

Kosten/Nutzen Analyse für SAP BW und SAP Enterprise Portal bei Wella AG

Jan G. Groeneveld
Business Consulting

SAP Deutschland AG & Co. KG

Ali Özkan
Business Development,mySAP BI
Consumer Industries

SAP Deutschland AG & Co. KG

Inhalt

- **Management Summary**
- Projektbeschreibung
- Ergebnisse
- Zusammenfassung und Ausblick

Der Wella Konzern

Wella gehört zu den führenden internationalen Kosmetikanbietern. Im Rahmen der globalen Ausrichtung – der Konzern ist heute in mehr als 150 Ländern vertreten - vertreibt, produziert und forscht Wella länderübergreifend. Diese Internationalität steht für Kundennähe und lokale Präsenz, um das Geschäft der drei Sparten *Friseur*, *Kosmetik* und *Consumer & Duft* erfolgreich in allen relevanten Märkten entwickeln zu können, und drückt sich mit einem Umsatzanteil im Ausland in Höhe von fast 75% aus.

Dynamik in Umsatz- und Ergebnisentwicklung

In einem schwierigen Umfeld mit weltweit tendenziell abnehmender Konsumbereitschaft kann sich Wella global behaupten: Für das Jahr 2002 rechnet Wella mit einem Umsatzwachstum von 10% - 14% sowie einer zum Umsatz überproportionalen Ergebnisverbesserung. In vielen Ländern der Welt, so auch in Deutschland, kann Wella weiterhin Marktanteile gewinnen.

Die internationale Ausrichtung erfordert ein globales Informationsmanagement mit folgenden Merkmalen:

Flexible Informationsaufbereitung

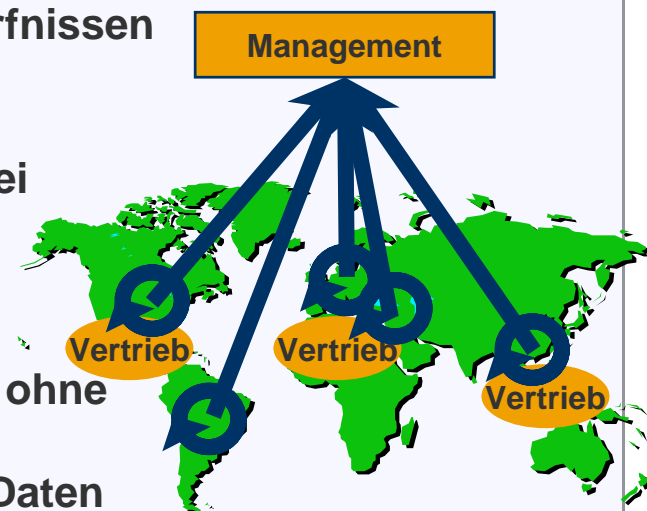
- beliebige regionale Kriterien (Land, Ländergruppe, Regionen)
- beliebige Zuschnitte nach Produkten und Marken
- beliebige Zuschnitte nach Kunden und Marktsegmente

Verfügbarkeit

- **flexibel:** schnell an neue Anforderungen anpaßbar
- **integriert:** Zugriff auf alle im Konzern vorhandenen Informationen
- **personalisiert:** nur relevante, an eigenen Bedürfnissen ausgerichtete Informationen
- **zeitnah:** unabhängig von periodische Taktung
- **aktiv:** automatische aktive Benachrichtigung bei Ausnahmesituationen

Qualität

- **Eindeutig:** international standardisierte Zahlen ohne Interpretationsmöglichkeiten
- **Fehlerfrei:** keine manuellen Anpassungen der Daten



Projektauftrag

Anlaß dieser Studie war die zunehmende Internationalisierung Wellas und die damit wachsenden Anforderungen an ein globales Management-Informationssystem sowie ein effizienteres Vertriebsreporting.

Im Vorfeld einer möglichen Investition in SAP BW und mySAP Enterprise Portal als Lösung für diese Anforderungen sollte die Wirtschaftlichkeit dieser Technologien unter verschiedenen Voraussetzungen dargestellt werden (Kosten-Nutzen Berechnung mit Sensibilitätsanalyse).

Die Ergebnisse sollten soweit möglich quantifiziert, also in Form von Kennzahlen, dargestellt werden. Ferner sollten die Ergebnisse den Produkten separat zugerechnet werden, um über Einzelinvestitionen entscheiden zu können.

Die Studie wurde gemeinsam von Wella, SAP und Bearing Point durchgeführt. Die Ergebnisse stehen den Partnern vereinbarungsgemäß zu Vermarktungszwecken zur Verfügung.

Schwerpunkt der Studie war die Bewertung repräsentativer Inhalte eines globalen Management Informationssystems sowie des Vertriebsreporting.

Als Inhalte der Studie wurden folgende Potentialebereiche festgelegt:

- **Reporting Prozesse**
- **Knowledge Management**
- **sonstige bewertete Potentiale**
- **nicht bewertete Potentiale**

Für diese vier Potentialbereiche wurden von Wella einzelne Prozesse ausgesucht, zu denen Interviews mit Wella Mitarbeitern geführt wurden.

Kriterien zur Auswahl der Prozesse waren unter anderem deren Skalierbarkeit und betriebswirtschaftliche Relevanz.

Rahmenbedingungen

Reporting Prozesse

Bewertet wurden globale und zentrale Reporting Prozesse:

- Management und Kostenstellenverantwortlich in Darmstadt sowie Anwender in Landesgesellschaften als Informationsempfänger.
- Zulieferprozesse in Landesgesellschaften und der Konzernzentrale.

Insgesamt sind etwa 2.500 Mitarbeiter an den analysierten Reporting Prozessen beteiligt, davon

- 200 Poweruser (IT Abteilung, Key-User)
- 2.300 Endanwender

weitere bewertete Prozesse

Der Nutzen der übrigen Prozesse und Potentiale (zum Beispiel Dokumenten Management, Training, Single Sign On) wurde auf die in den Reporting Prozessen Beteiligten gerechnet, weitere Anwender wurden nicht hinzugenommen.

Das Information Management bei Wella ist heute geprägt durch:

Informationsaufbereitung

- **starke Regionalisierung durch zum Teil auf Landesebene autarke Systeme. Dadurch beschränkte Möglichkeiten für internationale Auswertungen.**
- **heterogene Systeme, dadurch nur eingeschränkte Drill-Down Möglichkeiten nach Produkten und Marken.**
- **entsprechend der regionalisierten und heterogenen Systemlandschaft eingeschränkte Drill-Down Möglichkeiten nach Kunden und Marktsegmenten.**

Verfügbarkeit

- **neue Anforderungen sind nur durch Systemänderungen oder manuelle Erstellung neuer Reports möglich.**
- **durch heterogene Systemlandschaft kaum Zugriff auf alle im Konzern vorhandenen Informationen**
- **vorwiegend standardisierte, für verschiedene Empfänger aufbereitete Berichte, in denen für einen selbst relevante Informationen manuell gesucht werden müssen.**
- **Länderdaten werden nur periodisch; lange Durchlaufzeiten bis zur Berichtsaufbereitung; lange Bearbeitungszeiten bei speziellen Anfragen**
- **nach Ausnahmesituationen muß in Standardberichten manuell gesucht werden**

Qualität

- **International sind einige Kennziffern nicht immer eindeutig**
- **Fehleranfälligkeit durch manuelle Konsolidierung und Aufbereitung**

Zusammenfassung der Studie

Inhalt der Studie war die Kosten-Nutzendarstellung für die Einführung von SAP BW und mySAP Enterprise Portal bei Wella.

Die in Interviews mit Wella-Mitarbeitern analysierten und bewerteten 19 Prozesse (Schwerpunkt: Management-Content & Vertriebsreporting) ergeben für den betrachteten Zeitraum von 3 Jahren folgendes Ergebnis:

Kennzahl	BW & Portal	nur BW	nur Portal
Nettobarwert	€ 17.599.653	€ 6.892.412	€ 8.186.593
ROI	231%	164%	255%
Break-Even	11 Monate	19 Monate	8 Monate

Ausblick: Das BW und Portal versprechen durch Optimierung auch anderer Reportingprozesse, durch die Möglichkeit einer stärkeren Marktorientierung und durch eine Unterstützung der IT-Infrastruktur Strategie weitere, zum Teil nicht meßbare Vorteile, die von höher motivierten Mitarbeitern bis zu Umsatz- und Ergebnisverbesserungen reichen.

Inhalt

- Management Summary
- **Projektbeschreibung**
 - **Auftrag und Situation heute**
 - **Vorgehensweise im Projekt**
- Ergebnisse
- Zusammenfassung und Ausblick

Abgrenzung

- Auf Grund der großen Menge konnten in der Studie nicht alle Potentiale detailliert benannt werden.
- Nicht alle benannten Potentiale wurden bewertet; nicht bewertete Potentiale werden am Ende dieser Präsentation beschrieben (z.Bsp. Nutzen von Informationen, die heute noch gar nicht vorliegen).
- Die dargestellten Reporting Prozesse stellen nicht den gesamten Inhalt eines künftigen Management Information Tools dar, sondern verstehen sich als repräsentativ für zahlreiche andere Prozesse.
- Die dargestellten Reporting Prozesse sind nur teilweise im bisherigen Template für das BW enthalten; dieses Template enthält außerdem zahlreiche andere Prozesse, die in dieser Studie nicht berücksichtigt wurden (z.Bsp. Logistikdaten).
- Es wurden nur die Prozesse bewertet, die auch tatsächlich untersucht wurden.

Inhalt

- Management Summary
- **Projektbeschreibung**
 - Auftrag und Situation heute
 - **Vorgehensweise im Projekt**
- Ergebnisse
- Zusammenfassung und Ausblick

Vorgehen in drei Stufen

Stufe 1: Project Scoping

Aus den Potentialbereichen werden zusammen mit Wella bestimmte Inhalte (Prozesse oder Aktivitäten) festgelegt.

Stufe 2: Potentialbewertung

Im Rahmen von Interviews werden diese Inhalte auf ihre Potentiale überprüft und, wenn möglich, von Wella Mitarbeitern bewertet (Produktivitätssteigerung bzw. Kostensenkung).

Stufe 3: Berechnung

Skalierbare Potentiale (zum Beispiel viele Anwender oder ähnliche Prozesse) werden in das Erlösmodell aufgenommen.

Ergebnis der Studie

bewertete Potentiale

- Produktivitätssteigerung
Reduzierung der Arbeits- und Prozeßdurchlaufzeit; indirekte Auswirkung auf Cash-flow nach organisatorischen Maßnahmen
- Kostensenkung
Reduzierung der Kosten (Material, Administration, etc.); direkte Auswirkung auf Cash-flow

nicht bewertete Potentiale

- Optimierung auch anderer Reportingprozesse
- stärkere Marktorientierung
- strategische Ausrichtung der IT

Im Rechenmodell verwendete Variablen

zur Steuerung der drei Szenarien wurden drei verschiedene Variablen verwendet:

- Lernkurve: repräsentiert die zunehmende Nutzung der Software
- Erlösmodell: repräsentiert die tatsächliche Realisierung der Potentiale
- Kostenmodell: mögliche Abweichungen bei den Kosten

Lernkurve für ROI Berechnung

Jahr 1	80%
Jahr 2	90%
Jahr 3	98%

Szenarien für das Erlösmodell

Optimistisch	
Realisierung aus Produktivitätssteigerung	107%
Realisierung sonstiger Kosteneinsparungen	100%
Mittel	
Realisierung aus Produktivitätssteigerung	90%
Realisierung sonstiger Kosteneinsparungen	90%
Pessimistisch	
Realisierung aus Produktivitätssteigerung	80%
Realisierung sonstiger Kosteneinsparungen	80%

Szenarien für das Kostenmodell

Optimistisch	
Initialkosten (ohne Lizenzen)	80%
Betriebskosten	90%
Mittel	
Initialkosten (ohne Lizenzen)	100%
Betriebskosten	100%
Pessimistisch	
Initialkosten (ohne Lizenzen)	120%
Betriebskosten	110%

Inhalt

- Management Summary
- Projektbeschreibung
- **Ergebnisse**
 - **Erlöse**
 - **Kosten**
 - **Ergebniskennzahlen**
 - **nicht quantifizierte Potentiale**
- Zusammenfassung und Ausblick

□ Eine Investition sollte auf einer validen Darstellung von Ergebniskennzahlen für verschiedene Szenarien basieren (Sensibilitätsanalyse). In dieser Studie wurden alle Kennzahlen für drei Szenarien

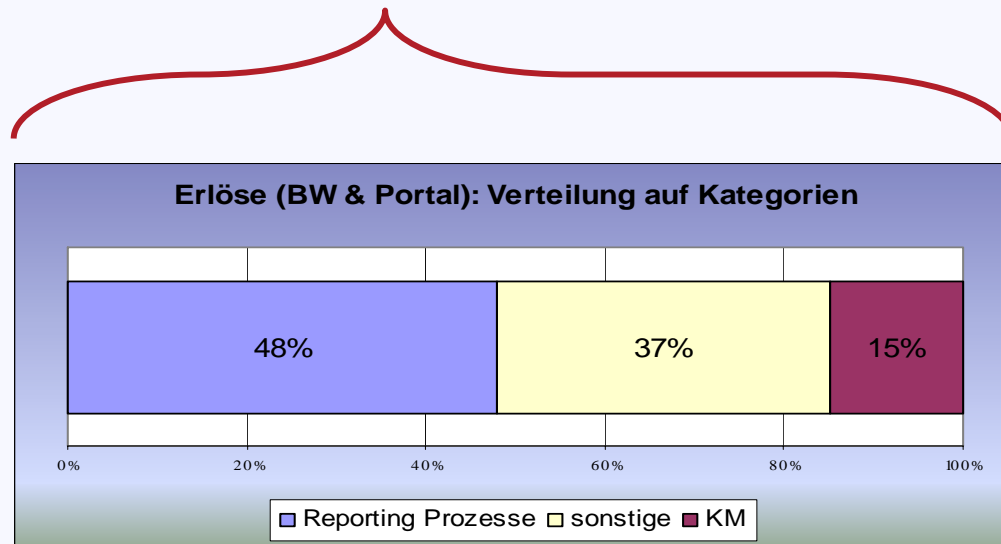
- Optimistisch,
 - Mittel,
 - Pessimistisch
- berechnet.

□ Um eine spätere Priorisierung vornehmen zu können, werden die Ergebnisse für die Kombination BW und Portal sowie getrennt für BW und Portal dargestellt.

□ In dieser Präsentation werden die Werte für das Mittleres Szenario vorgestellt.

Der Großteil (ca. 70%) der jährlich erzielbaren Erlöse stammt aus der Optimierung der analysierten Reporting Prozesse, wo der Nutzen vor allem vom BW realisiert wird.

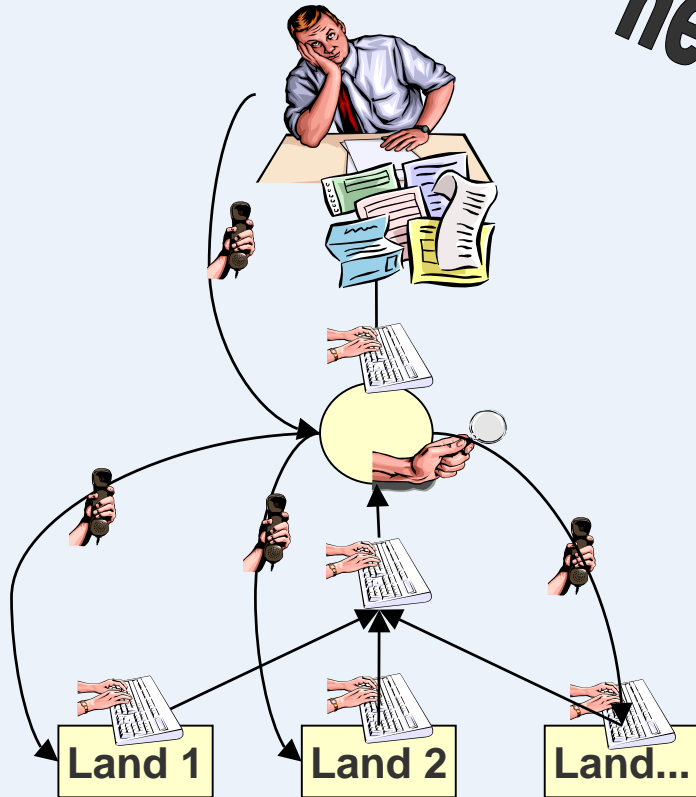
BW & EP	
Reporting Prozesse	€ 6.498.575
KM	€ 2.006.036
sonstige	€ 5.048.414
Summe	€ 13.553.025



Die Verschlinkung der internationalen Reporting Prozesse durch BW führt zu reduziertem manuellen Aufwand, kürzeren Durchlaufzeiten, höhere Datenqualität und zeitnahe Verfügbarkeit der Informationen.

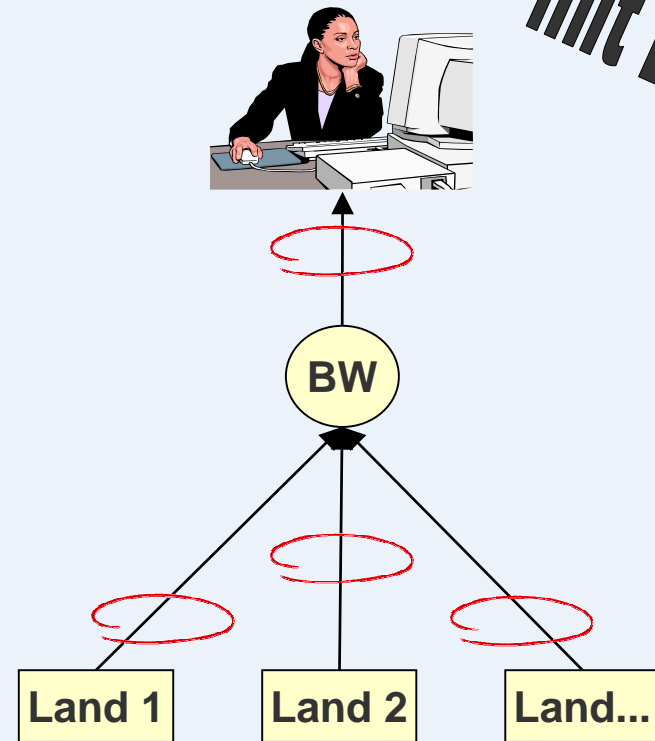
zeitaufwendige manuelle Konsolidierung und Aufbereitung

heute



automatische, zeitnahe, personalisierte Konsolidierung und Aufbereitung

mit BW



Analysierte Reportingprozesse für das zentrale Management

International

- Essbase Sales DB
- HDIS
- SKU Reporting
- CSI Reporting
- Partner Reporting

National

- Kostenstellen Controlling



Analysierte Reportingprozesse für Landesgesellschaften

National

- Vertriebssteuerung

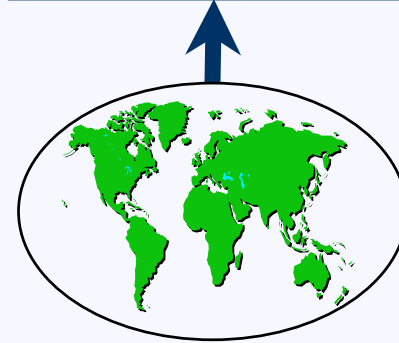


Analysierte Reportingprozesse in Darmstadt

- Bestands- & Vertriebsreporting

- Kostenstellen Controlling

zentrales Management



Analysierte Reportingprozesse in Landesgesellschaften

- Bestands- & Vertriebsreporting



Die Potentiale im Bereich der Reporting Prozesse lassen sich vor allem durch das BW realisieren. Bei den analysierten Prozessen stellt das Kostenstellencontrolling eine Ausnahme dar: hier sind Potentiale auch ausschließlich durch das Portal zu realisieren.

In dieser Bewertung ist der schwer meßbare nutzenbringende Effekt der intuitiven Anwenderoberfläche des Portals auf die Bedienung des BW nicht berücksichtigt.

	BW & EP	Nur BW	Nur Portal
Vertriebsinformationen	€ 5.570.297	€ 5.570.297	€ 0
Kostenstellen-Controlling	€ 411.261	€ 16.994	€ 394.268
Essbase Sales Datenbank	€ 455.760	€ 455.760	€ 0
HDIS	€ 36.383	€ 36.383	€ 0
Partner Reporting	€ 11.138	€ 11.138	€ 0
SKU Reporting	€ 9.096	€ 9.096	€ 0
CSI Reporting	€ 4.641	€ 4.641	€ 0
Summe:	€ 6.498.575	€ 6.104.307	€ 394.268

<p>Training</p>	<p>Durch eine einfachere Bedienung sinken nach Einführung des BW die Ausbildungskosten für neue Mitarbeiter (Anwender und Administration). Dieser Effekt wird das Portal gesteigert, ist aber in der Berechnung nicht berücksichtigt, weil er sich nur schwierig bewerten läßt.</p>
<p>Single Sign On</p>	<p>Durch Single Sign On reduziert sich der Aufwand für die Anwender und Administratoren durch geringere Anmeldezeiten und erheblich vereinfachter Paßwortverwaltung.</p>
<p>Drag & Relate</p>	<p>Die Drag & Relate Funktionalität erlaubt es, Informationen aus verschiedenen Systemen oder verschiedenen Anwendungen eines Systems zu kombinieren, wodurch teilweise erheblicher Zeitaufwand entfällt.</p>

	BW & EP	Nur BW	Nur Portal
Training	€374.872	€374.872	€0
Single Sign On	€834.199	€44.439	€789.760
Drag & Relate Funktionalität, einheitliches UI für verschiedene Systeme & Datenbanken, Systemintegration	€3.356.719	€671.344	€2.685.375
Summe:	€5.048.414	€1.573.279	€3.475.135

Das Knowledge Management (KM) ist integraler Bestandteil des mySAP Enterprise Portals. Für Wella wurden zwei Schwerpunkte untersucht:

Dokumentenmanagement

durch ein einheitliches, zentrales und weltweit nutzbares Dokumentenmanagement System reduziert sich der individuelle Aufwand nach Informationssuche, -verteilung und -ablage.

HW und SW Kosten

Durch eine zentrales Dokumentenmanagementsystem reduziert sich der individuelle Bedarf ans Speicherkapazität. Die im KM enthaltene Suchmaschine macht eine Investition in eine alternative Suchmaschine – wie zur Zeit bei Wella im Gespräch – unnötig.

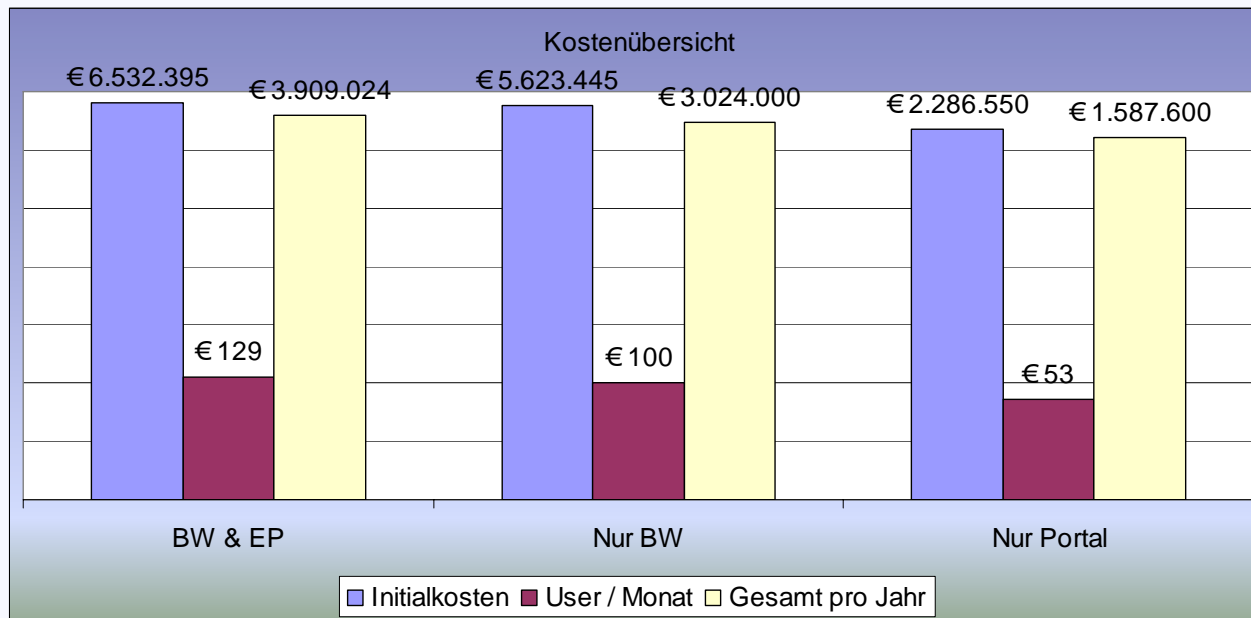
	BW & EP	Nur BW	Nur Portal
Dokumentenmanagement	€ 1.949.063	€ 0	€ 1.949.063
Reduzierung Hard- und Software-Kosten	€ 56.974	€ 0	€ 56.974
Summe:	€ 2.006.036	€ 0	€ 2.006.036

Inhalt

- Management Summary
- Projektbeschreibung
- **Ergebnisse**
 - Erlöse
 - **Kosten**
 - Ergebniskennzahlen
 - **nicht quantifizierte Potentiale**
- Zusammenfassung und Ausblick

Für die Berechnung der Aufwandseite wurde in Initialkosten und Betriebskosten unterschieden.

	BW & EP	Nur BW	Nur Portal
Initialkosten	€ 6.532.395	€ 5.623.445	€ 2.286.550
Betriebskosten			
User / Monat	€ 129	€ 100	€ 53
Gesamt pro Jahr	€ 3.909.024	€ 3.024.000	€ 1.587.600



*Die dargestellten Zahlen stammen von Wella

** Kosten für Lizenzen und Wartung sind im Szenario „BW & Portal“ nur einmal berechnet

Inhalt

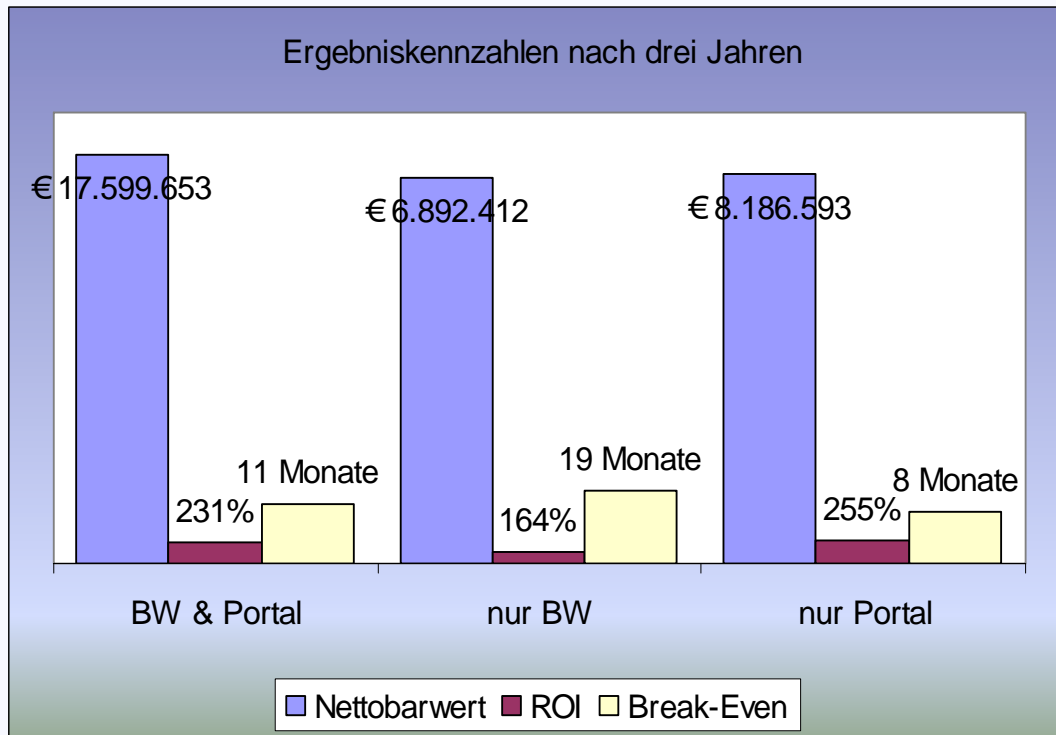
- Management Summary
- Projektbeschreibung
- **Ergebnisse**
 - Erlöse
 - Kosten
 - **Ergebniskennzahlen**
 - **nicht quantifizierte Potentiale**
- Zusammenfassung und Ausblick

Die Studie kommt zu einem positiven Ergebnis für die Einführung des BW und Portals bei Wella. Im mittleren Szenario, in dem bereits die Erlöspotentiale mit einem niedrigeren Wert angesetzt sind, werden für den Zeitraum von drei Jahren folgende ROI – Zahlen berechnet:

ROI nach drei Jahren	
BW & Portal	231%
nur BW	164%
nur Portal	255%

Eine kombinierte Einführung von BW und Portal kann einen verhältnismäßig hohen ROI aufweisen, weil der Aufwand für Softwarelizenzen und –wartung nur einmalig anfällt.

Kennzahl	BW & Portal	nur BW	nur Portal
Nettobarwert	€ 17.599.653	€ 6.892.412	€ 8.186.593
ROI	231%	164%	255%
Break-Even	11 Monate	19 Monate	8 Monate

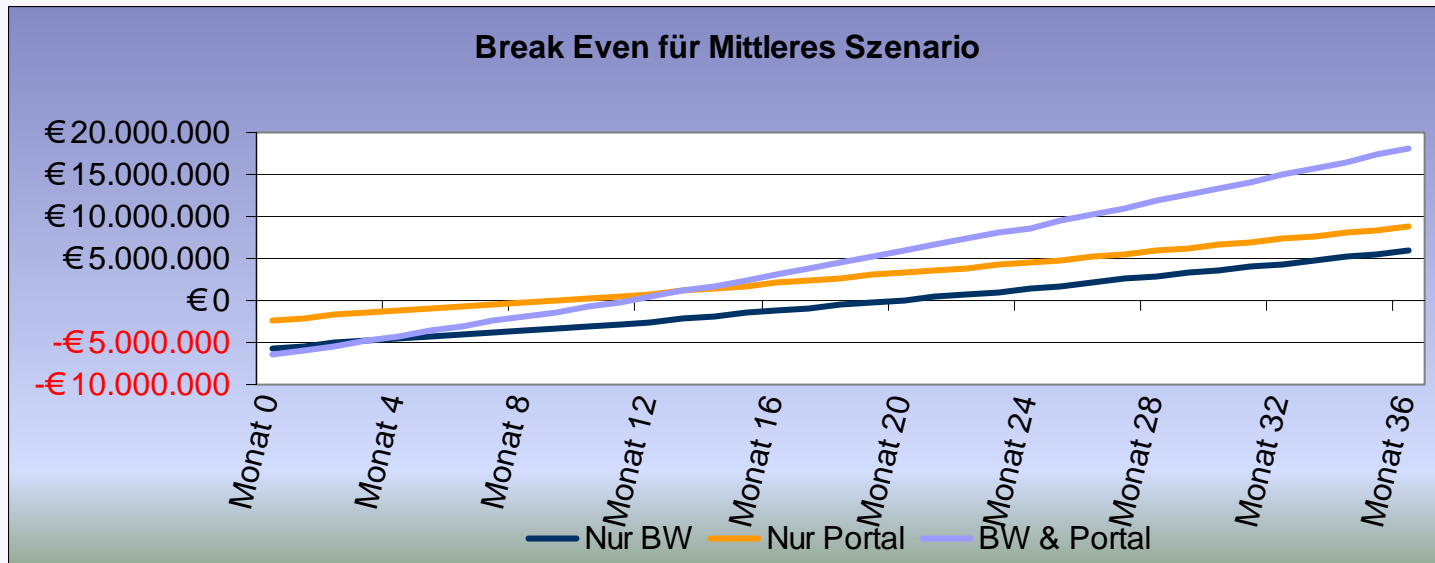


Erläuterung der Kennzahlen:

- **Nettobarwert:** Summe, die das Projekt über den internen Zinsfuß (8%) hinaus erwirtschaftet.
- **Return on Investment:** Rentabilität des Projektes (Erlöse des Projektes geteilt durch Projektkosten).
- **Break-Even:** Zeitpunkt, zu dem die Summe alle Einnahmen größer/gleich der Summe aller Ausgaben ist.

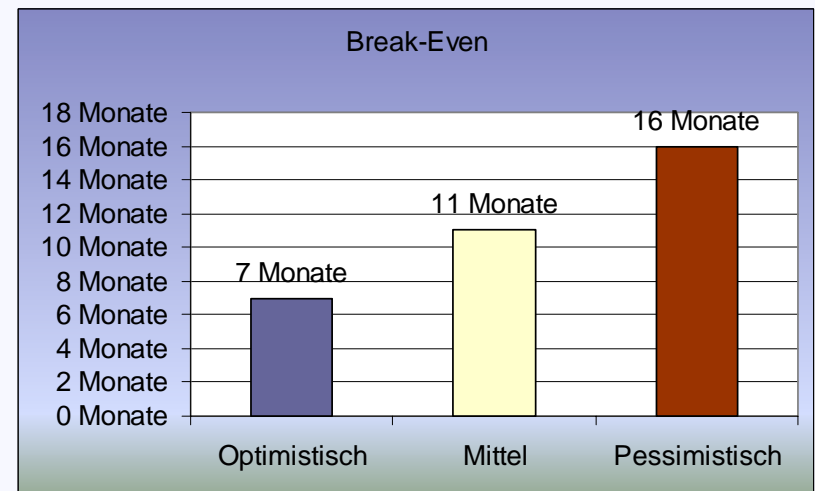
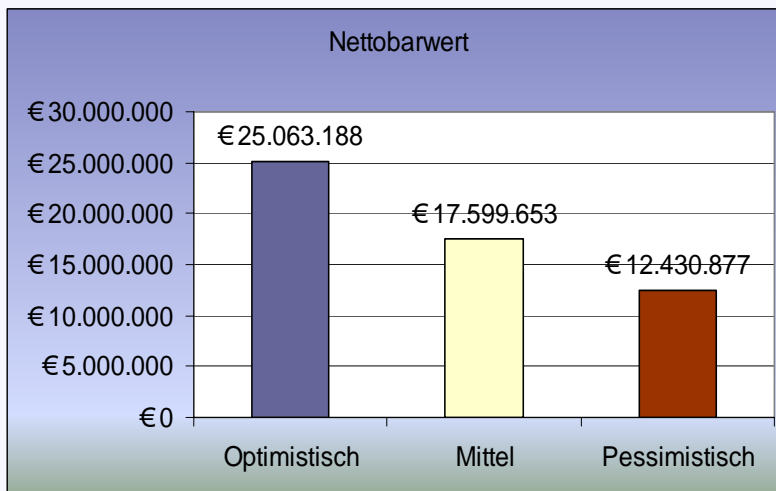
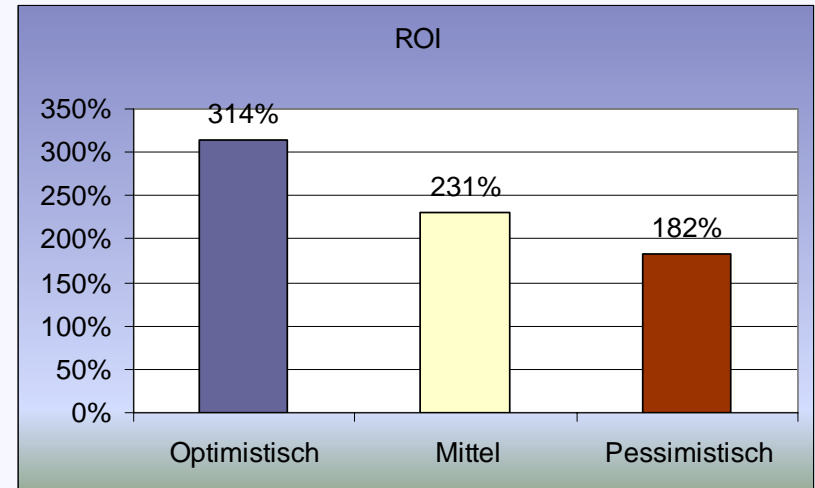
Verlauf der Amortisationskurve

Break-Even Zeitpunkte	
BW & Portal	11 Monate
nur BW	19 Monate
nur Portal	8 Monate



Ergebnis nach 3 Jahren (für BW und Portal)

Die Ergebniskennzahlen sind in allen drei Szenarien positiv, für alle untersuchten Fälle (BW & Portal, nur BW, nur Portal).



Inhalt

- Management Summary
- Projektbeschreibung
- **Ergebnisse**
 - Erlöse
 - Kosten
 - Ergebniskennzahlen
 - **nicht quantifizierte Potentiale**
- Zusammenfassung und Ausblick

Nicht bewertete Potentiale

Neben den in dieser Studie bewerteten Potentiale wurden weitere Potentiale identifiziert, die nicht in die Kosten-Nutzen Berechnung aufgenommen wurden. Diese Potentiale lassen sich in drei Gruppen aufteilen:

- Marktorientierung
- Optimierung weiterer Reporting Prozesse
- Unterstützung der IT Infrastruktur Strategie

Marktorientierung

BW und Portal bieten die Möglichkeit, durch zeitnahe, umfassende und integrierte Informationsversorgung, die über die heutigen Standards hinausgeht, die Marktorientierung des Konzerns zu optimieren.

1) Strategische Entscheidungen

- zielorientierte Marketingaktivitäten
- überregionale Informationen
- bessere Preis- und Produktpolitik

2) Operatives Geschäft

- Produktionssteuerung
- Bestandssteuerung
- Absatzplanung
- Vertriebssteuerung

3) Kundenorientierung

- Ausrichtung an Globalisierungstendenzen (globale Kunden, globale Produktionsprozesse)

Optimierung der Reportingprozesse

Eine Optimierung der Reportingprozesse führt zu Produktivitätssteigerungen und damit zu der Möglichkeit, sich auf mehr seiner Kernkompetenzen zu konzentrieren. Dies kann sich bemerkbar machen durch: qualitativ bessere Arbeit; höheres Arbeitspensum; Abbau von Überstunden (-kosten); höher motivierte Mitarbeiter (-> Reduzierung der Personalkosten durch Fluktuation / Neueinstellungen), Kostenreduzierung (Personalabbau).

1) Management: Personalisierung

- Nur wirklich notwendige Informationen
- Push-Technologie
- Selbständige Veränderung von Layouts
- Selbständige Entscheidung über Informationsdetails

2) "Aufbereiter": Automatisierung

- Sicherung der Datenqualität
- Aufbereitung der Daten
- Vereinheitlichung internationaler Daten (-formate)

3) Administratoren: Standardisierung

- Geringerer und standardisierter Schulungsaufwand
- Geringerer Wartungsaufwand für Reports
- Wegfall der Gefahr von Code Ownership

IT Infrastruktur

1) Zukunftssichere Plattform, hohe Investitionssicherheit

Beide Technologien gelten als zukunftssicher, da sie zentraler Bestandteil einer neuen Technologie des Marktführers SAP sind. Durch ihre offenen Schnittstellen sind beide Produkte auch mit anderen Produkten zu integrieren. Für beide Technologien gilt daher eine hohe Investitionssicherheit

2) Skalierbarkeit

- Anzahl der Anwender, integrierten Funktionalitäten und Niederlassungen / Länder

3) Harmonisierung der IT Landschaft

- Einheitliche Release Strategie
- Aufwandsreduzierung

4) Benutzerakzeptanz

- Einheitliche, intuitive Benutzeroberfläche
- Steigerung des ROI anderer Software Investitionen
- Einheitliche, global verfügbare Plattform für Dokumentenmanagement

5) sonstiges

- Internationaler Support / down time Reduzierung
- Schnelle Reaktionen auf sich ändernde Anforderungen
- Plattform für Unternehmenskommunikation
- Mobile Verfügbarkeit

Inhalt

- Management Summary
- Projektbeschreibung
- Ergebnisse
- **Zusammenfassung und Ausblick**

Die Studie kommt zu dem Ergebnis, daß sich für Wella die Einführung des SAP BW und des mySAP Enterprise Portal selbst bei einem Worst-Case Szenario betriebswirtschaftlich rechnet. Allein für die analysierten Prozesse konnte für die kombinierte Einführung der Technologien ein ROI von über 250% nach drei Jahren im mittleren Szenario nachgewiesen werden.

Mit wachsender Anzahl von integrierten Prozessen, Funktionalitäten und Anwendungen wird der ROI der Investition weiter steigen. Denn während die Ausdehnung der Implementierungen mit verhältnismäßig geringem Aufwand möglich ist, werden die Erlöse überproportional zunehmen.

Darüber hinaus zeigt die Liste der nicht bewerteten Nutzen, welche enormen ergebniswirksamen Potentiale hinsichtlich Marktorientierung und operative Geschäftstätigkeit zu realisieren sind. Da eine Bewertung dieser Potentiale auf sehr vielen Annahmen beruhen würde und daher eventuell anfechtbar wären, wurde darauf verzichtet.

Schließlich kommt eine Anzahl sogenannter weicher Nutzen hinzu – motivierte Mitarbeiter, bessere Unternehmenskommunikation, höhere Corporate Identity -, welche das große Nutzenpotential der untersuchten Technologien abrundet.

- No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG. The information contained herein may be changed without prior notice.
- Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.
- Microsoft®, WINDOWS®, NT®, EXCEL®, Word®, PowerPoint® and SQL Server® are registered trademarks of Microsoft Corporation.
- IBM®, DB2®, DB2 Universal Database, OS/2®, Parallel Sysplex®, MVS/ESA, AIX®, S/390®, AS/400®, OS/390®, OS/400®, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, z/OS, AFP, Intelligent Miner, WebSphere®, Netfinity®, Tivoli®, Informix and Informix® Dynamic Server™ are trademarks of IBM Corporation in USA and/or other countries.
- ORACLE® is a registered trademark of ORACLE Corporation.
- UNIX®, X/Open®, OSF/1®, and Motif® are registered trademarks of the Open Group.
- Citrix®, the Citrix logo, ICA®, Program Neighborhood®, MetaFrame®, WinFrame®, VideoFrame®, MultiWin® and other Citrix product names referenced herein are trademarks of Citrix Systems, Inc.
- HTML, DHTML, XML, XHTML are trademarks or registered trademarks of W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.
- JAVA® is a registered trademark of Sun Microsystems, Inc.
- JAVASCRIPT® is a registered trademark of Sun Microsystems, Inc., used under license for technology invented and implemented by Netscape.
- MarketSet and Enterprise Buyer are jointly owned trademarks of SAP AG and Commerce One.
- SAP, SAP Logo, R/2, R/3, mySAP, mySAP.com and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are trademarks of their respective companies.

- Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.
- Die von SAP AG oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten.
- Microsoft®, WINDOWS®, NT®, EXCEL®, Word®, PowerPoint® und SQL Server® sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.
- IBM®, DB2®, DB2 Universal Database, OS/2®, Parallel Sysplex®, MVS/ESA, AIX®, S/390®, AS/400®, OS/390®, OS/400®, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, z/OS, AFP, Intelligent Miner, WebSphere®, Netfinity®, Tivoli®, Informix und Informix® Dynamic Server™ sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.
- ORACLE® ist eine eingetragene Marke der ORACLE Corporation.
- UNIX®, X/Open®, OSF/1® und Motif® sind eingetragene Marken der Open Group.
- Citrix®, das Citrix-Logo, ICA®, Program Neighborhood®, MetaFrame®, WinFrame®, VideoFrame®, MultiWin® und andere hier erwähnte Namen von Citrix-Produkten sind Marken von Citrix Systems, Inc.
- HTML, DHTML, XML, XHTML sind Marken oder eingetragene Marken des W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.
- JAVA® ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc.
- JAVASCRIPT® ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc., verwendet unter der Lizenz der von Netscape entwickelten und implementierten Technologie.
- MarketSet und Enterprise Buyer sind gemeinsame Marken von SAP AG und Commerce One.
- SAP, SAP Logo, R/2, R/3, mySAP, mySAP.com 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.