

Vollautomatisierte Katalogerstellung aus SAP, Einbindung Katalogsystem in SAP Portal

Projektbericht

KAESER KOMPRESSOREN

einer der weltweit führenden Anbieter von Kompressoren und Druckluftanlagen, betreibt ein in SAP integriertes Ersatzteilkatalogsystem, das auf der Ersatzteilkatalogsoftware PARTS-PUBLISHER der Firma Docware basiert. Kataloge werden ohne manuelle Eingriffe direkt aus SAP R/3 generiert. Die voll automatisiert erstellten Ersatzteilkataloge werden in einem SAP Internet Portal bereitgestellt, das von Händlern und Servicetechnikern weltweit genutzt wird.

Branche:

Drucklufttechnik

Anwendung:

Ersatzteilkatalogerstellung aus SAP

Ersatzteilbestellung via
SAP Internet Portal

Technologien:

SAP R/3

SAP Portal

PARTS-PUBLISHER



Das Unternehmen

Die KAESER KOMPRESSOREN GmbH stellt Kompressoren und Produkte der Drucklufttechnik her. Das Familienunternehmen hat seinen Sitz in Coburg (Oberfranken). Bei einer Exportquote von etwa 60 % ist KAESER einer der größten Kompressorenhersteller Europas. Bei Schraubenkompressoren nimmt die Firma mit einem Anteil von rund 30 % eine führende Position im deutschen Markt ein. In den Produktionsstandorten Coburg, Gera und Lyon sowie in 36 internationalen Tochtergesellschaften beschäftigt das Unternehmen über 3000 Mitarbeiter, davon 1600 am Hauptstandort in Coburg. Hier ist neben Logistik, Forschung und Entwicklung unter

anderem die Produktion von stationären Schraubenkompressoren, fahrbaren Baukompressoren, stationären und werkstatt-fahrbaren Kolbenkompressoren sowie Vakuumpumpen angesiedelt. Eine hoch qualifizierte, global vernetzte Service-Organisation gewährleistet weltweit die höchstmögliche Verfügbarkeit aller KAESER-Produkte.



Ausgangssituation

Herkömmlich publizierte KAESER gedruckte Ersatzteilkataloge, die unter großem manuellen Aufwand mit Interleaf erstellt wurden. Ersatzteilbestellungen gingen in erster Linie telefonisch oder per Fax ein. Die Identifikation benötigter Ersatzteile anhand der Papierkataloge war zeitaufwändig und umständlich. Die Recherche nach anlagenspezifischen Ersatzteilen gestaltete sich oft schwierig. Nicht selten waren für Bestellungen Rückfragen bei der KAESER Service Hotline nötig.

Ziele

Ziel war die Ablösung der Papierkataloge durch ein Internet-Ersatzteilkatalogsystem. Damit sollte die Ersatzteilbestellung für Händler vereinfacht, die Bestellabwicklung beschleunigt und infolgedessen eine schnellere Störfallbeseitigung für KAESER-Anlagen erreicht werden. Als wesentliches Unterscheidungsmerkmal zum Mitbewerb sollte das innovative Online Katalog- und Bestellsystem vorhandene Händler binden, neue Kunden anziehen und letztendlich den Ersatzteilumsatz steigern.

Ein weiteres von KAESER definiertes Ziel betraf die Prozesse der Katalogerstellung. Diese sollten, ausgehend von den in SAP R/3 vorliegenden Informationen, maximal automatisiert werden. Auf die durchgängige Nutzung vorhandener Daten und eine höchstmögliche SAP-Integration wurde besonderer Wert gelegt.

SAP-Empfehlung: PARTS-PUBLISHER

Bei der Auswahl einer geeigneten Ersatzteilkatalogsoftware folgte KAESER einer SAP-Empfehlung, die PARTS-PUBLISHER der Firma Docware betraf. Docware und SAP arbeiten insbesondere im Bereich E-Commerce Systeme eng zusammen. Docware ist "Independent Software Vendor with SAP certified Integration" und betreut eine Reihe von Kunden, die SAP-integrierte PARTS-PUBLISHER Lösungen betreiben.

Kurze Implementierungsphase

Innerhalb von 12 Monaten wurde in Zusammenarbeit mit der Firma Docware ein auf PARTS-PUBLISHER basierendes Online Bestellsystem für Ersatzteile eingeführt, auf das Händler und Servicetechniker über ein SAP Internetportal zugreifen können. Die Implementierungsphase umfasste folgende Schritte:

- Festlegung des Prozessablaufs (Datenquellen, Datenfluss)
- Definition der Schnittstellen
- Aufbau des Datenmodells / Konfiguration der Kataloge: PARTS-PUBLISHER bietet die Möglichkeit, Kataloge mit wenigen Mausklicks individuell zu konfigurieren. Die Konfiguration umfasst zum Beispiel das Festlegen der Optik des Viewers, die Benennung der Datenfelder für die Stücklisten (z.B. Seriennummer, Benennung, Preis etc.) und das Festsetzen der Reihenfolge der einzelnen Stücklistenspalten im Katalog. Zudem werden die Sprachen bestimmt, die in den Katalog einfließen sollen. Die Sprachauswahl kann für Datenbank, Workbench und Katalog-Viewer getrennt erfolgen. Auch die Definition der Such-

felder und Suchbegriffe, der Bestellfelder und der Filter erfolgt im Rahmen der Konfiguration. Die Filterfunktion regelt beispielsweise, welche Daten welchen Katalognutzern zugänglich sind. In der Phase der Systemimplementierung wurde KAESER von einem Anwendungsberater der Firma Docware bei der Konfiguration der Kataloge unterstützt. Die Erstellung neuer Katalogtemplates ist aber auch weiterhin jederzeit möglich und kann von KAESER Mitarbeitern auch ohne externe Hilfe und ohne Programmierkenntnisse ausgeführt werden.

- Kundenspezifische Anpassungen: Programmierung eines KAESER spezifischen Zugangs zum System (Zugang für Händler oder Monteure = Servicetechniker)
- Definition und Programmierung des vollautomatischen Imports. PARTS-PUBLISHER Workbench als Dienst
- Schulung

Integration in SAP

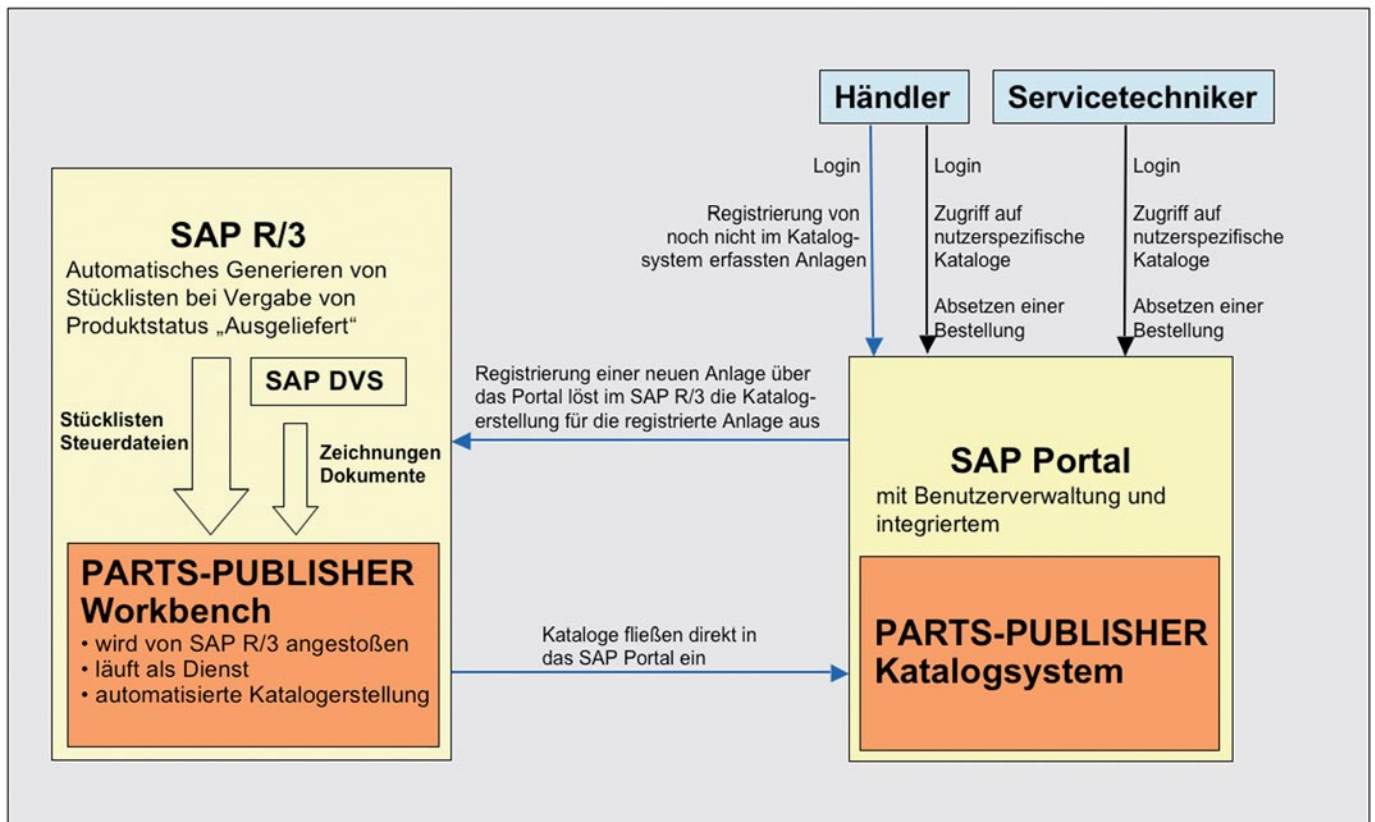
Das bei KAESER installierte Ersatzteilkatalog und -bestellsystem umfasst folgende Softwaresysteme, die als integrierte Gesamtlösung betrieben werden:

SAP R/3

PARTS-PUBLISHER

SAP Portal

Systemübersicht: Ersatzteilkatalogerstellung und Zugriff auf Kataloge




Katalogerstellung aus SAP

Die Erstellung der Ersatzteilkataloge erfolgt voll automatisiert und wird von SAP R/3 gesteuert. Liefert KAESER ein neues Produkt bzw. eine neue Anlage aus, so wird im SAP R/3 ein entsprechender Status gesetzt. Dieser Status initiiert die selbst ablaufende Erstellung des zugehörigen Ersatzteilkatalogs. SAP R/3 generiert automatisch eine Stückliste zum ausgelieferten Produkt, die direkt in die Workbench der Ersatzteilkatalogsoftware PARTS-PUBLISHER einfließt. Ein automatisches Importprogramm läuft als so genannter Dienst. D. h. weder für das Auslösen der Katalogproduktion noch für die Erstellung und Ausgabe der Kataloge sind manuelle

Eingriffe nötig. In der Workbench werden Stücklistendaten, zugehörige Zeichnungen und beschreibende Dokumente automatisch aufbereitet, verlinkt und als Katalog ausgegeben. Die beschreibenden Dokumente werden wie die Stücklisten aus SAP R/3 übernommen. Zeichnungen fließen aus SAP DVS in die Katalogerstellung ein. Die Information darüber, welche Zeichnungen und welche Dokumente welchen Baugruppen zuzuordnen sind, stammt ebenfalls aus SAP R/3.

Zugriff auf anlagen- und nutzerspezifische Kataloge via SAP Portal

Das PARTS-PUBLISHER Ersatzteilkatalogsystem ist in ein von KAESER betriebenes SAP Portal eingebunden, auf das berechnigte User via Internet zugreifen. Die Benutzerverwaltung des SAP Portals unterscheidet zwei User-Gruppen: "Händler" und "Monteur" (= Servicetechniker). Je nach Zugehörigkeit zur einen oder anderen Gruppe werden nach dem Login unterschiedliche Katalogansichten und Informationen angezeigt. Das System stellt maschinenspezifische Kataloge bereit, in denen Stücklisteninformationen, Zeichnungen und beschreibende Dokumente verlinkt vorliegen.



Bestellungen können direkt aus dem Ersatzteilkatalogsystem heraus ausgelöst werden. Die Teilebestellung für regelmäßige Wartungsarbeiten wird durch so genannte Wartungs-Kits vereinfacht. Dabei handelt es sich um "Bestellpakete", in denen alle Teile enthalten sind, die für definierte Wartungsmaßnahmen benötigt werden.

Die Übermittlung der Bestellungen an KAESER erfolgt per E-Mail. Bei KAESER eingegangene Bestellungen werden in SAP R/3 eingepflegt, wo auch die weitere Auftragsabwicklung erfolgt. Im weiteren Ausbau ist die Integration des Katalogsystems in einen SAP Internet Shop mit direkter Übergabe der Bestellungen in das SAP ERP vorgesehen.

Pflege des Katalogsystems durch Händler

Das Katalogsystem beinhaltet, Stand Anfang 2008, Ersatzteil- und Serviceinformationen zu rund 35.000 Anlagen. Für Anlagen, die bereits vor der Einrichtung der elektronischen Kataloglösung ausgeliefert wurden, hat KAESER folgende Möglichkeit der Systempflege eingerichtet: Händler können Anlagen, die noch nicht im Katalogsystem erfasst sind, über das Service Portal registrieren lassen. Dies löst eine entsprechende Meldung an das KAESER SAP R/3 aus, wo umgehend die Katalogerstellung für diese Anlage startet. Bei der Anlagen-Registrierung können Händler angeben, an welchen Kunden die entspre-

chende Maschine ausgeliefert wurde. Die Kundendaten fließen dann ebenfalls in das Katalogsystem ein.

Katalogsystem mit Zusatznutzen

Das Katalogsystem stellt Features bereit, die über die reine Katalog- und Bestellfunktion hinausgehen. Ein spezieller Filtermechanismus beispielsweise ermöglicht es Händlern, nach Kunden ihres Vertriebsgebietes zu recherchieren, die einen bestimmten Anlagentyp betreiben. Diese Funktion kann für die Planungsoptimierung von Serviceeinsätzen genutzt werden.

Gute Akzeptanz

Das elektronische Ersatzteilbestellsystem wurde sehr gut angenommen. Es wird derzeit (2008) von ca. 225 internen Mitarbeitern und 250 Händlern in 12 Ländern genutzt. Geplant ist der Einsatz der Ersatzteilkataloge in 30 Ländern.

Nutzen

Mit der Einführung des Internet Service Portals hat KAESER KOMPRESSOREN seinen After Sales Service modernisiert und verbessert. Händler und Service-Organisationen profitieren von der elektronischen Beschaffungslösung. Anwender weltweit können das System rund um die Uhr als Informationsquelle oder als schnelle und einfache Bestellform nutzen. Informationen und Daten, die nicht aktueller sein können, stehen in der jeweiligen Landessprache zur Verfügung. Verschiedene Wege machen es den Nutzern leicht, Ersatzteile zu identifizieren und zu bestellen. Die vereinfachte Recherche nach eindeutigen Ersatzteilinformationen und die direkte Bestellung aus dem Katalogsystem heraus führten zu einem deutlichen Rückgang der

Fehlbestellungsrate. Auch die Rückfragen bei Bestellungen sind deutlich gesunken. Dies bedeutet langfristig eine nachhaltige und signifikante Reduzierung der laufenden Kosten für den After Sales Service.

Die vollständige Automatisierung der Katalogproduktion senkte den Aufwand für die Erstellung und Pflege der Ersatzteilkataloge praktisch auf Null. Die durchgängige Nutzung der Daten aus dem ERP System verhindert Redundanzen. In das Portal eingebundene Kataloge können jederzeit und schnell aktualisiert werden.

Gerne stellen wir für Sie den Kontakt mit einem Ansprechpartner unseres Referenzkunden her.

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