

Invacare:

# Gesamteuropäische Ersatzteilkatalog-Lösung

Autor: Dr. Sonja Kussinger, Marketingleiterin Docware GmbH

Der Medizintechnikhersteller Invacare hat eine gesamteuropäische Lösung für die Bereitstellung von Ersatzteilkatalogen eingeführt. Invacare Standorte in ganz Europa nutzen das auf der Ersatzteilkatalogsoftware PARTS-PUBLISHER basierende System, um aus einer länderübergreifend genutzten, zentralen Datenbank heraus länder-spezifische Ersatzteilkataloge zu generieren.

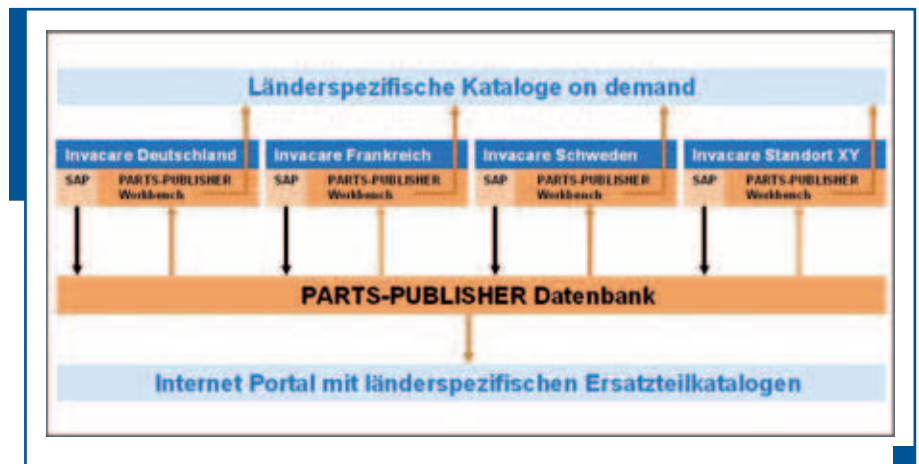
Invacare ist ein Unternehmen der Medizin- und Reha-technik mit weltweiten Produktionsstätten. Der Sitz der Muttergesellschaft ist in Ohio, USA. Die Invacare Produktpalette umfasst Rollstühle, andere Produkte für die Mobilität von gehbehinderten Menschen sowie technische Produkte zur häuslichen Pflege. Seit der Gründung im Jahre 1979 hat sich die Firmengruppe mit einem Umsatz von 1,5 Mrd \$ (2005) zum Marktführer in dieser Sparte der Medizintechnik entwickelt. Die Produkte von Invacare werden weltweit von rund 15 000 unabhängigen Händlern vertrieben.

## Ausgangssituation

Bis Ende 2006 stellten die einzelnen Invacare Standorte ihre Ersatzteilmformationen und -kataloge dezentral, standortspezifisch und auf unterschiedliche Art und Weise bereit - zum Teil auf Papier, zum Teil in elektronischer Form.

## Aufgabenstellung

Ziel war eine gesamteuropäische Lösung für die Bereitstellung von Ersatzteilkatalogen. Um länder-spezifische Ersatzteil-



Produktion länder-spezifischer Ersatzteilkataloge aus einer zentralen Katalog-Datenbank heraus

kataloge europaweit einheitlich erstellen und präsentieren zu können, sollte ein Ersatzteilkatalogsystem mit dezentralen Arbeitsplätzen und zentraler Katalogdatenbank implementiert werden. In diese Datenbank sollten die Ersatzteildaten aller europäischen Invacare Produktionsstätten einfließen. Das Generieren länder-spezifischer Ersatzteilkataloge sollte unter Zugriff auf die zentrale Datenbasis an jedem europäischen Standort on demand möglich sein. Zudem war ein Internet Portal mit integriertem Katalogsystem geplant, über das Händler und Kunden auf länder-spezifische Ersatzteildaten zugreifen und Ersatzteile online bestellen können.

## Lösung

Mit Hilfe der Softwareanbieter Docware GmbH aus Deutschland und Access Commerce aus Frankreich wurde innerhalb von wenigen Monaten basierend auf der Ersatzteilkatalog-Software PARTS-PUBLISHER und der Portal-Soft-

ware Cameleon eine Lösung realisiert, die den oben genannten Anforderungen entspricht. Das gesamteuropäische Projekt wurde zentral vom französischen Standort Fondettes aus geleitet und koordiniert. Im ersten Projektschritt wurde die Ersatzteilkatalogsoftware in Frankreich, in der Schweiz und in Deutschland eingeführt. Danach erfolgte die Einbindung weiterer Standorte. Im Februar 2007, 10 Monate nach Projektstart arbeiten bereits 7 Standorte in Frankreich, Schweden, Dänemark, Deutschland und der Schweiz mit dem neuen Ersatzteilkatalogsystem. Bis Ende 2007 sollen Niederlassungen in weiteren Ländern in das System eingebunden werden.

## Dezentrale Datenaufbereitung, zentrale Datenhaltung

Die einzelnen Invacare Standorte sind mit einem PARTS-PUBLISHER Arbeitsplatz, der so genannten Workbench ausgestattet. Jeder Standort importiert seine Katalogdaten - Stücklisten, Zeich-



nungen, und beschreibende Dokumente – zunächst in die am lokalen PC laufende PARTS-PUBLISHER Workbench. Mit der Workbench werden die Katalogdaten automatisiert für die Katalogerstellung aufbereitet. Die aufbereiteten Katalogdaten werden vom lokalen PC über das Invacare Netzwerk auf einen in Frankreich stehenden Oracle SQL Server übertragen, auf dem die zentrale Katalogdatenbank liegt. Was die Ausgangsdaten der Katalogproduktion angeht, so werden die Stücklisten, die in das PARTS-PUBLISHER System importiert werden, aus den ERP Systemen der einzelnen Standorte generiert. Da die SAP Systeme aller Produktionsstätten synchronisiert sind – d.h. es werden einheitliche Nummernkreise verwendet – ist das Zusammenführen der Daten aus den unterschiedlichen SAP-Systemen unproblematisch. Unterschiedliche Varianten eines Produkts sind mit Nummerncodes gekennzeichnet, die einem standortübergreifenden System folgen, das in den SAP Systemen aller europäischen Niederlassungen verwendet wird. Damit ist die Durchgängigkeit der Nummernsystematik und die Eindeutigkeit der Daten gewährleistet.

### Länderspezifische Kataloge on demand

Bei Bedarf kann jeder Standort mit der PARTS-PUBLISHER Workbench länderspezifische Ersatzteilkataloge erzeugen. Das Generieren der Kataloge – egal ob Papier oder CD Kataloge – benötigt nur wenige Mausklicks. Und das funktioniert so: Per Mausklick werden die für die Katalogerstellung benötigten Daten per Terminalserver aus der zentralen Katalogdatenbank exportiert. Dass nur die Daten exportiert werden, die für den Ersatzteilkatalog des jeweiligen Landes benötigt werden, wird durch länderspezifische Kennzeichnung der Katalogdaten und durch die Filterfunktion der Katalogsoftware sichergestellt. Im Fall von Invacare kommt ein Substring-Filter zum Einsatz. Diese Funktion macht es möglich, aus dem gesamten Inhalt der Katalogdatenbank nur Daten mit dem jeweils gewünschten Ländercode zu selektieren und für die Katalogproduktion zu exportieren. Die länderspezifische



**In den PARTS-PUBLISHER Katalogen werden Ersatzteilm Informationen zu sämtlichen Varianten der Invacare Rollstühle bereitgestellt**

Codierung der Stücklistendaten erfolgt bereits im Ursprungs-SAP System und wird beim Import der Daten in die Katalogdatenbank übernommen.

### Internet Portal mit integriertem Katalogsystem

Zusammen mit dem neuen Katalogsystem wurde ein Internet Portal implementiert, über das Händler und Kunden auf länderspezifische Ersatzteildaten zugreifen und Ersatzteile online bestellen können. Das Internet Portal, in das PARTS-PUBLISHER integriert wurde, basiert auf der Software Cameleon von Access Commerce. Während die Katalogfunktionen (Anzeige, Navigation, etc.) des Online Bestellsystems auf PARTS-PUBLISHER beruhen, stellt Cameleon die Shopfunktionen (Warenkorb, Warenkorberwaltung, Zugriffsregelung über Rechtesystem, etc.) bereit. Die Anzeige länderspezifischer Kataloge wird über das Login gesteuert. Das Filtern länderspezifischer Katalogansichten basiert auf dem oben beschriebenen Filter- und Selektionsverfahren länderspezifisch gekennzeichneten Daten.

### Treffsichere Teilebestimmung

Die Kataloge, die Invacare mit dem neuen Katalogsystem bereitstellt, machen die Identifikation und die Bestellung benötigter Teile einfach. Die Kata-

loge sind intuitiv zu bedienen und bieten ein Höchstmaß an Eindeutigkeit und Benutzerfreundlichkeit. Für jeden Kataloganwender werden automatisch – gesteuert durch die Einstiegsmaske in den Katalog – länderspezifische Katalogansichten bereitgestellt. Basierend auf den Seriennummern der einzelnen Produkte sind auch variantenspezifische Ersatzteile schnell und sicher zu identifizieren. Egal ob ein Ersatzteil zum Beispiel in einer bestimmten Farbe oder für eine spezielle Ausführung eines Rollstuhls bestellt werden soll, die Recherche des benötigten Teils ist dank der länderspezifischen und variantenspezifischen Ansicht der Katalogdaten denkbar einfach.

### Fazit

Mit der standortübergreifenden Einführung des neuen Katalogsystems hat Invacare die Prozesse bei der Erstellung, Aktualisierung und Pflege von Ersatzteilkatalogen optimiert. Die Zentralisierung der Datenhaltung und die Produktion aller Kataloge aus einer zentralen Datenbank heraus – egal in welchem Land und egal für welches Katalogausgabemedium – gewährleistet die Verwendung konsistenter Katalogdaten ohne Redundanzen bei einer länderspezifisch einheitlichen Datenqualität und -präsentation. Neben der Verbesserung der internen Prozesse der Katalogerstellung bedeutet das neue Katalogsystem für die Händler und Kunden von Invacare eine Vereinfachung der Ersatzteilidentifikation und -bestellung. Denn länderspezifische Kataloge, die sämtliche ersatzteilrelevanten Daten zu sämtlichen verfügbaren Produktvarianten und Ersatzteilen verlinkt enthalten und eine weitgehend nutzerspezifische Ansicht der Katalogdaten gewährleisten, optimieren die Auffindbarkeit und Auswahl benötigter Ersatzteile.

### Weitere Informationen

Docware GmbH  
Alexanderstr. 9, D-90762 Fürth  
Tel: +49 (0)911 977590  
Fax: +49 (0)911 9775999  
Mail: info@docware.de  
Internet: www.docware.de