

## SAP Customer Success Story

„mySAP ERP ist entscheidend, denn nichts ist für das Unternehmen so wichtig wie die präzise und schnelle Bearbeitung von Aufträgen und der Kontakt zum Vertrieb und zu den Kunden.“

Rudolf Windisch, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter der Consulting Logistik bei Steeb



### AUF EINEN BLICK

#### Firmenname

Pierre Lang Europe  
Handelsges.m.b.H.  
www.pierrelang.com

#### Branche

Herstellung von Designerschmuck

#### Wichtigste Aufgaben

Mehr Kontrolle über den Bestellprozess; Standardisierung von Kundeninformationen; besserer Zugriff auf Finanzinformationen; Erfüllung von länderspezifischen steuerlichen, sprachlichen und gesetzlichen Anforderungen

#### Implementierungspartner

Steeb Anwendungssysteme GmbH

#### Lösungen und Services

Funktionen für Finanzwesen, Controlling, Materialwirtschaft, Vertrieb, Produktionsplanung und Qualitätsmanagement von mySAP<sup>®</sup> ERP

#### Bestehende

##### Softwareumgebung

Verschiedene Standardsoftwarepakete sowie intern erstellte Kundensoftware für die Bereiche Logistik und Finanzwesen; SAP<sup>®</sup> Business Information Warehouse (SAP BW)

#### Besonderheiten der Implementierung

- Unterstützung von länderspezifischen gesetzlichen Anforderungen sowie von Buchhaltungsvorschriften
- Bereinigung von Stammdaten aus verschiedenen Altsystemen
- 40 Benutzer und Erstimplementierung in sechs Monaten; 170 Benutzer bei Beendigung des Projekts an neun Standorten

#### Nutzen

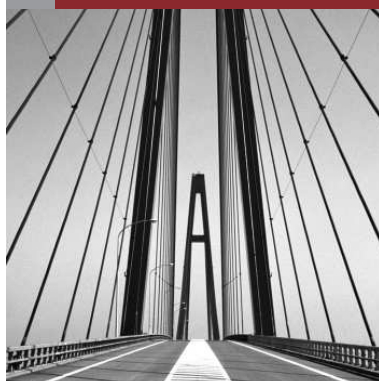
- bessere und verlässlichere Systemleistung sowie geringere Kosten durch integrierte Systeme
- verringerte Bestandskosten durch bessere Materialverfügbarkeit
- optimiertes Berichtswesen und bessere Analysen durch präzise und zuverlässige Kunden-, Vertriebs- und Finanzinformationen

#### Hardware

IBM xSeries 445 Production Server

#### Betriebssystem

Microsoft Windows NT



## PIERRE LANG EUROPE

### BESSERE FINANZ- UND KUNDENDATEN MIT mySAP<sup>™</sup> ERP

Die Pierre Lang Europe Handelsges.m.b.H mit Stammsitz in Wien hat Millionen von Kunden und nur wenige Konkurrenten in der europäischen Designerschmuckbranche. Etwa 5.500 Vertriebsbeauftragte, so genannte Schmuckberaterinnen, bringen vergoldete und rhodinierte Ohrstecker, Anhänger, Halsketten und andere Schmuckstücke zu Preisen zwischen 40 und 300 Euro an die Frau. Als das Unternehmen, das einen Jahresumsatz von 120 Millionen Euro verbucht, sich dann entschloss, in Europa zu expandieren und so die Umsätze zu steigern, war eines klar: Es brauchte genauere Informationen, sowohl über seine Kunden als auch über seine Finanzen. Ebenso war eine bessere Kontrolle über die Auftragsprozesse nötig sowie ein System, das die unterschiedlichen rechtlichen Bestimmungen und sprachlichen Anforderungen erfüllt, die der Vertrieb in einer Vielzahl von Ländern mit sich bringt.

Die Optimierung der Auftrags- und Kundendaten war jedoch der wesentliche Punkt. „Nichts ist wichtiger als einen genauen Überblick über die Kunden zu haben“, so Rudolf Windisch, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter der Consulting Logistik bei der Steeb Anwendungssysteme GmbH, dem deutschen Hauptsitz des Beratungspartners von Pierre Lang in Österreich. „Momentan gibt es keinen direkten Kontakt zu den Kunden, das läuft alles über die Vertriebsbeauftragten.“ Und das ist ein Schwachpunkt im System, denn wenn eine Schmuckberaterin das Unternehmen verlässt, geht der Kontakt zu den Kundinnen verloren.

## **VERALTETE UND HETEROGENE SYSTEME**

Wie in so manchem Unternehmen konnte die Ansammlung unterschiedlicher Software-Plattformen und Finanz- und Logistiksysteme, die Pierre Lang im Laufe der Jahre erworben hatte, mit der raschen Expansion des Unternehmens nicht Schritt halten. Was das Problem verschärfte – und zugleich eine rasche Lösung erzwang – war die Tatsache, dass der Anbieter des Produktionsplanungssystems für die Lösung nach 2005 keinen Support mehr leisten wird. Auch das von Pierre Lang selbst entwickelte Auftragsabwicklungssystem wurde zu umfangreich. „Unsere Systeme sind zum Teil älter als zehn Jahre und nur mehr ein Flickwerk aus Standardsoftware und selbst programmierten Anwendungen“, beschreibt Antonia Ebner, IT-Leiterin bei Pierre Lang, die Ausgangssituation. „Die Vielzahl der zu wartenden Schnittstellen kostete uns viel Geld und Nerven.“

Die mangelnde Leistungsfähigkeit behinderte das ganze Unternehmen. Kurze Antwortzeiten sind essenziell, besonders im Weihnachtsgeschäft. In der Vorweihnachtszeit müssen in der Zentrale pro Woche bis zu 200.000 Einzelbestellungen bearbeitet werden. „Pierre Lang brauchte einfach eine bessere und zuverlässigere Performance“, erklärt Thomas Neugebauer, Vertriebsleiter des österreichischen Geschäftspartners von Steeb. „Die Mitarbeiter müssen sich auf dieses System verlassen können. Wenn sie die Bestellungen mit dem System nicht bearbeiten können, machen sie auch keinen Umsatz.“

Darüber hinaus kann niemand mehr feststellen, wie viele der über 30 Millionen Kunden in dem überladenen System doppelt erfasst sind. Momentan sendet das Unternehmen seine Rechnungen nicht an die Kunden, sondern an die Vertriebsbeauftragten.

## **ERSTKLASSIGER SUPPORT UND STARKE TECHNOLOGIE**

Pierre Lang hat sich erst nach einer sorgfältigen Prüfung verschiedener Software-Anbieter für SAP entschieden. „Es war eine klare Entscheidung für das Produkt“, sagt Windisch. „Außerdem hatten einige der IT-Experten bei Pierre Lang bereits SAP-Erfahrung, die sofort genutzt werden konnte.“

Ein Team von vier Pierre-Lang-Mitarbeitern und fünf Steeb-Beratern begann im Juli 2003 mit der Einführung von mySAP ERP. Während Steeb für Implementierung und Schulung zuständig war, beschäftigten sich die Mitarbeiter von Pierre Lang mit der Bereinigung und dem Export von Stammdaten aus den Altsystemen in mySAP ERP. Im Januar 2004 setzten etwa 30 Finanzsachbearbeiter in sämtlichen Geschäftsstellen die Finanzwesen-Funktionen von mySAP ERP für neun Länder ein.

## **WICHTIGE LÄNDERSPEZIFISCHE ANFORDERUNGEN UND INTEGRATIONSFÄHIGKEITEN**

Pierre Lang plant, insgesamt etwa 1,1 Millionen Euro in das Projekt zu investieren, das Funktionen für die Materialwirtschaft, den Vertrieb und die Produktionsplanung umfasst. Rund 170 Finanz- und Verwaltungsangestellte werden mit mySAP ERP nicht nur die Fakturierung bearbeiten, sondern auch länderspezifische Steuer- und Finanzfragen sowie sprachliche Aspekte berücksichtigen können. Frankreich beispielsweise hat sehr genaue Bestimmungen, was die lückenlose Dokumentation von Gold- und Silberimporten und -exporten angeht.

„Es müssen eine Vielzahl solcher für Pierre Lang essenziellen Details berücksichtigt werden“, sagt Windisch. „Die Mitarbeiter müssen auch mit den Steuerbestimmungen umgehen können, die sich von Land zu Land stark unterscheiden. Kein Steuersystem in Europa gleicht dem anderen.“

Mit den länderspezifischen Versionen von mySAP ERP ist der Umgang mit verschiedenen Sprachen und Steuersystemen für Pierre Lang und die rund 700 Mitarbeiter an sämtlichen Standorten in ganz Europa kein Problem. „Wir brauchten ein System, das mit länderspezifischen Aspekten umgehen konnte“, erklärt Windisch. „Mit mySAP ERP haben wir das alles.“ Die Unterstützung mehrerer Sprachen hilft dem Unternehmen in den Ländern, in denen es bereits Fuß gefasst hat, aber auch bei der Expansion nach Spanien und eventuell später auch in die neuen EU-Länder.

„Wir hatten zum Beispiel eine englische Software im Einsatz, die nicht mehr die gesetzlichen Anforderungen in Deutschland abbilden konnte“, berichtet Ebner. „Dort schreiben die Finanzbehörden vor, dass sämtliche Buchungen bis auf zehn Jahre rückwirkend abrufbar sind. Kein Anbieter kann garantieren, dass eine bestimmte Software so lange im Einsatz ist. Bei SAP vertrauen wir aber darauf, dass es immer eine adäquate Lösung geben wird.“

„Da wir nicht alle Funktionen gleichzeitig produktiv setzen, müssen wir eine Reihe von Schnittstellen zu den alten Systemen, die Pierre Lang jetzt noch nutzt, aufbauen“, erklärt Neugebauer. Das Unternehmen löst bis September 2004 die restlichen Altsysteme ab und setzt ab dann SAP im vollen Umfang ein.

### **GENAUERE DATEN**

Pierre Lang erwartet von mySAP ERP entscheidende Vorteile. So möchte das Unternehmen die Qualität seiner Informationen verbessern. Die Finanzsachbearbeiter sollen nicht mehr für jeden Bericht die Steuerdaten manuell in Kalkulationstabellen laden müssen. Durch die integrierten SAP-Prozesse sollen Schnittstellenfehler vermieden werden.

Mit mySAP ERP erhält Pierre Lang präzise Daten über Verkaufsaktivitäten. So können die Bearbeiter bessere regionale Verkaufsstrategien entwerfen und deren Kosten prüfen. „Das Management weiß dann genau, was einzelne Verkaufsaktivitäten kosten und welchen Einfluss sie auf den Gewinn haben“, berichtet Windisch.

### **EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT: IMPLEMENTIERUNG DER PORTALTECHNOLOGIE INNERHALB VON SAP NetWeaver™**

Pierre Lang implementiert bereits die SAP-Portaltechnologie, die im September 2004 mit 2.500 Anwendern produktiv gesetzt wird. Das Unternehmen geht davon aus, dass langfristig bis zu 8.000 seiner freien Mitarbeiterinnen diese Anwendung nutzen werden. Mit dieser Technologie können die Beraterinnen direkt über das Internet mit dem Unternehmen interagieren. Die Kommunikation wird so verbessert, und die Kosten werden langfristig gesenkt. „Zu Spitzenzeiten geben bis zu 70 Personen gleichzeitig Bestellungen und Serviceaufträge in das System ein“, erklärt Neugebauer. Wenn die Vertriebsbeauftragten Bestellungen gleich über eine Web-Site eingeben könnten, müsste Pierre Lang nur halb so viele Mitarbeiter zur Bestellerfassung abstellen.

Windisch rechnet damit, dass durch die direkten Kontakte, die die Portaltechnologie von SAP ermöglicht, die Beziehungen zu den Schmuckberaterinnen erheblich verbessert werden. So werden die Vertriebsbeauftragten beispielsweise Zugriff auf mehr und bessere Informationen haben. „Die Schmuckberaterinnen haben am Ende des Monats genauere Informationen darüber, was sie verkauft haben, was sie verdient haben, und warum“, so Windisch. „Ganz klar und übersichtlich.“ All diese Verbesserungen werden die Marke Pierre Lang aus Vertriebsicht stärken, wovon sich Windisch zusätzlichen Gewinn erhofft.

„mySAP ERP ist entscheidend, denn nichts ist für das Unternehmen so wichtig wie die präzise und schnelle Bearbeitung von Aufträgen und der Kontakt zum Vertrieb“, betont Windisch. „Was Pierre Lang braucht, ist ein System, das sämtliche zur Verfügung stehenden Daten zusammenführt und einen schnellen Zugriff auf diese Informationen bietet.“ Und genau das bietet mySAP ERP: verbesserten Zugriff auf zeitnahe Finanz- und Auftragsinformationen sowie die notwendige Kontrolle über die Bestellprozesse. Daher setzt Pierre Lang auf SAP-Lösungen, um seine Ziele zu erreichen: eine Erweiterung der Geschäftsanalysen und Portale für den Kontakt zu Vertriebsbeauftragten.

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](http://www.sap.de)**

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