



„Wir verfügen nun über ein flexibles Kundenportal.  
Das hat die Geschäftsbeziehungen zu unseren  
Kunden deutlich verbessert.“

Jürgen Hamann, Information Technology Senior Manager bei Wacker Chemie

## AUF EINEN BLICK

### Zusammenfassung

Wacker Chemie hat mit SAP NetWeaver durchgängige und integrierte Kommunikationsprozesse zu Kunden implementiert, die Kundenbindung optimiert und den Grundstein für eine Enterprise Service-Oriented Architecture (Enterprise SOA) gelegt.

### Internetadresse

[www.wacker.com](http://www.wacker.com)

### Die wichtigsten Herausforderungen

- Aufbau eines Kundenportals
- Einführung von Customer Self Services
- Rasche Integration neuer Services
- Anwenderfreundliche Erstellung und Pflege von Portalinhalten

### Projektziele

- Kunden gezielt und effektiv mit Informationen versorgen
- Verbesserung der Kommunikation bei gemeinsamen Entwicklungsprojekten mit Kunden und Partnern
- Intensivierung der Kundenbeziehungen und Verbesserung der Kundenbindung

### Lösungen und Services

- SAP NetWeaver mit den Komponenten SAP NetWeaver Portal mit Funktionen für Knowledge Management und Collaboration
- SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI)
- SAP NetWeaver Application Server (SAP NetWeaver AS)
- easy Web Content Management (easyWCM) von btexx business technologies

### Entscheidung für SAP

- Hohe Flexibilität
- SAP NetWeaver bildet wichtige Funktionalitäten bereits im Standard ab
- Basis für Enterprise Service-Oriented Architecture

### Highlights der Implementierung

- Implementierung im geplanten Zeit- und Budgetrahmen
- Zusätzliche Web Services problemlos in Portalumgebung integriert
- Aufbau eines flexiblen und rollenbasierten Berechtigungswesens
- Verbesserte Benutzerverwaltung
- Umsetzung eines klaren Sicherheitskonzeptes

### Hauptnutzen für den Kunden

- Kundenspezifische und komfortable Bereitstellung von Informationen
- 24x7-Service-Level für Kunden der Wacker Chemie
- Schnellere Durchführung gemeinsamer Entwicklungsprojekte
- Verbesserte Kundenbindung

### Implementierungspartner

btexx business technologies

### Vorhandene Systemlandschaft

SAP® R/3® Enterprise, SAP Internet Sales mit mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM), mySAP Supplier Relationship Management (mySAP SRM), SAP Environment, Health & Safety (SAP EH&S)

### Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Eigenentwickelte Anwendungen für die Produktsuche
- Hardware: Sun
- Betriebssystem: Solaris

## WACKER CHEMIE AG

### Kundenportal mit SAP NetWeaver® verbessert Informationsprozesse und weist den Weg zu einer Enterprise Service-Oriented Architecture

Die Wacker Chemie AG ist ein global operierender Chemie-konzern. Das Unternehmen stellt unter anderem chemische Produkte für die Halbleiterindustrie sowie Beschichtungen und Füllstoffe für Druckfarben und Klebstoffe her. Hinzu kommen maßgeschneiderte Lösungen für die Feinchemie und Biotechnologie. Wacker Chemie beschäftigt rund 14.400 Mitarbeiter und ist weltweit mit rund 20 Produktionsstandorten in allen Schlüsselregionen präsent.

Im Jahr 2005 erzielte der Münchner Konzern einen Gesamtumsatz von 2,76 Milliarden Euro. Die Eckpfeiler des unternehmerischen Handelns bei Wacker Chemie sind Qualität, Sicherheit, Gesundheit und Umwelt. Ein konzerneigenes Verbundsystem garantiert eine lückenlose Kontrolle und Steuerung der gesamten Stoffkette vom Rohstoff bis zum Endprodukt.

### B2B-Aktivitäten mit integrierter IT

Business-to-Business-Aktivitäten mit Handelspartnern und Kunden unterstützt Wacker Chemie mit integrierten IT-Lösungen. Diese ruhen auf den vier Säulen Internetplattform, Kundenportal, Online-Shop sowie einem automatisierten Datenaustausch zwischen Unternehmensanwendungen. „Eines unserer wichtigsten Ziele ist es, die IT-Architektur zu vereinheitlichen und so die Kommunikations- und betriebswirtschaftlichen Prozesse in der Zusammenarbeit mit Kunden kontinuierlich zu verbessern“, erklärt Jürgen Hamann, Information Technology Senior Manager bei Wacker Chemie.

### **Aufbau eines flexiblen Kundenportals**

In diesem Zusammenhang spielt das Kundenportal des Konzerns eine wichtige Rolle. Bis vor kurzem basierte das Portal noch auf einem heterogenen Lösungsportfolio unterschiedlicher Anbieter sowie diversen Eigenentwicklungen, die über Schnittstellen miteinander verbunden waren. Laut Jürgen Hamann „hatte das zur Folge, dass wir die Schnittstellen bei jedem Releasewechsel eines Produktes anpassen mussten, was zeitaufwändig und kostenintensiv war.“ So fehlte die erforderliche Flexibilität, neue Funktionalitäten und Prozesse rasch und in hoher Qualität zu integrieren. Hinzu kam, dass ein Anbieter die Software für den Collaboration-Bereich nicht mehr weiterentwickelte und das Portal in seiner bisherigen Form nicht mehr zukunftsfähig war.

### **„SAP NetWeaver vereinfacht die Integration von Backend-Systemen und zusätzlichen Services.“**

Jürgen Hamann, Information Technology Senior Manager bei Wacker Chemie

Der Chemie-Konzern beschloss, auf Basis einer zukunftsfähigen Plattform eine neue Portallösung für Kunden aufzubauen, welche gezielte und effektive Informations- und Kommunikationsprozesse mit Kunden ermöglicht. Ein weiteres Ziel war, die gemeinsame Entwicklungsarbeit zwischen Wacker Chemie und ihren Kunden zu verbessern und zu beschleunigen.

### **Einführung in Time and Budget**

Die künftige Plattform musste – um Schnittstellen zu reduzieren – die erforderlichen Funktionalitäten bereits weitgehend im Standard abbilden. Wacker Chemie entschied sich für SAP NetWeaver®. „Die Plattform erfüllte unsere Anforderungen an ein Kundenportal am besten“, begründet Jürgen Hamann die Wahl. Im Oktober 2005, nach nur sechsmonatiger Realisierungsphase, nahm Wacker Chemie das neue Kundenportal in Betrieb. „Wir haben das Projekt in Time and Budget abgeschlossen“, berichtet Jürgen Hamann erfreut. Es folgten eine dreimonatige Pilotphase sowie die Migration des bisherigen Extranets.

Ein wesentlicher Grund für die rasche Implementierung war die Unterstützung durch btexx business technologies, einen Special Expertise Partner für SAP NetWeaver Portal. Dabei brachte btexx business technologies seine Erfahrungen aus zahlreichen Portalinstallationen ein. Das war laut Jürgen Hamann „speziell in unserem Projekt sehr hilfreich.“ Derzeit sind etwa 150 Kunden mit einem eigenen Extranet in das Portal integriert, bis Ende 2007 sollen es 250 sein. Jeder Kunde ist mit mehreren Benutzern registriert.

### **Zukunftsfähige IT-Architektur auf Basis von Enterprise SOA**

Die technologische Basis des Kundenportals bilden SAP NetWeaver Portal mit den Knowledge-Management- sowie Collaboration-Funktionen, SAP NetWeaver Application Server (SAP NetWeaver AS) sowie SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI) für Auswertungen und Reports. Bestimmte Funktionalitäten – wie beispielsweise die Produktsuche, Informationen zu Rezepturen oder einen Formularfinder – übernahm Wacker Chemie aus dem bisherigen Extranet und integrierte diese in das neue Kundenportal. „Wir haben diese Funktionen als eigenentwickelte Services über den SAP NetWeaver AS in der neuen Portalumgebung bereitgestellt“, erläutert Jürgen Hamann. Damit hat Wacker Chemie den Grundstein zu einer Enterprise Service-Oriented Architecture (Enterprise SOA) gelegt. Die Services lassen sich flexibel in weiteren Projekten wieder verwenden, wodurch der Konzern zügig auf veränderte Geschäftsanforderungen reagieren kann.

Zusätzlich führte Wacker Chemie die Web-Content-Management-Lösung easyWCM von btexx business technologies ein. Redaktionelle Inhalte für das Portal können jetzt direkt in der bestehenden Navigationsstruktur erstellt, gepflegt und publiziert werden.

### **Ein Login genügt**

Über das neue Kundenportal mit dem Namen „LOGIN4MORE“ kann jetzt jeder Kunde seine Geschäftsprozesse sicher abwickeln, Informationen und Dokumente austauschen, Produkte einkaufen oder gemeinsam mit Wacker Chemie an Projekten arbeiten. Dafür genügt ein einziger Login.

Der sichere Zugriff wird durch ein umfassendes Sicherheitskonzept mit zwei demilitarisierten Zonen (DMZ) sowie je einer internen und einer externen Firewall gewährleistet. Ein flexibles rollenbasiertes Berechtigungskonzept regelt den Zugriff auf einzelne Funktionen im Extranet. Das heißt: Anwender werden mit unterschiedlichen Zugriffsrechten ausgestattet und können – ihrem Berechtigungsstatus entsprechend – beispielsweise Inhalte veröffentlichen oder gemeinsam an Dokumenten in Entwicklungsprojekten arbeiten.

### **Gezielte Informationsversorgung rund um die Uhr**

Im Bereich Einkauf sind beispielsweise sämtliche Informationen zur Einkaufsabwicklung und -historie hinterlegt und werden automatisch aktualisiert. Alle Belege zu einer Bestellung – wie Bestell- und Lieferscheine, Rechnungen oder Prüfsertifikate – stehen hier berechtigten Anwendern als „24x7 Service“ zur Verfügung. Ebenso lassen sich Umsatz- und Auftragsreports sowie Auftragsdokumente aus dem SAP Business Information Warehouse (SAP BW), einer Kernkomponente von SAP NetWeaver BI, rund um die Uhr abrufen und herunterladen. „So versorgen wir Kunden über das Portal rasch und gezielt mit den für sie relevanten Informationen“, verdeutlicht Jürgen Hamann den Nutzen.

Davon profitieren alle Beteiligten. Wacker Chemie hat seine Serviceprozesse spürbar verbessert und dadurch die Beziehungen zu den Kunden intensiviert. Ferner werden interne Mitarbeiter von Routineaufgaben entlastet und können sich auf kundennahe Kernprozesse konzentrieren. Beides wirkt sich positiv auf die Kundenbindung aus.

### **Grenzenlose Zusammenarbeit**

Darüber hinaus hat die Portallösung bei gemeinsamen Projekten die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen der Wacker Chemie und ihren Kunden sowie externen Partnern spürbar verbessert. Strukturierte virtuelle Arbeitsumgebungen (Collaboration Rooms) mit Aufgaben- und Arbeitslisten für die Projektabwicklung sowie einem Kalender für die Vereinbarung von Arbeitssitzungen unterstützen effizient die täglichen Geschäftsprozesse bei der Produktentwicklung.

Dokumente lassen sich so gemeinsam bearbeiten und zentral ablegen. Probleme mit verschiedenen Dokumentversionen, wie sie durch die Mehrfachablage in verschiedenen Ordnern und Systemen entstehen, sind damit behoben. „So vermeiden wir Redundanzen, was sich positiv auf die Produktqualität auswirkt“, erklärt Jürgen Hamann. Zudem ermöglichen die virtuellen Arbeitsräume eine Zusammenarbeit in Echtzeit über Zeitzonen und geografische Grenzen hinweg. Auf diese Weise setzt Wacker Chemie personelle Ressourcen effizient ein, beschleunigt Entwicklungsprozesse und bringt neue Produkte schneller auf den Markt.

### **Einheitliche und offene IT-Architektur**

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit SAP NetWeaver hat Wacker Chemie weitere Integrationsprojekte angestoßen. Geplant ist, den personalisierten Online Shop vollständig in das Portal zu integrieren. Kunden können dann Produkte noch komfortabler einkaufen.

### **„SAP NetWeaver unterstützt uns effizient beim Aufbau einer einheitlichen, flexiblen und offenen IT-Architektur.“**

Jürgen Hamann, Information Technology Senior Manager bei Wacker Chemie

Auch das Qualitäts- und Sicherheitsmanagement will der Chemie-Konzern weiter verbessern. Künftig werden Änderungen bei technischen Daten- und Sicherheitsdatenblättern den Kunden direkt im Portal zur Verfügung stehen.

SAP NetWeaver ermöglicht es, weitere Geschäftsprozesse, etwa aus SAP-Backend-Systemen sowie zusätzliche Services rasch einzubinden und flexibel anzupassen. Jürgen Hamann: „Damit kommen wir unserem Ziel, eine einheitliche und offene und flexible Geschäftsprozessplattform zu realisieren ein erhebliches Stück näher. Von den nach den Prinzipien der Enterprise SOA gestalteten, servicebasierten Anwendungen versprechen wir uns zudem dauerhafte Wettbewerbsvorteile.“

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



**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](mailto:info.germany@sap.com)

[www.sap.de](http://www.sap.de)

Kostenloser Online Newsletter

[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)

50 082 782 (06/12)

© 2006 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver 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.