taktischen und strategischen Entscheidungsfindung auf unterschiedlichen Unternehmensebenen.

DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

In Zukunft werden weitere Faktoren darüber bestimmen, welche Systeme Colgate zur Steigerung seiner Wettbewerbsfähigkeit einsetzen wird. Zu diesen Faktoren zählen der Preiswettbewerb, die zukünftigen Spielregeln des Welthandels und Werbekampagnen in der Konsumgüterindustrie. Diese Faktoren veranlassen Colgate zu weiteren Kosteneinsparungen in allen Unternehmensbereichen und zum Einsatz von Werkzeugen, die den Kontakt zum Kunden verbessern. Colgate beabsichtigt, seine Lieferkette zur Stärkung der Wettbewerbsposition weiter zu verbessern. Diese Strategien verfolgt Colgate zusätzlich zum Einsatz von VMI, CBS und der unternehmensübergreifenden Planung.

Serienfertigung: Zur Einführung von Serienfertigungsprozessen setzt Colgate das PP/DS-Funktionspaket von SAP APO ein. Mit diesen Prozessen sollen wiederholte Produktionsläufe mit einer einzigen Stückliste unter retrograder Materialentnahme durchgeführt werden. Die Produktion wird im Hinblick auf Nachfrageveränderungen infolge von Verkaufsförderungsmaßnahmen flexibler, denn Fertigung und Nach-

bearbeitung werden als unterschiedliche Produktionsschritte betrachtet. So können Produktionspläne schnell geändert werden. Colgate unterstützt ganz besonders die Entwicklung eines PP/DS-spezifischen Wellenalgorithmus. Dieser Algorithmus ermöglicht die Optimierung von Serienfertigungsprozessen während potenzieller Spitzen- und Flautezeiten bei Bedarfen und Kapazitätseinschränkungen.

Ausgelagerte Fertigung: Nachfrageschwankungen infolge von Verkaufsförderungsaktivitäten machen externe Vertragspartner im Fertigungsbereich immer wichtiger für Colgate. Das Unternehmen beabsichtigt, mit Unterstützung von SAP APO unternehmensübergreifende Planungskontakte zu diesen Vertragspartnern herzustellen.

Transportplanung: Colgate plant, die Lösung Transportation Planning/Vehicle Scheduling (TP/VS) von SAP APO zu implementieren, um das Transportnetzwerk zu optimieren und langfristige Kosteneinsparungen zu erzielen.

Supply Chain Event Management: Colgate will SAP Supply Chain Event Management einsetzen, um Ausschreibungen für Speditionen und Kundenlieferungen transparenter verwalten und Frühwarnungen bei Verzögerungen oder Problemen herausgeben zu können.

Zusätzliche unternehmensübergreifende Szenarien:

Colgate wird unterschiedliche zusätzliche Formen der Zusammenarbeit mit Kunden und Partnern einsetzen. Von besonderer Bedeutung ist die Präsenz von Colgate auf Internet-Marktplätzen der Konsumgüterindustrie, die Handelsplattformen für unternehmensübergreifende Nachfrage, Beschaffung und Logistikplanung bieten.

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 +49/1805/34 34 24**

F +49/1805/34 34 20**

**gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/scm