



## Retarus Managed Fax Services bei Honda: Transparent, skalierbar, direkt aus SAP® heraus.

Als Soichiro Honda 1946 das "Honda Technical Research Institute" gründete, war dies nicht mehr als eine einfache Holzhütte, in der er den Bau motorisierter Fahrräder plante. Heute ist die Honda Motor Co. Ltd. ein Unternehmen, das weltweit in 150 Ländern aktiv ist und über 131.000 Mitarbeiter beschäftigt. Um die internationale Kommunikation sicherzustellen, arbeitet Honda in Europa mit der retarus GmbH zusammen.

In Offenbach unterhält die Honda Motor Europe (North) GmbH das SAP® Customer Competence Center. Hier wird der SAP®-Einsatz in allen angelegenen Honda Gesellschaften in Europa betreut. Dazu gehört auch der Versand von mehr als tausend Abbuchungs-Avisen täglich an Händler in verschiedenen europäischen Ländern. Dieser Versand erfolgt per Fax direkt aus dem SAP®-System von Honda über das Rechenzentrum der Münchener retarus GmbH. Der Einsatz eines Managed Services zeigt, wie IT-Abteilungen in Unternehmen sinnvoll und mit sehr geringem Aufwand entlastet werden können.

"Da wir automatische Lastschriftverfahren nutzen, ist es für unsere Händler wichtig, dass diese Abbuchungen rechtzeitig avisiert und in Einzelpositionen aufgelöst gezeigt werden", erklärt Christoph Bungert aus dem SAP® Customer Competence Center Projektteam der Honda Motor Europe (North) GmbH: "Mit dem eigenen Fax-Server, den wir vorher benutzten, kam es in Spitzenzeiten zu Verzögerungen bei der Übertragung. Ein reibungslos funktionierender Belegversand per Fax ist für die Zusammenarbeit mit unseren Händlern von zentraler Bedeutung." In dieser Situation entschied sich Honda für Faxolution® for SAP® von Retarus, einem Managed Service mit SAP® zertifizierter Schnittstelle. Inzwischen erfolgt der Fax-Versand über mehrere tausend In-und Out-bound Leitungen der Retarus Rechenzentren. Die Rückmeldung über den erfolgreichen Versand erhält der Absender direkt im SAP®-System.



*“Ein reibungslos funktionierender Belegversand per Fax ist für die Zusammenarbeit mit unseren Händlern von zentraler Bedeutung.”*

Christoph Bungert, SAP Customer Service Center, Honda Motor Europe (North) GmbH

### Zuverlässiger Versand über Managed Fax Services

Der Versand von über 1.000 Faxen täglich stellte das SAP® Customer Competence Center der Honda Motor Europe (North) GmbH vor einige Probleme: In Spitzenzeiten war der dort eingesetzte Fax-Server sehr oft überlastet und es kam zu langen Wartezeiten. Angesichts der hohen Bedeutung, die der pünktliche Faxversand für die Händlerkommunikation bei Honda hat, war dies nicht länger tragbar. Auch die Kostensituation war unbefriedigend, denn die Avisa aller Niederlassungen wurden europaweit aus dem deutschen Telefonnetz zentral versandt. Eine Möglichkeit, die Übertragungskosten mit einem „Least-Cost-Routing“ zu minimieren, bestand nicht und so fielen für den internationalen Fax-Versand unnötig hohe Gebühren an. Hinzu kam die Unsicherheit über die Entwicklung der nationalen Rechtsvorschriften zum Versand verbindlicher Geschäftskorrespondenz: Wann kann in welchem Land die Fax-Avise durch eine Avise per E-Mail ersetzt werden? Die Einrichtung von dedizierten Fax-Servern in den verschiedenen Ländern hätte bedeutet, dass diese Server mit der Umstellung auf E-Mail überflüssig würden.

Überlegungen, Fax-Server über ganz Europa zu verteilen, wurden verworfen. Nicht zuletzt, weil eine solche Architektur hohen organisatorischen und administrativen Aufwand bedeutet hätte. Stattdessen entschied sich Honda für die Retarus Lösung Faxolution for SAP®. Basis dieser Lösung ist das Retarus Faxolution Backbone, das über mehrere tausend In- und Outbound Leitungen zur Verfügung stellt. In allen europäischen Niederlassungen, die an das SAP®-System von Honda angeschlossen sind, werden die Belege erzeugt und direkt aus dem System per Fax verschickt. Dazu werden die Fax-Seiten elektronisch an die Retarus-Rechenzentren in München übertragen. Dort werden selbst Batch-Jobs mit mehreren tausend Faxseiten ohne Kapazitätsprobleme erledigt. Dank der Retarus NeverBusy Technology sowie einem hocheffizienten Carrier-Management sogar mit einer Zustellrate von bisher unerreichten 99,9 Prozent. Rückmeldungen über den erfolgreichen Versand werden automatisch in das SAP®-System von Honda zurück gemeldet.

### Absolute Kostentransparenz

“Der zentrale Vorteil unserer Fax-Lösung ist, dass alle Kosten für Honda völlig transparent sind“, führt Retarus Key Account Manager Alexander Müller aus: “Neben einer festen Service-Pauschale werden nur noch Gebühren pro erfolgreich verschickter Fax-Seite berechnet. Durch monatliches Reporting werden die Betriebskosten für alle versandten Rechnungen und Einzelverbindungen den betreffenden Länderorganisationen zugeordnet.

Hinzu kommt, dass bei Honda keinerlei Hardware mehr benötigt wird: Weder wird Kapital gebunden, noch fallen Abschreibungsaufwendungen oder Kosten für Wartung und Administration an.“ Darüber hinaus ist das System beliebig skalierbar: Zusätzliche Volumina können problemlos bewältigt werden - und wenn die Faxnutzung reduziert wird, ist kein Kapital durch ungenutzte Hardware gebunden.

### Unicode ready

Mitausschlaggebend für Hondas Entscheidung pro Retarus war die Tatsache, dass Faxolution for SAP® die weltweit einzige Faxlösung ist, die von der SAP AG mit dem Gütesiegel „Unicode ready“ ausgezeichnet worden ist. Für Honda bedeutete das: Vereinfachung des internationalen Datenaustausches, gleichartige Darstellung von Dokumenten und Texten in allen Sprachen sowie erhöhte Zukunftssicherheit bezüglich technologischer Weiterentwicklungen.

### FastFacts

- **Direkter Versand von Geschäftsbelegen aus dem SAP®-System**
- **Hohe Flexibilität und Skalierbarkeit**
- **Transaktionssichere Fax-Übertragung**
- **Jederzeit verfügbar durch 24/7 Management**
- **Bis zu 99,9 Prozent Zustellrate durch NeverBusy Technology**
- **Detailliertes Reporting über alle abgearbeiteten Fax-Aufträge**
- **Keine Kosten für Hardware, Software oder Maintenance**
- **Weltweit einzige Lösung mit SAP-Gütesiegel „Unicode ready“**
- **Entlastung der internen IT-Ressourcen**

### Erfolgreiche Implementierung

Die Implementierung des Faxolution Systems war keinesfalls trivial. Schließlich mussten die hohen Sicherheitsanforderungen des Rechenzentrums von Honda erfüllt werden. Gemeinsam mit den Technikern von Honda konfigurierte Retarus Firewall, Router und ein VPN (Virtual Private Network). Diese Konfiguration gewährleistet nicht nur die nötige Sicherheit sondern garantiert auch optimale Kommunikation und einen stabilen Faxversand. Nach der Implementierung bewährte sich das System in einer 30-tägigen Testphase, ehe es für alle europäischen Niederlassungen eingeführt wurde. Auch der Produktivbetrieb erwies sich als erfolgreich. So erfolgreich, dass Honda und Retarus derzeit ihre Kooperation weiter ausbauen.