



*TotalFinaElf Deutschland GmbH*

## **Controlling auf Achse**

*Mobiles Tankstellencontrolling bei der TotalFinaElf Deutschland GmbH*



Firmenzentrale der TotalFinaElf Deutschland GmbH, Berlin

**„Mit der SAS Lösung ist unser Tankstellencontrolling wesentlich effizienter, einfacher und schneller geworden. Insbesondere der Außendienst ist in hohem Maße zufrieden – bei dieser eher kritischen Nutzergruppe durchaus keine Selbstverständlichkeit.“**

Jochen Wolf, IT-Direktor der TotalFinaElf Deutschland GmbH

Seit dem 1. September 2000 bündelt die TotalFinaElf Deutschland GmbH mit Sitz in Berlin die Kräfte der Totalfina Deutschland und der Elf Oil Deutschland. 2001 erwirtschaftete das Unternehmen mit rund 2.100 Mitarbeitern 15,8 Milliarden Euro Umsatz. Der Vertrieb der Mineralölprodukte erfolgt über die Geschäftsfelder Tankstellen, Industrie- und Verbrauchergeschäft, Schmierstoffe, Bitumen, Luftfahrt, Flüssiggas und petrochemische Spezialprodukte. Mit über 1.000 Servicestationen betreibt TotalFinaElf das viertgrößte Tankstellennetz Deutschlands.

### Die Aufgabe

Mit rund 15.000 Stationen ist das Tankstellennetz in Deutschland relativ dicht. Entsprechend intensiv ist der Wettbewerb, die Kraftstoffmargen stehen unter Druck. Um wirtschaftlich überleben zu können, bauen die Tankstellen ihre Aktivitäten jenseits des Kraftstoffverkaufs aus und bieten auch Zeitungen, Zeitschriften, Tabakwaren, Getränke, Süßigkeiten und Snacks an. Bei TotalFinaElf stehen den Tankstellenbetreibern daher knapp 90 Außendienstmitarbeiter, Shop- und Finanzberater mit betriebswirtschaftlichem Know-how zur Seite.

Liegt der Umsatz der Tankstelle im Mineralölgeschäft im Plan? Werden die Potenziale im Vertriebsgebiet genügend

abgeschöpft? Welche Deckungsbeiträge erzielen die einzelnen Warengruppen im Shop? Wie haben sich Umsätze und Erlöse im Vergleich zu anderen Tankstellen entwickelt? Zur Beantwortung dieser Fragen brauchen die Außendienstmitarbeiter von TotalFinaElf aussagekräftige Informationen aus dem Datenbestand des Unternehmens.

### Die Lösung

„Tankstellencontrolling“ heißt die SAS Anwendung, mit der TotalFinaElf die Geschäfte der Tankstellen plant, steuert und kontrolliert. In das SAS Data Warehouse fließen interne Daten zu den geschäftlichen Transaktionen der Tankstellen aus den verschiedensten operativen Quellen. Externe Daten, zum Beispiel über die Lieferungen der Tabakwaren-, Getränke- und Lebensmittelgroßhändler, werden über ein EDI-Clearing-Center und einen operativen Datenspeicher integriert.

Auf den Notebooks der Außendienstmitarbeiter sind sämtliche für ihre Arbeit relevanten Daten gespeichert. Sie werden einmal monatlich per Komplettaustausch aktualisiert. Mit den Informationen des Tankstellencontrollings arbeiten aber auch die Bezirks- und Regionalleiter, der Direktor des Geschäftsbereichs Tankstellen und die Mitarbeiter der internen Controlling-Abteilung, die unter anderem für die

**Aufgabe:** Aufbau eines SAS Data Warehouse zum Planen, Steuern und Überwachen des Tankstellengeschäftes

**TOP Herausforderung:** alle relevanten Informationen auf den Notebooks des Außendienstes verfügbar machen

**TOP Nutzen:** qualifizierte betriebswirtschaftliche Betreuung der Tankstellen

**Branche:** Industrie

**Partner:** SAS Professional Services, syskoplan AG

Provisionsabrechnung der Tankstellen und die Steuerung des Außendienstes verantwortlich sind.

Die Lösung erlaubt eine Auswertung des Datenmaterials auf diversen Aggregationsebenen. Ein metadaten-gesteuertes Verteilungskonzept stellt sicher, dass jeder Nutzer nur auf die für seine Arbeit relevanten Daten zugreifen kann. Auf Wunsch der Anwender aus dem Außendienst, die sämtliche Daten auf ihrem Notebook zur Verfügung haben wollten und keine längeren Ladezeiten akzeptierten, wurde das Tankstellencontrolling als Fat-Client-

Lösung realisiert. Sobald sich die Übertragungsraten mit der flächendeckenden Einführung des UMTS- oder GPRS-Standards signifikant verbessert haben, steht jedoch eine Web-basierte Lösung zur Diskussion.

### Der Nutzen

- Die Informationen aus dem Tankstellencontrolling bilden die Grundlage qualifizierter Beratungsgespräche mit den Tankstellenbetreibern. Anonymisierte Ranglisten und Benchmarks zeigen die aktuelle betriebswirtschaftliche Situation.
- Kritische Entwicklungen lassen sich frühzeitig erkennen und analysieren, was wiederum ein schnelles Gegensteuern ermöglicht.
- Den Mitarbeitern im Außendienst stehen sämtliche für ihre Arbeit relevanten Daten auf ihren Notebooks zur Verfügung.
- Das Management und die Mitarbeiter aus den Fachbereichen können aus der gemeinsamen Datengrundlage maßgeschneiderte Reports generieren, was wiederum die IT-Fachabteilung entlastet.
- Durch die Automatisierung der Datenverarbeitungs- und Datenbereitstellungsprozesse reduziert sich der administrative Aufwand erheblich.

### Das Projekt

Eine Punktlandung gelang TotalFinaElf gemeinsam mit den Beratern von SAS Professional Services: Die Entscheidung zur Ablösung des Altsystems auf MS-Access-Basis fiel im März 2001. Bereits nach zehn Monaten war die neue Lösung für den Innendienst produktiv. Für den Außendienst wurde sie im Oktober 2002 produktiv gesetzt. Die Zeit- und Budgetvorgaben wurden dank eines detaillierten Leistungsscheins mit den Anforderungen der Nutzer, eines ausgefeilten Fach- und Verteilungs-

konzepts und einer straffen gemeinsamen Projektleitung durch TotalFinaElf und SAS Consulting exakt eingehalten.

„SAS Professional Services war für uns nicht zuletzt wegen des professionellen Projektmanagements und der kontinuierlichen Betreuung der Anwender der richtige Beratungs- und Implementierungspartner“, bestätigt Jochen Wolf, IT-Direktor der TotalFinaElf Deutschland GmbH. Bei der technischen Umsetzung des Projekts wurden die SAS Berater von der syskoplan AG, einem langjährigen SAS Quality Partner, unterstützt.

<b>Anwender:</b>	90 im Außendienst, 30 intern
<b>Plattform:</b>	Windows 2000 (Außendienst), Windows-2000-Clients, Unix-Server (Innendienst)
<b>Datenvolumen:</b>	800 Megabyte insgesamt, auf jedem Notebook rund 50 Megabyte
<b>Datenquelle:</b>	SAP R/3, Oracle, externe Daten via EDI und operativen Datenspeicher mit SAS Datenhaltung



SAS Institute GmbH  
In der Neckarhelle 162  
D-69118 Heidelberg  
Tel: 06221/415-123  
Fax: 06221/415-145

**[www.sas.de](http://www.sas.de)**

SAS World Headquarters  
SAS Campus Drive  
Cary, NC 27513 USA  
Tel: (919) 677 8000  
Fax: (919) 677 4444  
Web: [www.sas.com](http://www.sas.com)