



„Unser integriertes Forderungsmanagement lässt sich mit dem Visual Composer transparenter und zeitnäher überwachen. Dafür sorgen übergreifende Prozesse auf einer nutzerfreundlichen Oberfläche.“

Enrico Richter, Head Accounts Receivable, Vibracoustic

AUF EINEN BLICK

Unternehmen

- Firmenname: Vibracoustic GmbH & Co. KG
- Standort: Weinheim
- Branche: Automotive
- Produkte und Services: Komplettanbieter für Schwingungstechnik im Auto
- Umsatz: rund 450 Mio. Euro (2006)
- Mitarbeiter: über 2.000
- Internetadresse: www.vibracoustic.com
- Partner: Freudenberg IT

Die wichtigste Herausforderung

Optimierung des Dispute Managements durch die Bereitstellung aller relevanten Informationen aus unterschiedlichen Anwendungen auf einer einheitlichen Oberfläche

Projektziele

- Beschleunigung und Vereinfachung aller mit der Bearbeitung von Rechnungsreklamationen, offenen Posten und Teilzahlungen verbundenen Prozesse
- Gewährleistung eines einfachen Zugriffs auf Disputfälle – jederzeit und von überall

Lösungen und Services

- SAP ERP 6.0
- SAP Dispute Management, ein wesentlicher Anwendungsbereich von SAP Financial Supply Chain Management (SAP FSCM)
- SAP xApps für integriertes Dispute Management
- SAP NetWeaver Visual Composer als Entwicklungstool

Highlight der Implementierung

Vollständig grafisch unterstützte Entwicklung von Anwendungslogik und Prozessabläufen von SAP xApps für integriertes Dispute Management mit dem SAP NetWeaver Visual Composer als webbasiertem Modellierungswerkzeug

Entscheidung für SAP

- IT-Strategie einer einheitlichen Systemlandschaft auf SAP-Basis
- Einfache Integration in vorhandene Infrastruktur

Hauptnutzen für den Kunden

- Prozessbeschleunigung und -vereinfachung im Forderungsmanagement durch die Integration des Reportings für das Debitorenmanagement mit dem Dispute Management in einer Anwendung
- Höherer Komfort und mehr Effizienz am Sachbearbeiterplatz durch grafisch aufbereitete Abbildungen ausgewählter forderungsbezogener Vorgänge auf einer Portal-Oberfläche
- Transparente Protokollierung und zeitnahe Überwachung aller Prozesse
- Reduzierung des Bestands offener Rechnungen und daraus resultierende Senkung des Umlaufvermögens

Vorhandene Systemlandschaft

ERP-, Branchen-, Business-Intelligence- und Portal-Lösungen von SAP

Integration von Nicht-SAP-Produkten

Hostingbetrieb der Anwendungen im Rechenzentrum der Freudenberg IT auf Hardware von HP unter den Betriebssystemen SuSe Linux Server 8

VIBRACOUSTIC

Optimiertes Dispute Management durch einfachen Zugriff auf unterschiedliche Datenquellen

Guter Klang ...

In der Welt der Automobiltechnik hat der Name Vibracoustic einen guten Klang. Das liegt weniger am akustischen Reiz dieses Namens, sondern vielmehr an der Qualität der Produkte, die das Unternehmen entwickelt und produziert. Dabei handelt es sich um schwingungstechnische Komponenten und Module, vom Schwingungsdämpfer am Motor bis hin zu Luftfederungssystemen für alle Fahrzeugklassen. Diese Produkte werden von allen führenden Automobilherstellern geordert, die damit von 22 Standorten aus beliefert werden. Das zur Freudenberg-Gruppe gehörende Unternehmen setzt in Europa rund 450 Millionen Euro um und beschäftigt über 2.000 Mitarbeiter.

Informationstechnisch fährt Vibracoustic einen konsequenten Kurs, der vom einheitlichen Einsatz SAP®-basierter Anwendungen bestimmt ist. Implementierung und Betrieb verantwortet die Freudenberg IT (FIT), die aus ihrem Rechenzentrum die angeschlossenen Arbeitsplätze im In- und Ausland mit allen benötigten Funktionen versorgt.

Entscheidung für das SAP® Dispute Management

Mit dem Einsatz des SAP Dispute Management macht Vibracoustic die Behandlung von Kundenreklamationen transparent und nachvollziehbar. Durch die Speicherung der Informationen in Form einer elektronischen Akte können sie jederzeit eingesehen werden. Ein Workflow sorgt für die zügige Bearbeitung.

Weiterhin ermöglicht die Charakterisierung der Reklamationen eine eingehende Schwachstellenanalyse der eigenen Prozesse. So werden Außenstände minimiert und die rasche Klärung der Reklamationen erhöht die Kundenzufriedenheit.

Ergänzende Funktionalität für das SAP Dispute Management

Für Vibracoustic ist die Freudenberg IT aber nicht nur Dienstleister, sondern auch ein aktiver Begleiter für Optimierung und Weiterentwicklung bestehender Anwendungen und Strukturen. Jüngstes Beispiel dafür ist die Entwicklung einer so genannten Composite Application für das SAP Dispute Management. Die von SAP zertifizierte Anwendung erweitert das Leistungsspektrum der Software für das SAP Dispute Management um die Möglichkeit, Daten und Funktionen aus unterschiedlichen Quellen und Anwendungen zu nutzen. Sie verknüpft Prozesse über heterogene Applikationen hinweg und stellt Ergebnisse grafisch aufbereitet auf einer Portal-Oberfläche bereit. Für die Entwicklung bediente sich die FIT der Leistungsfähigkeit von SAP NetWeaver® Visual Composer, einem Entwicklungstool für die einfache Erstellung und Präsentation von Composite Applications.

Optimierung durch Integration

Die neue Lösung kommt bei Vibracoustic erstmals zum Einsatz. Damit stehen für die Bearbeitung forderungsbezogener Vorgänge im Rahmen der Reklamationsabwicklung alle notwendigen Informationen an den Arbeitsplätzen der Mitarbeiter zur Verfügung: einheitlich gebündelt, strukturiert und grafisch aufbereitet. Dabei bleibt auf der komfortabel bedienbaren Benutzeroberfläche verborgen, was sich im Hintergrund abspielt. Hier ermöglicht die

Composite Application der Freudenberg IT den Zugriff auf verschiedene SAP-Anwendungskomponenten. Sie verknüpft beispielsweise das buchhalterische Reporting auf Basis von SAP NetWeaver Business Intelligence mit dem SAP Dispute Management zu einer Anwendung. „Sie legt sich quasi über die vorhandene Infrastruktur und optimiert die Funktionalitäten der verschiedenen Backend-Systeme. Im konkreten Fall sind diese das Business Warehouse der Vibracoustic sowie das Dispute Management“, verdeutlicht Enrico Richter, der bei Vibracoustic für das Dispute Management verantwortlich ist.

Vereinfachung und mehr Tempo

Das Ergebnis zahlt sich an den Arbeitsplätzen der am Forderungsmanagement beteiligten Mitarbeiter durch vereinfachte und schnellere Prozesse aus. Ob Debitoren-Buchhalter, Qualitäts- oder Vertriebsmitarbeiter: Kein involvierter Mitarbeiter muss mehr auf verschiedene Anwendungen zugreifen, um relevante Daten für die Bearbeitung abzurufen oder kundenbezogene Vorgänge einzusehen. Benötigte Informationen erscheinen im gleichfalls SAP-basierten Portal in übersichtlicher und grafisch aufbereiteter Darstellung. Das gilt für den zeitlichen Verlauf von Rechnungsreklamationen ebenso wie für eine Übersicht der zehn höchsten überfälligen Rechnungen oder den Einblick in den Status von Teilzahlungen. Jeder Beteiligte bekommt innerhalb einer Anwendung, was er für eine vollständige Abwicklung seines Vorgangs braucht. Und wenn Detailanalysen gefragt sind, eröffnet die Anwendung mittels Top-Down-Vorgehensweise und umfassender Filterfunktionen vertiefende Einblicke. Da das Ganze nicht nur als Einbahnstraße funktioniert, können Informationen auch in die jeweilige Backend-Anwendung zurückgeschrieben werden, ohne dass sich der Anwender nochmals separat anmelden muss.

SAP NetWeaver® Visual Composer: „Sehr intuitiv, sehr schnell“

Mit dem SAP NetWeaver Visual Composer hat die Freudenberg IT gute Erfahrungen gemacht, berichtet Marielle Ehrmann, Consultant für Business Intelligence bei FIT, die die neue Lösung entwickelte und bei Vibracoustic an den Start führte.

„Sehr intuitiv und sehr schnell“ lautet das Urteil über das Tool, mit dem zu arbeiten nach einem zweitägigen Einweisungs-Workshop problemlos möglich war. Dabei sticht insbesondere die Stärke des webbasierten Modellierungstools hervor, Anwendungslogik und Prozessabläufe rein grafisch und ohne spezielle Programmierkenntnisse zu entwickeln. „Das eröffnet unter anderem die Perspektive, gemeinsam mit Anwendern im Unternehmen von jedem Client-PC aus bei Bedarf neue Portal-Views zu erstellen oder sie zu ändern“, unterstreicht Jürgen Rößler, Consultant bei der Freudenberg IT, einen besonders praxisnahen Aspekt.

„Im nächsten Entwicklungsschritt soll das Dispute Management mit einem Dokumentenmanagement verknüpft werden. Die Anbindung wird den direkten Zugriff auf Rechnungsdokumente aus der Applikation heraus ermöglichen“, erklärt Frank Bolleyer, Head of Business Analytics and Integration bei FIT.

Darüber hinaus werden bald schon weitere Anwender vom Einsatz des SAP NetWeaver Visual Composers profitieren, denn bei der Freudenberg IT entstehen bereits neue SAP xApps™ in anderem Kontext: Diesmal nimmt die FIT zusammen mit einem Kunden mit einem Material Cockpit Controlling die Materialwirtschaft ins Optimierungsvisier.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



**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



50 086 769 (07/10)

© 2007 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.