



„Mit der eService-Plattform Salzgitter haben wir den ersten Schritt in Richtung Enterprise Services Architecture geschafft. So lassen sich alle aktuellen und kommenden Anforderungen des Salzgitter Konzerns schnell umsetzen und Wettbewerbsvorteile erschließen.“

Ingo Lampe, Abteilungsleiter eBusiness, GESIS

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Die Salzgitter AG, ein führender Stahl- und Technologiekonzern Europas, entwickelte auf Basis von SAP NetWeaver eine unternehmensübergreifende Kommunikationsplattform, die eService-Plattform Salzgitter, und baut diese kontinuierlich für optimierte Geschäftsprozesse aus.

Internetadresse

www.salzgitter-ag.de

Die wichtigsten Herausforderungen

Reduktion von Medienbrüchen in der Kundenauftragsbearbeitung durch Integration der Back-End-Systeme in die eService-Plattform Salzgitter

Projektziele

- Internetbasierte Prozesse für die Verkaufs- und Kundenauftragsbearbeitung
- Nahtloser Informationsfluss zwischen Mitarbeitern, Kunden und Dienstleistern durch eine zentrale Datenbasis
- Leistungsfähiges Dokumenten-Managementsystem für die strukturierte Ablage und Recherche auftragsrelevanter Dokumente
- Rollenbasiertes Berechtigungssystem mit Single Sign-on
- Entscheidungsunterstützende Analyse- und Webreporting-Tools

Lösungen und Services

- SAP NetWeaver Portal, SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI) und SAP NetWeaver Exchange Infrastructure (SAP NetWeaver XI)
- mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM)
- Collaboration Folders (cFolders)

Entscheidung für SAP

- Flexibilität, Offenheit und Skalierbarkeit der Technologieplattform SAP NetWeaver
- Enterprise Services Architecture als Bauplan für eine offene und flexible IT

Highlights der Implementierung

- Kurze Implementierungszeit in Zusammenarbeit mit SAP Consulting
- Schnelle und einfache Anbindung weiterer Unternehmen

Hauptnutzen für den Kunden

- Webbasierte Auftrags-, Informations- und Dialogprozesse über Organisations- und Systemgrenzen hinweg
- Verkürzte Reaktionszeiten und mehr Transparenz in der Zusammenarbeit mit Kunden und Dienstleistern
- Leistungsfähige Analysetools und Webreporting zur Unterstützung von Entscheidungsprozessen
- Beschleunigte, automatisierte Publizierung von Reports durch Information Broadcasting

Implementierungspartner

- GESIS Gesellschaft für Informationssysteme mbH
- SAP Consulting*

Vorhandene Systemlandschaft

SAP R/3, SAP Advanced Planning & Optimization (SAP APO), mySAP Supplier Relationship Management (mySAP SRM)

Datenbank

Oracle, MaxDB

Hardware

Fujitsu Siemens Computer

Betriebssystem

Microsoft Windows 2003

SALZGITTER AG

Die Salzgitter AG entwickelte auf Basis von SAP NetWeaver® eine unternehmensübergreifende Plattform für E-Services und erweitert diese kontinuierlich um neue Funktionalitäten und Webservices

Mit mehr als 80 nationalen und internationalen Tochter- und Beteiligungsgesellschaften gehört der Salzgitter Konzern zu den führenden Stahl- und Technologiekonzernen Europas. Das zu den 100 wichtigsten deutschen Aktiengesellschaften zählende Unternehmen stellte in 2004 mit etwa 18.000 Mitarbeitern mehr als acht Millionen Tonnen Rohstahl her und erzielte einen Außenumsatz von rund sechs Mrd. Euro. Innovative, hochwertige Produkte und anspruchsvolle Dienstleistungen sichern die Spitzenposition des Konzerns. Um kontinuierlich neue Wettbewerbsvorteile und nachhaltigen Mehrwert für Kunden zu erzielen, setzt das Unternehmen auf Technologieführerschaft sowie die konsequente Weiterentwicklung von Produktions- und Geschäftsprozessen.

Plattform für innovative Prozesse

Über die eService-Plattform Salzgitter stellt der Salzgitter Konzern seinen Kunden und Dienstleistern seit Januar 2003 durchgängige internetbasierte Verkaufs- und Informationsprozesse bereit. Diese sorgen für eine effiziente Auftragsabwicklung und bieten innovative Kundenservices. SAP NetWeaver® als umfassende Integrations- und Applikationsplattform bildet mit den Komponenten SAP NetWeaver Portal, SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI) und SAP NetWeaver Exchange Infrastructure (SAP NetWeaver XI) ergänzt um cFolders und mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM) die technologische Basis des Portals sowie seiner Funktionalitäten für Informations-, Dialog- und Dokumenten-Management.

* 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 noch umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

In partnerschaftlicher Zusammenarbeit ans Ziel

Für die Entwicklung und Einführung der eService-Plattform Salzgitter zeichneten SAP® Consulting und GESIS, der zentrale IT-Dienstleister des Salzgitter Konzerns, verantwortlich. Von der Einsatzuntersuchung bis zur Fertigstellung des Business Blueprints und Realisierung des Kundeninformationssystems im Oktober 2002 vergingen nur sechs Monate. „Die Berater von SAP Consulting überzeugten uns mit aktuellem SAP-Know-how, umfassendem Branchenverständnis und kompetentem Projektmanagement“, so Holger Schultz, Teamleiter eService-Plattform/Business Intelligence bei GESIS.

Unter der gemeinsamen Projektleitung wurde die Plattform 2003 zunächst bei der Salzgitter Flachstahl GmbH, einer Tochtergesellschaft des Salzgitter Konzerns, eingeführt. In 2004 folgten mit der Ilsenburger Grobblech GmbH und der Peiner Träger GmbH sowie im Jahr 2005 mit dem Salzgitter Mannesmann Handel GmbH weitere Tochterunternehmen. „Die hohe Skalierbarkeit und Flexibilität der auf SAP NetWeaver basierenden eService-Plattform Salzgitter ermöglicht es, weitere Konzernbereiche einfach und schnell zu integrieren“, berichtet Ingo Lampe, Abteilungsleiter eBusiness von GESIS. Auch mit Blick in die Zukunft nahm der Konzern die richtige Weichenstellung vor: „Mit der eService-Plattform Salzgitter haben wir den ersten Schritt in Richtung Enterprise Services Architecture (ESA) geschafft. So lassen sich alle aktuellen und kommenden Anforderungen des Salzgitter Konzerns schnell umsetzen und neue Wettbewerbsvorteile erschließen“, so Ingo Lampe. Aktuell nutzen rund 400 interne sowie 900 externe Anwender die Funktionalitäten der eService-Plattform Salzgitter.

Maßgeschneiderte Funktionalitäten

Mit der eService-Plattform Salzgitter bietet der Salzgitter Stahltechnologie-Konzern eine neue Qualität von IT-Services – sowohl für die eigenen Mitarbeiter als auch für Kunden und Partnerunternehmen. Im Kundeninformationssystem recherchieren und verfolgen Kunden durchgängig die Bearbeitung ihrer Aufträge. Integrierte Business Intelligence von SAP stellt zuverlässige Daten und Reports zur Verfügung. So stehen umfassende Informationen aus einer einzigen, konsistenten Quelle bereit, beispielsweise zu Auftragsbelegung, Produktions-

status, Versandbereitschaft, Unterwegsbestand sowie kundenbezogene Stammdaten für Kampagnen und für die Vermarktung auftragsfreier Bestände.

„Die hohe Skalierbarkeit und Flexibilität der auf SAP NetWeaver basierenden eService-Plattform Salzgitter ermöglicht es, weitere Konzernbereiche einfach und schnell zu integrieren.“

Ingo Lampe, Abteilungsleiter eBusiness, GESIS

Das Dialogsystem bietet Funktionalitäten für Wiederholaufträge, freie Auftragskonfiguration, Auftragsnachträge, Versandabruf, Lohnbearbeitung, Kampagnen- und Reklamationsmanagement.

Lückenloses Dokumenten-Management

Im integrierten Dokumenten-Managementsystem auf Basis von cFolders ist es Kunden, Dienstleistern und Mitarbeitern möglich, auftragsrelevante Dokumente strukturiert abzulegen und zu recherchieren. Neben den Auftragsbestätigungen, Liefererscheinungen, Fakturen und Zeugnissen können auch Materialprüfberichte sowie eventuell anfallende Beanstandungsdokumente in den elektronischen Auftragsakten eingesehen werden. Salzgitter-Mitarbeiter speichern zudem interne Dokumente wie Telefonnotizen und Verträge im System. „Strategisches Ziel ist es, den Postversand von Dokumenten vollständig einzustellen. Leider verfügen noch nicht alle Kunden über Internetzugänge. Dennoch arbeitet der Salzgitter Konzern bereits in vielen Bereichen auf rein elektronischer Basis und nutzt die Vorteile schneller Zugriffe, sicherer Versionierung und effizienter Archivierung im Dokumenten-Managementsystem“, erklärt Holger Schultz.

Komfortables Single Sign-on

SAP NetWeaver Portal ermöglicht den Anwendern über den Webbrowser einen einheitlichen Einstieg. Single Sign-on macht die Nutzung der eServices-Plattform besonders komfortabel: Eine Anmeldung genügt und entsprechend anwenderspezifisch

scher Rollen und Berechtigungen können alle benötigten Funktionen und Daten abgerufen werden. Kunden fragen so über das Internet jederzeit den aktuellen Status ihrer Aufträge ab. Mitarbeiter erstellen mit Hilfe von leistungsfähigen Analyse- und Webreporting-Tools per Knopfdruck detaillierte Reports, beispielsweise nach Kunden- oder Produktgruppen, und verfügen so über wertvolle Unterstützung in der täglichen Arbeit und Entscheidungsfindung.

End-to-End-Prozesse schaffen

SAP NetWeaver sorgt für die reibungslose Integration mit den vorhandenen SAP-R/3®-Back-End-Systemen – und ermöglicht so durchgängige Prozesse, sichere Transaktionen und kürzere Reaktionszeiten. Die Salzgitter AG und GESIS nutzen die Potenziale der offenen Technologieplattform, um stetig weitere Prozesse und neue Anwendungsfunktionalitäten zu integrieren: „Mit der ESA und SAP NetWeaver liefert SAP einen Zukunftsentwurf, der es uns ermöglicht, durchgängige Prozesse und innovative Services zu entwickeln und rollenbasiert über eine einheitliche Portaloberfläche im Web bereit zu stellen“, so Holger Schultz.

Passgenaue Szenarien entwickeln

Für die Konzerntochter Peiner Träger GmbH, die ein umfassendes Walzstahl-Lieferprogramm und Stahl für spezielle Anwendungsgebiete bietet, entwickelte GESIS beispielsweise ein passgenaues Bestellszenario. Die Besonderheit: Bei der Trägerfertigung beginnt die Produktionsplanung nicht erst mit dem Eingang von Kundenanfragen. Es entscheidet sich vielmehr aufgrund von Markteinschätzungen, wann und welche Produktionsmengen an Stahlträgern in welcher Geometrie gewalzt werden. Diese Planung wird in Form eines so genannten Walzplans veröffentlicht. Auf dieser Basis platzieren Kunden dann ihre Bestellungen. Diese gingen bislang in unterschiedlichsten Formaten per Fax oder E-Mail ein und mussten mühsam gesichtet und zusammengefasst werden.

Heute sorgt die eService-Plattform Salzgitter ohne Medienbrüche über interne und externe Grenzen hinweg für eine direkte Kommunikation zwischen den ERP-Systemen von Peiner Träger und Kunden. Dadurch entfällt die mühsame

Erfassung und Konsolidierung von Bestellungen. Das Risiko von Fehlern und Doppelerfassungen ist ausgeschlossen. So profitiert die Peiner Träger von beschleunigten Abläufen sowie deutlich mehr Planungs- und Produktionssicherheit. Über das Kundeninformations- und Dokumentenmanagementsystem ist es den Kunden zudem jederzeit möglich, den aktuellen Auftragsfortschritt abzurufen und Rückschlüsse für die eigene Planung zu ziehen.

„Aktuelle Online-Reports der eServices-Plattform auf Basis von SAP NetWeaver schaffen Transparenz und Vertrauen beim Kunden.“

Holger Schultz, Teamleiter eService-Plattform/Business Intelligence, GESIS

Für den Salzgitter Mannesmann Handel GmbH werden Bestellungen von Kunden aus einem (Nicht-SAP-)ERP-System über SAP-NetWeaver-XI-Funktionalitäten der eService-Plattform Salzgitter in das SAP-R/3-System der Salzgitter Mannesmann Handels GmbH gesendet. Die Rückkopplung über den Auftragsfortschritt sieht der Kunde wiederum im Kundeninformations- und Dokumentenmanagementsystem.

Transparenz schafft Vertrauen

Eine neue Berichtsgruppe zur Fertigstellungsprognose komplettiert das Plus an Transparenz durch die eService-Plattform Salzgitter: „In der Stahlproduktion dominiert die Kundeneinzelfertigung. Produkte sind also nicht beliebig zwischen Kunden austauschbar. Bei Verzögerungen gibt die neue Berichtsgruppe unseren Kunden detailliert Auskunft über den Status Quo laufender Aufträge. Das schafft Transparenz und Vertrauen. Nicht jedes Unternehmen ist bereit, seinen Kunden diese Einblicke zu gewähren“, erklärt Holger Schultz.

Zusätzlichen Mehrwert und Anwenderkomfort schaffen die verbesserten Funktionalitäten von SAP NetWeaver BI. Beispielsweise lassen sich Berichte nun mehrfach personalisieren. Jedem Anwender bietet sich damit die Möglichkeit, individuelle

**SAP Systems
Integration AG**
St. Petersburger Straße 9
D-01069 Dresden
T +49/3 51/48 11-0
F +49/3 51/48 11-303
www.sap-si.de

**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
www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.de/sapinfokus

Berichte mit selbstdefinierten Analyse Kriterien sowie Layouts aufzubauen und diese dauerhaft als Templates zu speichern. Für eine beschleunigte Publizierung und automatisierte Verteilung aktueller Reports sorgt zudem Information Broadcasting. Zyklische Standardberichte können so automatisiert erstellt und schnell per Mail an Entscheider und Geschäftspartner verteilt werden. Auch das Top-Management im Salzgitter Konzern nutzt die Reportingfunktionalitäten in immer höherem Maße. Im Bereich der Salzgitter Flachstahl GmbH ist die eServices-Plattform bereits primäres Berichtssystem der Geschäftsleitung.

Vielfältiger Zusatznutzen

Darüber hinaus ergeben sich für den Salzgitter Konzern weitere Synergien. So dient die Datenbasis des auftragsbezogenen Berichtssystems der eService-Plattform Salzgitter zugleich als „Single Point of Truth“ für das mySAP-CRM-System des Konzerns. „Wir analysieren die gleichen Daten lediglich unter einem anderen Blickwinkel und generieren so zusätzliche Informationsgewinne zur Verbesserung des Kunden-Lieferanten-Verhältnisses“, erklärt Holger Schultz von GESIS. Über die Web-Oberfläche des Portals lassen sich daher neben auftrags- und produktbezogenen Mengensichten über die Zeitachse auch kundenbezogene CRM-Sichten abrufen. Diese geben beispielsweise Auskunft über das aktuelle Obligo eines Kunden, etwaige Reklamationen oder offene Anfragen.

Vorsprung durch innovative Services

Wenngleich der Salzgitter Konzern bereits in vielen Bereichen von der konzernweiten Einführung der eService-Plattform Salzgitter profitiert, sind die Möglichkeiten für unternehmensinterne wie -übergreifende Prozessoptimierungen mit SAP NetWeaver noch lange nicht ausgeschöpft. Beispielsweise nutzt GESIS das im Rahmen des Projekts gewonnene Wissen, um mit Hilfe von SAP NetWeaver XI das SAP-R/3-Backend und SAP Advanced Planning & Optimization (SAP APO) sowie vorhandenen Non-SAP-Systemen in der Fertigung im Sinne einer durchgängigen Steuerung zu integrieren. Außerdem entlastet der Salzgitter Konzern seine Mitarbeiter weiter von Auskunfts- und Routineaufgaben und schafft zusätzliche Freiräume für wichtigere Aufgaben.

Das Augenmerk wird auch zukünftig darauf gerichtet sein, Verkaufs-, Planungs- und Abwicklungsprozesse zu verbessern und zu automatisieren. Zudem plant der Salzgitter Konzern die eServices-Plattform zu einem Mitarbeiterportal auszubauen, um so die interne Zusammenarbeit zu optimieren. „Mit der eService-Plattform Salzgitter und SAP NetWeaver ist Salzgitter Konzern auf dem besten Weg, die ESA zu verwirklichen, um so auch weiterhin flexibel und innovationsstark im Wettbewerb die Nase vorne zu haben“, so Holger Schultz.