

Mehr Transparenz durch direkte SAP-Anbindung im Kundeninformationssystem „KIS“

Referenzkunde



Konrad Hornschuch AG
Salinenstr. 1
74679 Weißbach
www.hornschuch.de

Realisierungspartner



IPI GmbH
Bahnhofsplatz 8
91522 Ansbach
www.ipi-gmbh.com

Unternehmen

Die 1898 gegründete Konrad Hornschuch AG mit Sitz in Weißbeach bei Heilbronn ist der weltweit führende Hersteller und Vermarkter von Folien, Hightech-Synthetics und Kunstleder mit über 1.000 qualifizierten Mitarbeitern aus über 80 Vertretungen weltweit. Die Produktlinie d-c-fi x® umfasst wertige Folienprodukte, die jedem die Möglichkeit bieten, sich individuelle Wohn- und Lebenswelten zu schaffen, etwa durch Selbstklebefolien, Wandbordüren, Tisch- oder Bodenbeläge. Die Marke skai® ist die erste Wahl bei Hornschuch-Partnern in der Industrie. So ist z.B. edle Lederoptik in hochwertigen Automobilen anzutreffen, wo sie die Eigenschaften des Vorbilds in vielerlei Hinsicht übertrifft.

Ausgangssituation

Traditionell waren die verschiedenen Abteilungen und Bereiche bei der Konrad Hornschuch AG sowie die Niederlassungen im europäischen Ausland relativ autark organisiert und hatten nur geringe Berührungspunkte. Insbesondere die Geschäftsbereiche „Industry“ und „Consumer“ mit den jeweiligen Produktlinien waren strikt voneinander getrennt. Die Zusammenführung dieser Bereiche sollte zur Nutzung von möglichen Synergien beitragen. Im Zuge dessen sollte auch eine Enterprise Content Management Plattform geschaffen werden, die den Mitarbeitern die Zusammenarbeit und den Austausch von Wissen ermöglicht.

Herausforderungen

Der größte Anspruch an das einzuführende System lag in den unterschiedlichen Anforderungen der bisher getrennten Bereiche. So waren im „Consumer“-Bereich einige Daten essenziell wichtig, die im „Industry“ Bereich keine Rolle spielten und umgekehrt. Dies erschwerte insbesondere die Konzeption einer vom Marketing angeregten Informationsübersicht zu Kunden und deren zugehörigen Aktivitäten, in der sämtliche notwendigen Details zur Kundenbeziehung aus allen Bereichen des SAP Systems angezeigt werden sollten.

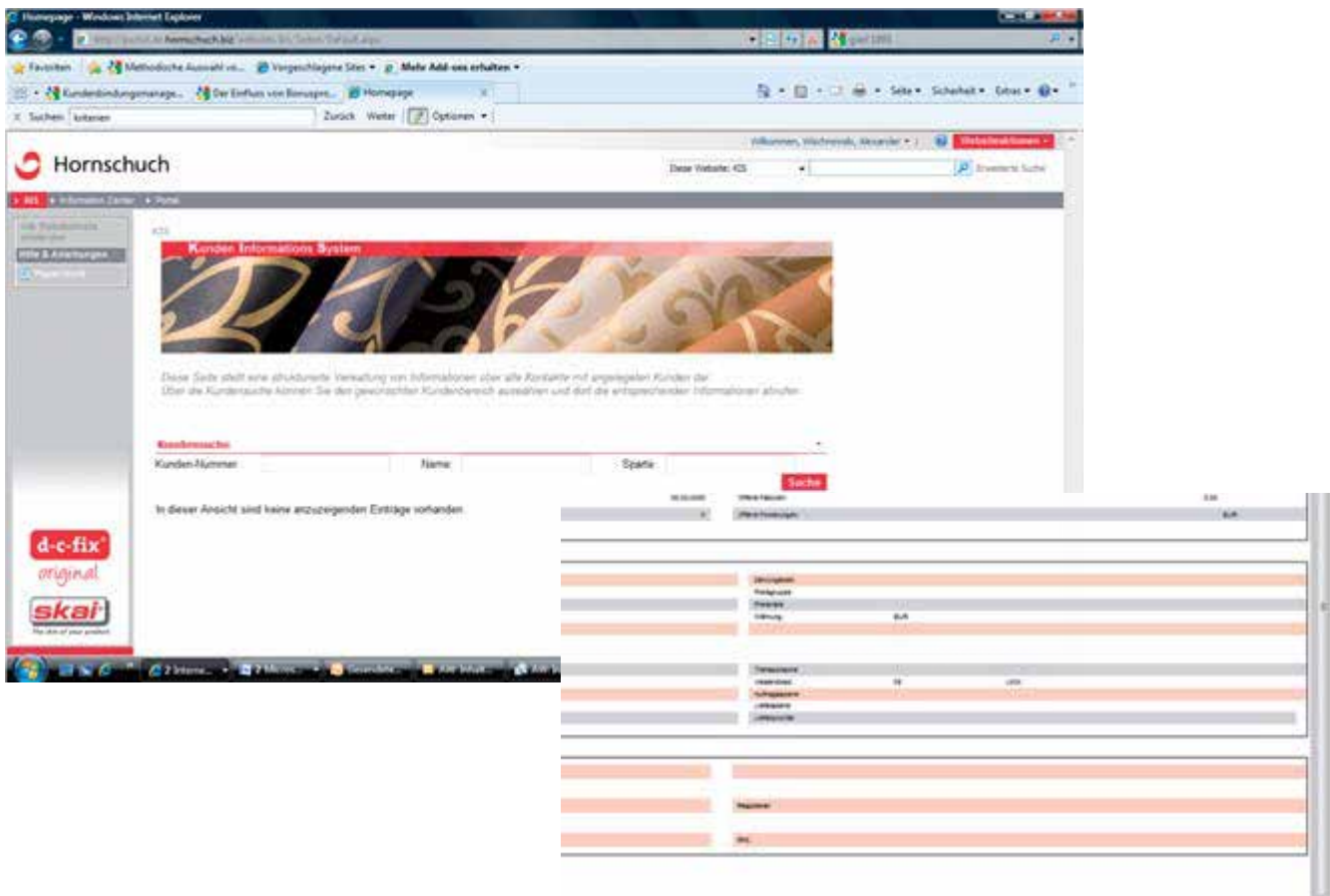
Ziele

Die Ziele des Projekts und damit die Anforderungen an die Lösung waren vorab klar formuliert. Es wurde sowohl eine Vereinfachung als auch eine Effizienzsteigerung bei prozessorientierten Abläufen angestrebt, indem verfügbare Informationen auf einer einheitlichen Oberfläche zusammengeführt werden. Die Förderung der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit mit Hilfe einer durchgängigen Wissensorganisation sollte zum Erreichen von Wettbewerbsvorteilen beitragen.

Dabei lag der Fokus klar darauf, nicht etwa bestehende Formulare in einem neuen System abzubilden, sondern den Anwendern zu ermöglichen, einfacher und somit effizienter in einem einzigen gemeinsamen System zu arbeiten. Bei der Einführung einer solchen unternehmensweiten Plattform sollten auch die Kosten dafür in einem vertretbaren Rahmen bleiben.

Lösung

Vor Projektbeginn erfolgte eine umfangreiche Recherche zum Thema Portallösungen. Während die meisten Alternativen sich dabei als kostenintensiv und wenig anwenderfreundlich erwiesen, konnte Microsoft Office SharePoint Server 2007 bei vergleichsweise niedrigen Kosten mit umfangreicher und benutzerfreundlicher Out-of-the-box Funktionalität überzeugen. Die Umsetzung der Anforderungen erfolgte dann mit der Unterstützung der IPI GmbH und wurde exakt gemäß den Richtlinien des Konrad Hornschuch Corporate Identity vorgenommen. So wurde beispielsweise der Einstieg in das Intranet analog zum Webauftritt des Unternehmens gestaltet.



Im Formularcenter können die Anwender alle Formulare, die bisher auf dem Postweg die Abteilungen durchlaufen haben, nun ganz unkompliziert gemeinsam bearbeiten. Diese effiziente Art der Zusammenarbeit spart viel Zeit bei der Bearbeitung von Formularen ein, so etwa bei der Anfrage von Produktänderungen, dessen Freigabemechanismen nun Weg per Hauspost durch verschiedene Abteilungen ersetzen. Zusätzlich setzt die Konrad Hornschuch AG das SharePoint-basierte IPI Produkt „Contract Center“ ein, das den Anwendern im Unternehmen eine einfache und zentrale Verwaltung von relevanten Vertragswerken erlaubt.

Herzstück des Intranets bei der Konrad Hornschuch AG ist jedoch das Kundeninformationssystem „KIS“. Dessen genaue Spezifikation erfolgte vor allen Dingen durch Power-User in Vertrieb und Marketing aus den beiden Bereichen „Industry“ und „Consumer“. Dabei wurde eine Schnittmenge an Informationen definiert, die im „KIS“-System zur Verfügung stehen sollten. Bei dieser musste stets bedacht werden, dass die ERP-Lösung von SAP nicht ersetzt, sondern lediglich anwenderfreundlicher aufbereitet werden sollte.

An das SAP System wurde „KIS“ mit Hilfe des Produktes „ServiceStudio“ des IPI Partners Sitrion angebunden. ServiceStudio sammelt die wichtigsten Informationen aus den Modulen der ERP-

Lösung und stellt die Daten übersichtlich in SharePoint zum Lesen oder zur Weiterverarbeitung zur Verfügung. Gesucht werden kann dabei sowohl nach Kundennummer als auch alphanumerisch nach dem Namen des Kunden. Als Ergebnis erhält der Anwender mit maximal drei Klicks alle relevanten Informationen zum Kunden im intuitiven Look & Feel des SharePoint Portals. Die Aktualisierung der Inhalte erfolgt automatisch über das „Sitrion ServiceStudio“. Zusätzlich zur Informationsübersicht bietet „KIS“ außerdem die Möglichkeit, einem Kundeneintrag Dokumente, Aufgaben oder Termine zuzuweisen, so dass jeder Mitarbeiter alle wichtigen Vorgänge zu diesem Kunden einsehen kann.

Zur Ausführung klassischer SAP Transaktionen wie der Anzeige von tagesaktuellen Kundenpreislisten, Materialnummern oder offenen Lieferungen wurde von der Konrad Hornschuch AG eine zusätzliche SAP-Anbindung integriert. Diese wurde mit Hilfe der SAP-Standardfunktionalität „Business Server Pages“ umgesetzt und bietet die Möglichkeit, in einem Fenster mit SAP Look & Feel eine Verbindung zur Warenwirtschaft zu öffnen, um die aktuellen Daten jedes beliebigen Kunden einsehen zu können.

Nutzen

Alle Mitarbeiter verfügen heute über eine einheitliche Arbeitsplattform, egal in welcher Abteilung oder welchem Bereich sie arbeiten. Neben der erhöhten Transparenz der Kundendaten profitiert die Konrad Hornschuch AG auch von einer drastischen Verringerung des Zeitrahmens bei unternehmensinternen Mechanismen wie etwa der Freigabe von Produkten oder Produktänderungen. So benötigt eine solche Freigabe heute nur noch wenige Tage. Dabei lagen die Einführungs- und Schulungskosten spürbar unter denen der Konkurrenzprodukte. Der Einsatz des „Sitrion ServiceStudios“ sowie der „Business Server Pages“ Technologie von SAP hat weitere Einsparungen bei den Prozess- und Ablaufkosten ermöglicht.

Ausblick

Die Akzeptanz durch die Mitarbeiter im Unternehmen wächst weiterhin und wird dabei von der IT-Abteilung gezielt forciert. Das Kundeninformationssystem „KIS“ hat durch die transparente Darstellung von Kundendaten weiteren Handlungsbedarf aufgedeckt, der sukzessive zur Weiterentwicklung des Portals führen soll, etwa durch die Möglichkeit Kunden direkt über „KIS“ per E-Mail oder Telefon zu kontaktieren. Mittlerweile hat die Konrad Hornschuch AG im eigenen Haus eine hohe Kompetenz im Bereich SharePoint erworben und ist in der Lage, ihre Lösung auch selbständig weiter zu entwickeln.