Prozesse statt IT-Systeme: Viega realisiert ECM-Akten mit SAP-Integration auf Basis von OpenText-Technologie

Proof of Concept (POC): Zukünftige Aktenlösungen werden auf Basis von OpenText Extended ECM *for SAP Solutions* implementiert

Branche

Produktion

Kunde

viega

Herausforderungen

- Systemgrenzen behindern Prozessorientierung in der IT
- Trotz selbst entwickelter Schnittstellen müssen manche Änderungen manuell vorgenommen werden
- Überwindung von System- und Anwendungsbarrieren sind die Voraussetzung für durchgängige Prozessunterstützung und Collaboration-Szenarien

Lösungen

- OpenText Extended ECM *for SAP Solutions 9.8*
- OpenText Content Server 9.7.1

Geschäftsvorteile

- Pflegeaufwand der Aktenlösungen durch IT-Abteilung sinkt
- Voll automatische Datenübernahme zwischen SAP- und OpenText-Systemen ermöglicht Prozessorientierung und Datenkonsistenz
- Durchgängige Integration von Content in Geschäftsprozesse erhöht Produktivität, schafft Transparenz und unterstützt Kreativität durch Zusammenarbeit

Viega – das Beste aus Tradition und Innovation

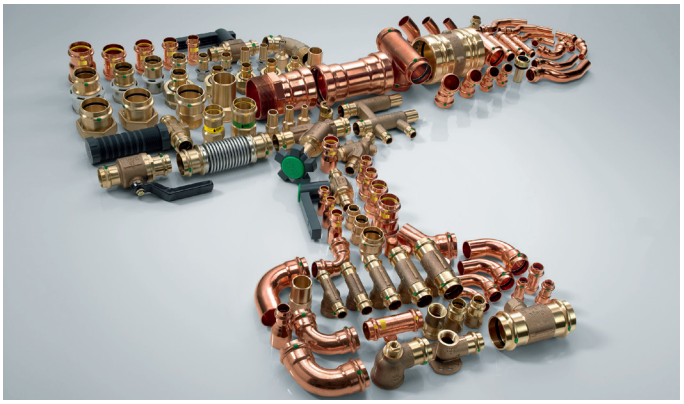
Tradition und Innovation müssen sich nicht widersprechen – im Gegenteil. Viega, ein 1899 gegründetes und mittlerweile mit über 3.000 Mitarbeitern international agierendes mittelständisches Unternehmen aus Nordrhein-Westfalen, ist in der Presstechnik für Rohrleitungssysteme weltweit die Nummer Eins. Als einer der führenden Systemanbieter von Produkten für die Installationstechnik exportiert das Unternehmen in mehr als 75 Länder, in den meisten Fällen über eigene Vertriebsorganisationen vor Ort. Grundlage für diesen anhaltenden Erfolg sind Forschung & Entwicklung, ein direkter Kontakt zum Markt und eine ständige Optimierung aller relevanten Prozesse. Wichtiger Pfeiler in dieser Innovationsstrategie ist die unternehmenseigene IT-Organisation, deren Mitarbeiter konsequent in Prozessen denken und den Markt ständig nach neuen Lösungen und Technologien hin überprüfen, mit denen sich Grenzen von IT-Systemen und -Anwendungen überwinden lassen. So hat Viega bereits Lösungen in Form digitaler Akten (zum Beispiel zu den Kunden) realisiert, welche die eigene SAP-Landschaft mit den ECM-Lösungen von OpenText koppeln. Jüngst ging das Unternehmen noch einen Schritt weiter: 2010 absolvierte Viega einen erfolgreichen Proof-of-Concept für systemübergreifende digitale Akten mit der neuesten OpenText-Lösung für SAP-Systeme: OpenText Extended ECM *for SAP Solutions*.

Prozessdenken erfordert ECM-Strategie

„Geschäftsprozesse ohne Informationen und Dokumente gibt es nicht. Diese werden aber nicht nur mit SAP, dem Kern unserer IT-Landschaft, sondern natürlich auch mit anderen Systemen wie zum Beispiel E-Mail oder Office erstellt und verwaltet“, so Michael Nippel, Strategischer Leiter IT bei Viega. „Aus Sicht der Anwender zählt aber nur der Prozess, nicht die einzelne Anwendung oder Benutzeroberfläche. Alle benötigten Daten und Dokumente müssen deshalb möglichst an einer Stelle verfügbar sein. Das erfordert aber einen systemübergreifenden Ansatz der IT. Daher haben wir schon 2004 eine ECM-Strategie formuliert, die diesem Ansatz gerecht wurde und deren Wurzeln bis ins Jahr 1999 zurückreichen.“ Damals hatte Viega bereits das OpenText-Archiv im Einsatz und realisierte eine erste Kundenakte über die SAP-Schnittstelle von OpenText. Schon 1999 waren Nicht-SAP-Dokumente wie Lieferscheine oder Kundenkorrespondenzen Teil der Akte, die im OpenText-Archiv abgelegt und in SAP referenziert waren. Dadurch konnten sie aus der SAP-Oberfläche heraus direkt aufgerufen und angezeigt werden. „Die Nähe von OpenText zu SAP und die Integrationstiefe des Archivs waren damals ausschlaggebend für unsere Entscheidung“, betont Michael Nippel.

Together, we are The Content Experts™

OPENTEXT THE CONTENT EXPERTS | viega



Mehr Komfort für die Anwender: Aktenlösungen in verschiedenen Oberflächen

Digitale Akten bilden eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg im Vertrieb von Viega. Viele essentielle Informationen und Dokumente zu den Kunden sind dort abgelegt. Dazu zählen zum Beispiel Verträge, Absprachen via E-Mail, Analysen aus der Business-Intelligence-Lösung SAP BW oder auch Gesprächsnotizen etc. Nicht alle dieser Informationen sind aber für sämtliche Anwendergruppen gleich relevant. „Jede Anwendergruppe hat ihre speziellen Anforderungen an die Sicht auf Informationen und die Ordnerstruktur in der Kundenakte“, so Michael Nippel. „Daher legten in der Vergangenheit die Anwender verschiedene Informationen und Dokumente nicht in der Akte auf Basis des OpenText-Archivs ab, sondern auf ihren Desktops oder Dateiservern.“ Der Vertrieb von Viega ist nach Teams organisiert, die im Kanal Großhändler im Durchschnitt 200 Kunden betreuen. Um die Abläufe in den einzelnen Teams zu harmonisieren und die Zusammenarbeit der Mitglieder untereinander zu fördern, hat Viega deshalb 2005 die bis dato eingesetzte Lösung um das Dokumentenmanagementsystem von OpenText ergänzt. Die Kundenakte wurde nun auf Basis von OpenText Content Server implementiert, das OpenText-Archiv dient weiterhin als zentraler Ablageort. Rund 250 Mitarbeiter in Deutschland und den Niederlanden nutzen die Lösung, die mit dem E-Mail-System, SAP ERP sowie SAP BW integriert wurde. Dadurch lassen sich unter anderem in SAP gepflegte Preisvereinbarungen oder Umsatzanalysen voll automatisch in OpenText übernehmen, Collaboration-Szenarien wie das gemeinsame, ortsunabhängige Arbeiten an Dokumenten werden durchgängig unterstützt. Die Implementierung der dafür nötigen Schnittstellen und Workflows erledigten Experten der IT-Organisation von Viega.

OpenText Extended ECM: Von Content- zu Prozessmanagement

Dieser Ansatz wurde bei der Einführung von SAP CRM im Jahr 2007 beibehalten; die Kundenakte kann seitdem auch aus der Oberfläche des SAP Customer Interaction Center heraus aufgerufen werden.

„Die Einführung von SAP CRM hat unseren Kolleginnen und Kollegen im Vertrieb die Arbeit sehr erleichtert“, sagt Michael Nippel. Während in SAP ERP die Kundenstammdaten für die Auftragsabwicklung verwaltet werden, können Vertriebsmitarbeiter ergänzende Informationen im SAP CRM pflegen. Dabei werden Änderungen in SAP ERP – zum Beispiel ein neuer Firmensitz des Kunden – sofort in SAP CRM übernommen. Dazu Michael Nippel: „Eine solche automatische Aktualisierung von Änderungen ohne Schnittstellenprogrammierung und manuelle Pflege wünschen wir uns auch bei den digitalen Akten, um auch unstrukturierte Informationen und Dokumente automatisch in den Prozesskontext zu stellen und so ein echtes Prozessdenken zu ermöglichen. Diese Sichtweise teilte unserer Meinung nach auch OpenText, als der Hersteller 2010 OpenText Extended ECM *for SAP Solutions* vorstellte. Da wussten wir: Diese Lösung und ihre Integration in SAP wollen wir auf Herz und Nieren testen und, falls die Ergebnisse positiv ausfallen, für künftige Aktenlösungen einsetzen“, so Michael Nippel.

Proof of Concept: OpenText hält, was es verspricht

Für das Testszenario konfigurierten die IT-Experten von Viega eine voll integrierte Kundenakte, welche die bisher getrennten Informationen aus SAP und ECM zusammenführt. Dabei prüfte das Unternehmen OpenText Extended ECM unter realistischen Bedingungen – sowohl was die Anzahl der mit der Akte arbeitenden Mitarbeiter als auch die verwalteten Informationsmengen betraf. „Wir haben die neue OpenText-Lösung einem echten Stresstest unterzogen. Denn die voll automatische Datenübernahme aus dem SAP-System in OpenText und umgekehrt darf ja nicht nur unter Laborbedingungen funktionieren. Wir sind in der IT-Branche bekannt dafür, dass unsere Tests so realistisch und damit aussagekräftig sind, dass die Ergebnisse ohne Einschränkungen auf den Echtbetrieb übertragbar sind“, betont Michael Nippel. „OpenText hat unseren Test hervorragend bestanden. Die Integration läuft einwandfrei, Änderungen in dem einen System sind in Sekundenschnelle auch im anderen System vollzogen. Dies gilt auch für Anpassungen in der Kundenhierarchie – also Änderungen in den Gesellschaftsstrukturen etc. – die man durchaus als die Königsdisziplin in diesem Integrationsszenario bezeichnen kann. Wir sind überzeugt, dass wir mit OpenText Extended ECM *for SAP Solutions* unserem strategischen Ziel einer durchweg prozessorientierten IT einen entscheidenden Schritt näher kommen werden.“ Viega wird deshalb bei der Implementierung von künftigen Aktenlösungen OpenText Extended ECM einsetzen.

www.**opentext**.com

info.de@opentext.com +49-(0)89-4629-0

Unter online.opentext.com finden Sie weitere Informationen zu dieser und anderen OpenText-Lösungen. Copyright © 2011 Open Text Corporation. OpenText und The Content Experts sind Marken bzw. eingetragene Marken der Open Text Corporation. Diese Liste ist nicht abschließend. Alle anderen Marken oder eingetragenen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Alle Rechte vorbehalten. Bezugnahme auf bestimmte Organisationen mit Markenname o. Ä. bedeutet oder beinhaltet keine Akzeptanz, Empfehlung oder Bevorzugung von OpenText oder Open Text-Produkten. 11MACU0209DE

ecm suite