

Ersatzteilbestellsystem für weltweites Händlernetz

Projektbericht

CLAAS

Unter dem Motto „Erstklassige Ersatzteilversorgung für leistungsstarke Maschinen“ hat der Landmaschinenhersteller CLAAS ein innovatives elektronisches Ersatzteilkatalogsystem eingeführt, mit dem Händler weltweit maschinenspezifische Ersatzteile einfach, schnell und treffsicher bestellen können. Weniger Fehlbestellungen und eine noch bessere Ersatzteilversorgung der Kunden sind die Folgen.

Das Unternehmen

Die CLAAS KGaA mbH ist ein internationaler Landmaschinenkonzern mit Hauptsitz im ostwestfälischen Harsewinkel. Der 1913 gegründete Traditionsbetrieb ist Markt- und Technologieführer in der Erntetechnik. Das Produktspektrum umfasst neben Feldhäckseln (Weltmarktführer), Mähdeschern (Marktführer in Europa), Mähwerken, Heuwendern, Schwadern und Ballenpressen



auch Traktoren. Neben dem Kerngeschäft Landtechnik gewinnen die Segmente Ferti- gungstechnik und Industrietechnik an Bedeutung. Die Unternehmensgruppe erzielte im Geschäftsjahr 2008 mit rund 9100 Mitarbeitern einen Umsatz von 3,2 Mrd. Euro. Der Exportanteil betrug 77,6 Prozent. CLAAS produziert an 14 Standorten und ist mit zahlreichen Vertriebsgesellschaften weltweit präsent. Ein dichtes Händler- und Vertriebs- partnernetz bietet Kompetenz und Kunden- service vor Ort.

Ausgangssituation

Über mehr als fünf Jahre hinweg betrieb CLAAS für die Produktgruppen Erntemaschi- nen und Traktoren zwei verschiedene Ersatz- teilkatalogsysteme. Diese basierten auf un- terschiedlichen Geschäftsprozessen und

Datenstrukturen. Ersatzteilstücklisten wurden für jeden neuen Maschinentyp von Grund auf neu erstellt und periodisch aktualisiert. Kataloge wurden auf CD, nicht aber via Internet bereitgestellt. Für die Aktualisierung der Informationen mussten neue CDs erstellt und verteilt werden. Die CD-Produktion wurde teilweise ausgelagert und von einem Dienstleister durchgeführt. Aufgrund des hohen Aufwands und entsprechender Kos- ten wurden die Aktualisierungsintervalle lang gehalten. In Folge waren die im Feld verteil- ten Informationen nicht immer auf dem neuesten Stand. In den Katalogen für Erntemaschinen war die seriennummernbezo- gene Suche nach Ersatzteilen nicht möglich.

Branche:

Landmaschinen

Anwendung:

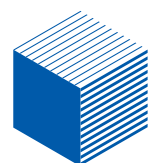
Maschinenspezifische Ersatzteilkataloge (DVD, Internet)

Ersatzteilbestellsystem für Händler

Technologien:

SAP R/3

PARTS-PUBLISHER





Dem Wettbewerb voran

Darauf bedacht, auch bei der Ersatzteilversorgung herausragende Standards zu setzen, beschloss CLAAS, bei der Bereitstellung von Ersatzteilm Informationen neue Wege zu beschreiten. Im Bewusstsein, Händler und Kunden durch beste Servicequalität zu überzeugen und zu binden, wurden die beiden oben beschriebenen Altsysteme Ende 2008 durch ein, auf innovativen Technologien basierendes Ersatzteilinformations- und Bestellsystem abgelöst, das Händler und Kunden bei der Bestellung benötigter Ersatzteile auf beste Art und Weise unterstützt.

Technologie-Partner Docware

Bei der Implementierung des neuen Katalogsystems vertraute CLAAS auf den Ersatzteilkatalogspezialisten Docware. Dieser realisierte aufbauend auf der Standardsoftware PARTS-PUBLISHER ein kundenspezifisch angepasstes Katalogsystem, das die CLAAS-Anforderungen im Detail erfüllt. Bei der Definition der Schnittstelle SAP / PARTS-PUBLISHER sowie bei der Festlegung des Datenmodells und der Datenstruktur in SAP arbeiteten CLAAS und Docware eng zusammen. Auch bei der Datenaufbereitung konnte Docware Unterstützung bieten. So wurde unter anderem ein spezielles Import Plug-In entwickelt, um die verschiedenen Datenmodelle und die Variantenlogik der einzelnen Produktgruppen für die automatisierte Katalogerstellung abzubilden.

Eindeutigkeit durch Filtertechnologie

Mit dem neuen Ersatzteilkatalogsystem stellt CLAAS Ersatzteilkataloge auf DVD, im Internet und on Demand auch in gedruckter Form bereit. Alle für die Katalogerstellung

benötigten Daten liegen in definierter Struktur in SAP R/3. Katalogdaten werden automatisiert aus SAP exportiert und in PARTS-PUBLISHER importiert, wo die automatisierte Katalogproduktion erfolgt. Über ein komplexes, von Docware speziell für CLAAS entwickeltes Filterverfahren wird im Katalog für jede Maschinenummer der spezielle Maschinenumfang gemäß auftragspezifischer Maschinenkonfiguration zur Anzeige gebracht. Pro Tag werden durchschnittlich 150 bis 200 maschinenspezifische Kataloge erstellt.

Aktuelle Daten dank Webtechnologie

In den Internetkatalogen kommen Dateneupdates unmittelbar zum Tragen, nachdem sie in SAP freigegeben wurden. Bereits verteilte Katalog DVDs werden einmal wöchentlich automatisiert per Internet aktualisiert. Hier kommt ein von der Firma Docware entwickeltes Standardverfahren zum Einsatz. Dabei werden Änderungsdateien (Delta Updates) auf einem Server bereitgestellt, die autorisierte Katalognutzer via Internet downloaden können. Die Integration der Updates in die DVD Kataloge läuft automatisiert. Herkömmlich bedeutete die Aktualisierung von Katalogen, viel Geld in die Hand zu nehmen, sowohl für die Neuherstellung als auch für die Neuverteilung von DVDs. Mit dem PARTS-PUBLISHER Verfahren werden für die DVD Updates nur noch wenige Mausklicks benötigt. Die Verteilung neuer DVDs erübrigt sich. Da das neue Verfahren den Aufwand für DVD Updates auf ein Minimum reduziert, wurde das Aktualisierungsintervall von früher 4 Monaten auf eine Woche verkürzt. Somit können autorisierte Katalognutzer auch via DVD jederzeit auf aktuelle Daten zugreifen.

Teile schnell und treffsicher finden

CLAAS stellt Katalog DVDs bereit, in denen aktuelle Daten zu jeder einzelnen CLAAS-Maschine enthalten sind. Filter steuern die Anzeige maschinenspezifischer Daten, was die schnelle und treffsichere Auswahl der richtigen Teile einfach macht. Je nach Bedarf stehen den Nutzern der Kataloge unterschiedliche Einstiegs-, Navigations- und Suchmöglichkeiten zur Verfügung. Der Einstieg in den Katalog kann über die direkte Eingabe der Maschinenummer oder, wenn diese nicht bekannt ist, über die Eingabe der Typ-Bezeichnung (= Katalognummer) geschehen. In Folge werden im ersten Fall nur maschinenspezifische, im zweiten Fall typspezifische Daten angezeigt. Eine weitere Möglichkeit, zum benötigten Teil zu gelangen, ist der so genannte „manuelle Einstieg“. Bei dieser Art der Navigation, der über die Maschinenklassifikation läuft, wählt der Katalognutzer aus einer Auflistung aller CLAAS Produktfamilien zunächst die passende aus. Dies initiiert die Anzeige aller zu dieser Produktfamilie gehörenden Produktreihen, aus denen wiederum die gewünschte ausgewählt wird. Nach Selektion der richtigen Produktreihe erscheinen die zugehörigen Modelle, danach die entsprechenden Maschinenummern. Bei dieser Art der Navigation werden 4 Mausklicks benötigt, um zur gewünschten Maschine zu gelangen. Die weitere Navigation über die Baugruppen hin zum benötigten Teil kann via Text oder Bild erfolgen und benötigt ebenfalls nur wenige Mausklicks. Mit der Suchfunktion kann nach Teilenummer oder Teilebenennung gesucht werden.



Abb. 1

Die Screenshots rechts zeigen Beispiele der Navigation über die verschiedenen Katalogebenen hinweg.

Abb. 1: Katalogebene 1, Einstieg in den Katalog

Abb. 2: Baugruppenübersicht in Text und Bild (Pictogramme)

Abb. 3: Vorschau auf Katalogebene 3

Abb. 4: Katalogebene 3, Explosionszeichnung und Stückliste zur Baugruppe

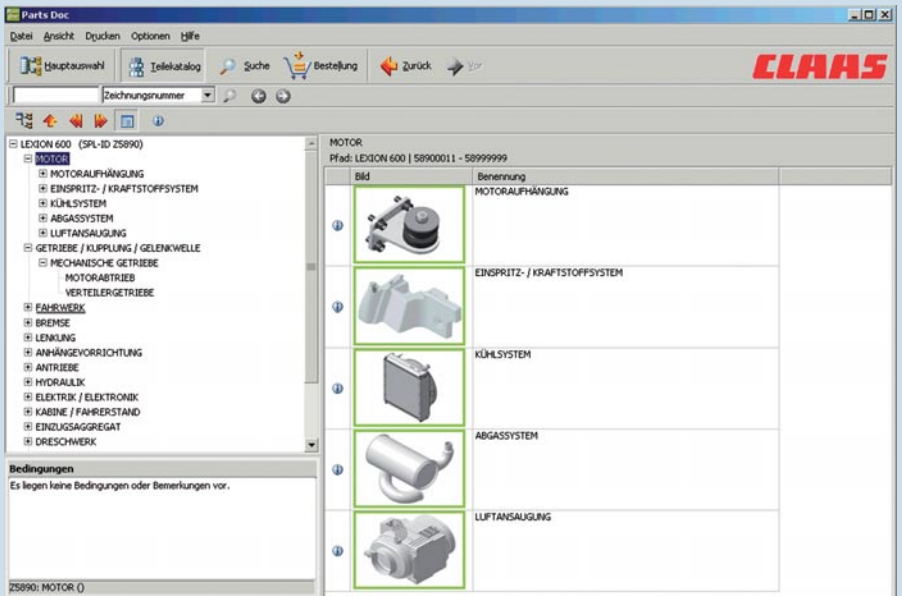


Abb. 2

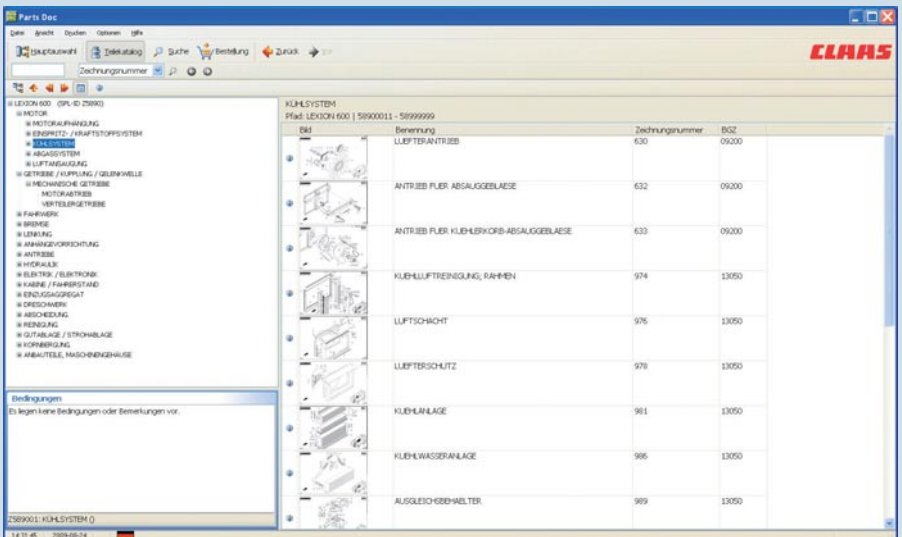


Abb. 3

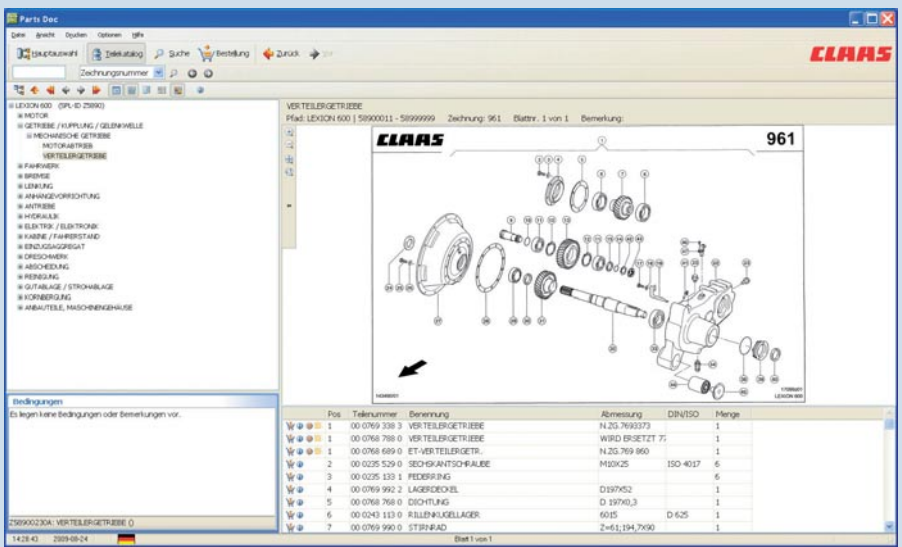


Abb. 4

Zusatzinformationen

CLAAS stellt in seinen Katalogen eine Reihe von Zusatzinformationen bereit. Das Vorhandensein solcher Informationen ist in der Stückliste durch spezielle Icons gekennzeichnet. Das Anklicken dieser Icons öffnet das Fenster „Zusatzinformation“.

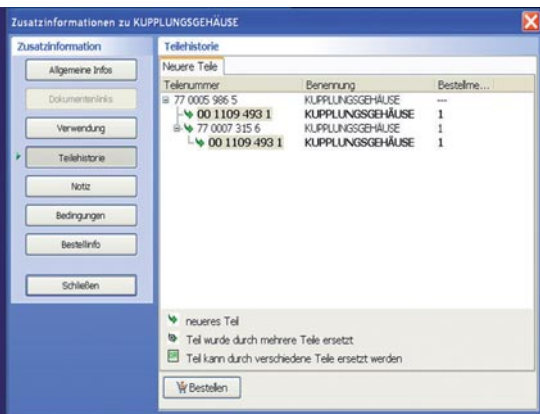


Abb. 5: Zusatzinformationen werden in einem Fenster angezeigt

Kataloge in Landessprache

CLAAS stellt Ersatzteilkataloge in 6 Sprachen bereit (Bedienoberfläche 18 Sprachen). Die Darstellung aller Weltssprachen – auch asiatischer oder osteuropäischer Schriftzeichen – ist mit PARTS-PUBLISHER Katalogen dank des modernen Sprachcodierungs-

standards Unicode per Mausklick möglich. Beim Aufrufen des Katalogs kann der Kataloganwender aus den hinterlegten Sprachen die gewünschte auswählen.

Nutzen

Mit der Einführung des neuen Ersatzteilkatalogsystems hat CLAAS seinen After Sales Service modernisiert und verbessert. Händler und Kunden profitieren von der elektronischen Beschaffungslösung. Anwender weltweit können das System online und offline rund um die Uhr als Informationsquelle oder als schnelle und einfache Bestellform nutzen. Hochaktuelle Informationen und Daten stehen maschinenspezifisch in der jeweiligen Landessprache zur Verfügung. Bedarfsorientierte Navigationsmöglichkeiten und nutzerfreundliche Suchfunktionen machen es leicht, Ersatzteile zu identifizieren und zu bestellen.

Die Vereinheitlichung und Automatisierung der Katalogproduktion senkt den Aufwand für die Erstellung und Pflege der Ersatzteilkataloge enorm. Die durchgängige Nutzung der Daten aus dem ERP System, die Unabhängigkeit von externen Dienstleistern bei der Katalogerstellung und die Aktualisierung verteilter Katalog DVDs via Internet spart Kosten.



„Ca. 5000 User weltweit nutzen unseren Ersatzteilkatalog, sowohl online als auch die offline DVDs. Diese werden wöchentlich durch Delta Updates via Internet aktualisiert. Damit sind die Ersatzteilkataloge immer auf dem neuesten Stand. Zudem sparen wir erhebliche Kosten, die anfallen würden, wenn die DVDs neu erstellt und verteilt werden müssten.“

Hans-O. Grunwald,
Leiter Technische Dokumentation,
CLAAS KGaA

Mengengerüst des CLAAS Ersatzteilkatalogsystems

Was:

Wieviel:

Anzahl User	5.000
Datenvolumen	7,0 GB
Stücklistenpositionen	3 Mio
Texte	1,7 Mio
Hotspots	1,6 Mio
Zeichnungen	100.000
DVD Updates	1 x wöchentlich
Sprachen	Sprache Bedienoberfläche: 18
	Sprache Kataloginhalt: 6

Docware GmbH
Alexanderstraße 9
D-90762 Fürth
Tel: +49-911-977 59-0
Fax: +49-911-977 59-99
E-Mail: info@docware.de
Web: www.docware.de