

SAP Customer Success Story Dienstleistungen



„Trotz erheblicher Umsatzsteigerung war es uns mit der neuen ERP-Lösung möglich, die Zahl der Innendienstmitarbeiter stabil zu halten und die IT-Kosten zu senken.“

Alexander Trautmann, Geschäftsführer DKV Euro Service

AUF EINEN BLICK

Unternehmen

- Firmenname: DKV Euro Service GmbH + Co. KG
- Standort: Düsseldorf
- Branche: Dienstleistungen
- Produkte und Services: Bargeldlose Unterwegsversorgung mit der DKV Card von LKW und Omnibussen an über 44.000 Servicestationen in über 40 Ländern in Europa und Marokko, davon circa 28.000 markenübergreifende Diesel-Servicestationen
- Umsatz: 3,5 Mrd. Euro (2006)
- Angestellte: rund 370
- Internetadresse: www.dkv-euroservice.com
- Partner: SAP Consulting*

Die wichtigsten Herausforderungen

- Schnellere, anpassungsfähigere und sichere Abläufe im Massengeschäft
- Automatisierte und skalierbare Geschäftsprozesse

Projektziele

- Reorganisation der Geschäftsprozesse
- Implementierung von SAP-Unternehmenslösung

Lösungen und Services

- SAP ERP
- SAP NetWeaver® Business Intelligence (SAP NetWeaver BI)
- SAP Customer Relationship Management (SAP CRM)

Highlights der Implementierung

- Abbildung der kompletten Tankkartenabrechnung mit Standardsoftware
- Businessberatung und SAP-Implementierung zum Festpreis

Entscheidung für SAP

- Standardisierte Unternehmenslösungen
- Internationale Marktpräsenz
- Starke betriebswirtschaftliche Ausrichtung

Hauptnutzen für den Kunden

- Schnelle Umsetzung der Kundenbedürfnisse
- Flexible Anpassung an Marktanforderungen
- Kundenindividuelle Geschäftsprozesse im Kartengeschäft
- Sichere Bewältigung des Massengeschäfts mit 40 Mio. Transaktionen jährlich
- Vollständige Abbildung von 100.000 Kundenkonditionen
- Agenturgeschäft mit Drill-down zum Einzelbeleg
- Neukundenaufnahme innerhalb weniger Sekunden
- Tagesaktuelles Berichtswesen und Controlling
- Erweiterbares, zentrales Schnittstellenmanagement mit 1.800 Nachrichtenformaten
- Automatische Eingangsverarbeitung der Belege

Vorhandene Systemlandschaft

Eigenentwicklung auf Hostbasis

Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Hardware: IBM
- Betriebssystem: AIX

DKV EURO SERVICE

Neue Wege in der Ablaufsteuerung und im Kartengeschäft

Auf Europas Straßen in Fahrt bleiben

Seit mehr als 70 Jahren ist der DKV die führende Servicebewegung auf Europas Straßen. Damit 80.000 Kunden aus dem Transportgewerbe pannenfrei und ungestört auf Europas Straßen in Fahrt bleiben, muss der Dienstleister in hohem Tempo große Datenmengen sicher verarbeiten. Allein bei der Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen sind monatlich mehr als drei Millionen Transaktionen zu bewältigen. Mit der DKV Card versorgen sich über 80.000 Kunden an mehr als 28.000 ausgewählten markenübergreifenden Diesel-Servicestationen und Autohöfen mit Kraft- und Schmierstoffen. Auch fast alle gebührenpflichtigen Autobahnen, Tunnel, Brücken- und Fahrgebühren können mit der DKV Card bargeldlos beglichen werden. Zudem bietet der DKV seinen Kunden einen internationalen 24-h-Truckservice, DKV Mautmanager, DKV Tachomanager sowie Informationssysteme und Systeme zum Fuhrparkcontrolling.

Mit dem Leitspruch „You drive, we care“ hat der DKV ein klares Ziel: mit Qualitätsleistungen und erstklassigen Produkten für seine Kunden individuelle Versorgungskonzepte auszuarbeiten und anzubieten. Der führende Serviceanbieter auf Europas Straßen muss wechselnde Kundenbedürfnisse und Marktanforderungen umsetzen und im Massendatengeschäft Schritt halten. Ob neue Mautsysteme den Betrieb aufnehmen oder die Nachfrage nach innovativen Fuhrparkdiensten steigt – stets ist Reaktionsschnelligkeit gefordert. „Nur wenn unsere Unternehmensprozesse hoch automatisiert und flexibel sind, können wir im Wettbewerb vorne bleiben“, sagt Alexander Trautmann, Geschäftsführer des DKV Euro Service.

* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

Agenturgeschäft optimiert

Unter dem Namen SAPIens – lateinisch: Weisheit – startete DKV 2004 das Neuordnungsprojekt. Dabei löste die Unternehmenslösung SAP® ERP eine über zehn Jahre alte, selbst programmierte Hostlandschaft und deren Subsysteme ab, die sich als zu teuer und unbeweglich erwiesen hatten.

SAP-Berater unterstützten den DKV umfassend. SAP Consulting leitete als Projektführer nicht nur die Implementierung der Unternehmenslösung, sondern beriet DKV auch bei der Ausrichtung seiner Geschäftsprozesse. Die Kernaufgabe bestand darin, das Kartengeschäft des DKV bezogen auf alle Services und die damit verbundenen Abrechnungsvorgänge zu optimieren. Dazu kam das speziell für das Agenturgeschäft im Logistikbereich konfigurierte Standardmodul von SAP ERP zum Einsatz.

100.000 Kundenkonditionen abgebildet

„Wir haben in der Zusammenarbeit mit SAP Topergebnisse erzielt. Die fachliche Beratung war und ist sehr gut“, betont Trautmann. Der DKV profitiert nun von zukunftsicheren und skalierbaren Anwendungen. So lassen sich maßgeschneiderte Kundenkonditionen in 100.000 Varianten abbilden. Unterschiedliche Services können auf Kundenwunsch gebündelt und vielfältige Lieferantenvereinbarungen umgesetzt werden. „Noch nie konnten wir unseren Kunden so individuelle Dienste und flexible Konditionen bereitstellen,“ so der DKV-Geschäftsführer.

„Noch nie konnten wir unseren Kunden so individuelle Dienste und flexible Konditionen bereitstellen.“

Alexander Trautmann, Geschäftsführer DKV Euro Service

Die neue ERP-Lösung unterstützt das rasante Wachstum beim DKV. Innerhalb des zweieinhalbjährigen Projektes steigerte sich der Umsatz erheblich. Die Zahl der ausgegebenen Kundenkarten stieg von 800.000 auf 1,3 Millionen. Trotz dieser massiven Geschäftsausdehnung konnte der Dienstleister die IT-Kosten senken und die Zahl der Innendienstmitarbeiter stabil halten.

32 Abrechnungsschritte automatisiert

40 Millionen Transaktionen wickelt der DKV nun pro Jahr automatisch ab, den Hauptanteil macht dabei der Bereich Kraftstoff aus. Abrechnungen müssen sowohl für Kunden als auch mit den Lieferanten im Tankgeschäft und den Leistungserbringern von Maut, Informations- oder Pannendiensten – zusammen 7.000 Geschäftspartnern – erstellt werden. Je nach der Art einer Buchung und der einzuhaltenden Konditionen sind dabei bis zu 32 Verarbeitungsschritte bei der Preisermittlung zu durchlaufen. Alexander Trautmann: „Mit der Altlösung wären wir nicht mehr in der Lage, das wachsende Massengeschäft zu bewältigen.“

Der hohe Durchsatz geht nicht zu Lasten der Transparenz, die der DKV als Mittler zwischen Vertragslieferant und Kunde streng einhalten muss. Alle Kauf- und Buchungsvorgänge werden lückenlos dokumentiert. Ein Nachweis bis zum Einzelbeleg ist möglich: Somit kann jeder Geschäftsvorfall mit allen Belegen vom Auftrag über Lieferung und Rechnung bis hin zur Zahlungsaufforderung und Zahlung verfolgt werden. Dabei behält DKV den vollen Überblick. Erstmals werden die kreditorische und die debitorische Seite in einem Beleg vereinigt und angezeigt. Die Provisionsberechnungen an Lieferanten wie auch an Kunden lassen sich leicht anpassen.

Neukunden deutlich schneller freigeschaltet

Der DKV profitiert nun auch von einem einheitlichen Kundenbeziehungsmanagement. Ein konsolidierter Kundenstamm löste die isoliert entstandenen Stammdatenverwaltungen ab. Die Integration von SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) mit der Finanzwirtschaft ermöglicht automatisierte Workflows, die entscheidend zur Kundenbindung beitragen. „Heute kann ein Vertriebsmitarbeiter einen Neukunden – wo auch immer in Europa – deutlich schneller aufnehmen und in der Anwendung freischalten“, so Trautmann. Die prozessunterstützten Arbeitsabläufe umfassen dabei Bonitätsprüfungen, die Einräumung eines Kreditrahmens, die Kundenkonditionierung, die Einstellung gewünschter Abrechnungsmodalitäten sowie den Auftrag zur Prägung der DKV Card(s).

Individualisierte Abrechnungsformen wissen die DKV-Kunden besonders zu schätzen. Mit dem SAP-System eröffnen sich bezüglich des Abrechnungsintervalls neue Möglichkeiten. Zudem kann DKV seinen Kunden individuell vereinbarte Zahlungsziele

„Heute kann ein Vertriebsmitarbeiter einen Neukunden – wo auch immer in Europa – deutlich schneller aufnehmen.“

Alexander Trautmann, Geschäftsführer DKV Euro Service

einräumen und in der Anwendung hinterlegen. Die Kunden erhalten die Servicenachweise auf Wunsch per Post- oder E-Mail-Versand und können unterschiedliche Strukturen ihrer DKV-Abrechnungsdaten wählen. So lassen sich die Ausgaben übersichtlich nach Ländern, Warenarten oder Flotten zusammenfassen. Dieser maßgeschneiderte Service bietet mehr Transparenz und macht die Werte besser untereinander vergleichbar.

Rückerstattung der Auslands Mehrwertsteuer

Als einer der wenigen Anbieter leistet der DKV auch die komplette Rückerstattung der Auslands Mehrwertsteuer – und das europaweit. „Die nahtlose Verknüpfung von Kartengeschäft und Rückerstattungsgeschäft ermöglicht uns, alle Einzelbeträge sofort brutto für netto auszuweisen, die Umsatzsteuer zu bearbeiten und vorzufinanzieren“, betont der DKV-Geschäftsführer.

Die SAP-Lösung verschafft dem DKV eine Beweglichkeit, mit der er rasch auf Kundenbedürfnisse und neue Anforderungen des Marktes reagieren kann. „Mit unserer aktiven Marktforschung sind wir jetzt ganz dicht am Kunden“, erläutert Ulrike Lukas, Marketingdirektorin des DKV. „Wir laufen nicht Markttrends hinterher, sondern setzen sie als First Mover innovativ um.“

Auf dem Weg zum umweltfreundlichsten Dienstleister

Der DKV ist für eine Ausweitung seines Vertriebsgebiets und seines Portfolios gut gerüstet. So verfolgt der Serviceanbieter aufmerksam die Marktdynamik in Osteuropa und wird dort kurzfristig mit neuen Vertriebsgesellschaften präsent sein. Die SAP-Unternehmenslösung bietet die anpassungsfähige Basis für neue Dienstleistungen. „Es ist durchaus vorstellbar, dass wir künftig nicht nur der Anbieter mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis, sondern auch umweltfreundlichster Dienstleister sein werden. Den Kunden ließe sich dann beispielsweise aufzeigen, wie sie mit möglichst wenig Kraftstoffverbrauch eine Strecke von A nach B zurücklegen können“, sagt Alexander Trautmann.

Der DKV erhält verlässliche Analysen und Entscheidungsgrundlagen durch ein integriertes Berichtswesen und optimiertes Controlling. Das mit Unterstützung von SAP Consulting entwickelte Reporting liefert viele Informationen aus dem laufenden Geschäft nahezu in Echtzeit, zumindest aber tagesaktuelle Auswertungen zu Produkten, Geschäftsfeldern, Umsatz, Liquidität und Profit. Alle Analysen und Kennziffern lassen sich auch hier bis zur einzelnen Transaktion zurückverfolgen.

Zentrales Schnittstellenmanagement

Ein zentrales Schnittstellenmanagement eröffnet dem DKV strategische Gestaltungsspielräume. Die Agenturlösung ist leicht erweiterungsfähig: Schnittstellen zu den unterschiedlichsten Servicestellen und Lieferanten wie Mautsystemen, Notrufzentralen oder Fremdkartenanbietern lassen sich leicht analysieren und anpassen. So konnte der DKV die Kartenfunktionalität mit der On-Board-Unit, dem Gerät zur automatischen Mauterfassung, verbinden und seinen Kunden zur Verfügung stellen. Mit 500.000 installierten Geräten ist DKV mittlerweile größter Vertreter von On-Board-Units geworden.



**SAP Systems
Integration AG**
St. Petersburger Straße 9
01069 Dresden
T +49/351/4811-0
F +49/351/4811-303
www.sap-si.de

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**
Hasso-Plattner-Ring 7
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

Sicherheit wird bei der Kartenabrechnung großgeschrieben. In Verbindung mit einem EDI-Subsystem empfängt eine automatische Eingangsverarbeitung die eintreffenden Vorgangsdaten in 1.800 Nachrichtenformaten, prüft sie fachlich und bringt die Daten zur Weiterverarbeitung in eine einheitliche Struktur. Das betrifft die Daten aller Karteninhaber, die Bewegungsdaten der 7.500 Zulieferunternehmen und über 44.000 Tank- und Servicestationen sowie alle anderen Daten von externen Partnern. Ein Rückhalteverfahren filtert für die Abrechnung ungültige Vorgänge aus und schützt vor missbräuchlicher Verwendung der Kundenkarten.

Agilität des Mittelstands bewahrt

„Ohne die implementierte ERP-Lösung für unser neu gestaltetes Kartengeschäft wäre der DKV auf Dauer nicht mehr zukunftsfähig gewesen“, so zieht Alexander Trautmann Bilanz. „Die Anwendungen ermöglichen uns stetiges Wachstum in 50 Ländern. Dabei bewahren wir uns die Agilität eines mittelständischen Unternehmens und verbinden sie mit den Möglichkeiten eines Konzerns.“