



Düllberg Konzentra GmbH & Co. KG

DATEN INTELLIGENT NUTZEN

Duft ist relativ: Was für den einen wohlriechend ist, empfindet der andere als aufdringlich. Düllberg Konzentra entwickelt aus rund 2.500 ätherischen Ölen und Riechstoffen Düfte, die möglichst vielen Menschen gefallen. Das geht nur dann, wenn die Parfümeure die Präferenzen ihrer Kunden genau kennen. Dafür hat das Familienunternehmen jetzt SAP Business Warehouse (BI) eingeführt – mit dem Ziel, Kunden- und Produktionsdaten zentral zu verwalten und zu analysieren, um die Düfte noch besser auf die Anforderungen der Kunden zuzuschneiden. Als Implementierungspartner holte der Mittelständler die Deutsche Telekom ins Boot.

Ob für Parfums, Duschgels oder Weichspüler – fast alle namhaften Hersteller der Kosmetik-, Wasch- und Reinigungsmittelindustrie beziehen Duftstoffe von Düllberg Konzentra. Das Familienunternehmen aus Hamburg kreiert zahlreiche seiner Düfte selbst, entwickelt und produziert aber auch viele Aromen nach speziellen Wünschen der Kunden – sei es für eine 25 kg-Charge oder eine Bestellung mit mehreren Tonnen.

DEUTSCHE TELEKOM UND DIE DÜLLBERG KONZENTRA GMBH & CO. KG

Die Aufgabe: Düllberg Konzentra hat sein SAP-System um die Data Warehouse-Lösung des Walldorfer Softwarehauses ergänzt – mit dem Ziel, die im Unternehmen anfallenden Kunden- und Produktionsdaten systematisch zu sammeln und auszuwerten. Die Geschäftsabläufe sollen mit den gewonnenen Erkenntnissen weiter verbessert werden, um so Kundenbindung und Profitabilität zu erhöhen.

Die Lösung: Mit ihrem Modul Business Information Warehouse, kurz BW, bietet SAP eine Data Warehouse-Anwendung an, die unter anderem aus Komponenten zum Datenmanagement (Data Warehousing Workbench) und einer Data-Mining-Umgebung (Analyseprozessdesigner, kurz APD) besteht.

Die Vorteile: Der Dufthersteller setzt bereits seit einiger Zeit erfolgreich die klassischen betriebswirtschaftlichen Module von SAP ein. Es lag daher nahe, auch die entsprechende BW-Lösung des Walldorfer IT-Unternehmens zu implementieren. Für SAP BW sprechen außerdem die Integration mit Microsoft Excel und die Javascript-fähige browserbasierte Auswertung.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

TRANSPARENZ IM FOKUS

Düllberg muss daher nicht nur seine Mixturen immer wieder neu abstimmen, sondern auch seine Produktionsprozesse regelmäßig neu justieren. Um diese komplexen und dynamischen Geschäftsabläufe durchgängig abzubilden, setzen die Duftexperten seit einiger Zeit auf die ERP-Software von SAP. „Für ein Unternehmen unserer Größe keine zwangsläufige Wahl“, sagt Dirk Meier, IT-Leiter bei Düllberg Konzentra. „Doch wir brauchen transparente, klar definierte und flexibel steuerbare Geschäfts- und IT-Prozesse. Zudem ist die Auswahl an Spezialisten bei SAP sehr groß. Das machte es einfacher, Berater mit einem guten Know-how zu finden, als es an die Implementierung des Systems ging.“

DER KUNDE IST KÖNIG

Die Duftexperten von der Elbe gingen noch einen Schritt weiter: Um die Produktions- und Kundendaten im Unternehmen zentral zu verwalten und zu analysieren, entschied sich Düllberg, auch die Data Warehouse-Anwendung von SAP zu implementieren. Ziel war es insbesondere, Kundendaten und -wünsche exakt auszuwerten, um so noch besser auf deren Anforderungen eingehen zu können.



Bei der Implementierung des Moduls SAP-BI (BI = Business Intelligence) setzte der Dufthersteller auf die Expertise der Deutschen Telekom. Rund ein Jahr arbeiteten die Berater eng mit den IT-Verantwortlichen und den Fachabteilungen bei Düllberg zusammen. „Die Telekom Experten haben sich tief in unsere Prozesse eingearbeitet, was angesichts zahlreicher gesetzlicher Regularien und Bestimmungen im Umgang mit Chemikalien äußerst wichtig ist“, sagt Meier. Ebenfalls ein Plus: Die Berater haben das System so aufgesetzt, dass das Hamburger Unternehmen heute nicht mehr auf externe Unterstützung angewiesen ist, sondern die Anwendung in Eigenregie betreibt. „Obwohl die Telekom ein sehr großes Unternehmen ist, hatten wir nie das Gefühl, nur eine Nummer in der Kundenkartei zu sein“, betont Meier. „Die Bonner SAP-Experten haben uns umfassend strategisch begleitet und uns auch einmal von etwas abgeraten – wir sind daher rundum zufrieden mit der Zusammenarbeit.“ So zufrieden, dass die Telekom zusätzlich den Auftrag bekam, ein Backup-Storage-System für Düllberg Konzentra zu erstellen, in dem heute zentral alle relevanten Daten des Unternehmens gespeichert sind.

BETRIEB OHNE EXTERNE UNTERSTÜTZUNG

Obwohl die Einführung der verschiedenen SAP-Module für ein relativ kleines Unternehmen wie Düllberg Konzentra ein anspruchsvolles Unterfangen war: Die Mühe hat sich gelohnt. Die Prozesse sind heute deutlich transparenter und lassen sich weitaus besser steuern als vorher – und das ohne die bei SAP sonst oft anfallenden hohen Folgekosten. Denn um den Betrieb und die Wartung der SAP-Lösungen kümmert sich heute ein Mitarbeiter von Düllberg Konzentra.

KUNDENSTECKBRIEF

Name: Düllberg Konzentra GmbH & Co. KG

Gründung: 1933

Geschäftsführer: Manfred Düllberg, Christian Düllberg

Sitz: Hamburg

Mitarbeiter: ca. 110

Umsatz 2015: ca. 45 Mio.



KONTAKT:

www.telekom.de/geschaeftskunden

Telefon: 0800 33 05400

Mail: geschaeftskunden@telekom.de

HERAUSGEBER:

Telekom Deutschland GmbH

Geschäftskunden

Landgrabenweg 151

53227 Bonn



ERLEBEN, WAS VERBINDET.