

# Online Service Portal mit Ersatzteilbestellsystem

## Projektbericht

### KÖGEL

Die Kögel Fahrzeugwerke GmbH, einer der größten Nutzfahrzeughersteller in Europa, hat innerhalb von sechs Monaten ein Online Service Portal mit den Säulen Service, Fahrzeughistorie und Ersatzteilkatalog implementiert. Über das Portal haben Servicepartner und Kunden die Möglichkeit,

Ersatzteilbestellungen abzuwickeln, Gewährleistungs- und Reparaturanträge einzureichen sowie auf detaillierte, fahrzeugbezogene Informationen zu Vertrags- und Wartungsdaten zuzugreifen.

Kögel ist einer der größten Anhänger- und Aufbautenhersteller Europas. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Burtenbach bei Augsburg. Daneben betreibt das Unternehmen einen Produktionsstandort in Chocen in der Tschechischen Republik sowie den zentralen After Sales-Bereich am Standort Ulm. Im Jahr 2005 erwirtschaftete Kögel mit knapp 1000 Mitarbeitern

umfassender Kundendienst, das Angebot spezieller Full Service Verträge für die Fahrzeuge sowie ein eigenes Reparaturzentrum.

### Ausgangssituation

Ersatzteilbestellungen gingen bei Kögel bis Mitte 2006 in einem eigenen Call-Center in erster Linie telefonisch oder per Fax ein. Die Annahme der Bestellungen erfolgte zu den üblichen Geschäftszeiten. Die Identifikation der benötigten Ersatzteile gestaltete sich sowohl für den Kunden als auch für den Sachbearbeiter recht schwierig, da lediglich ein rudimentärer, universeller Ersatzteilkatalog auf CD herangezogen werden

#### Branche:

Nutzfahrzeuge

#### Anwendung:

Online Service Portal für

Angebotsanfragen

Ersatzteilbestellung

Garantieanfragen

Fahrzeughistorie

Technische Informationen

Produkte, Dienstleistungen

#### Technologien:

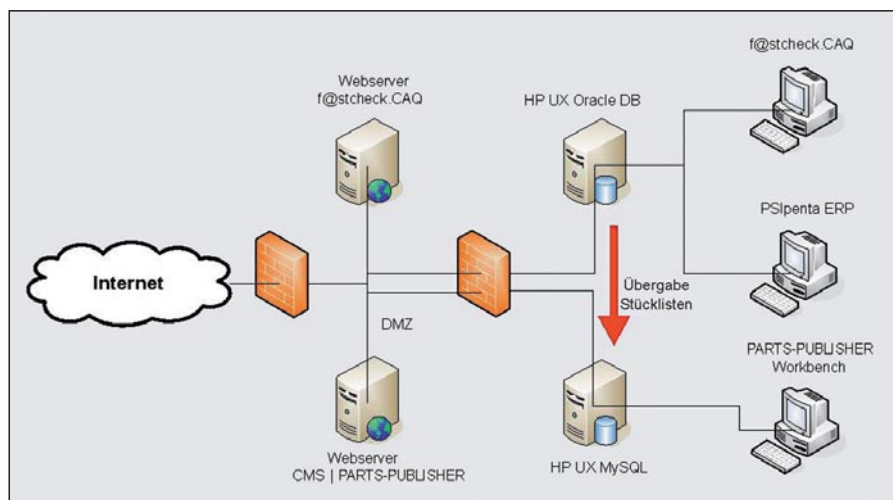
PSIpenta (ERP System der PSIPENTA Software Systems GmbH)

f@stcheck.CAQ (CAQ-System der InQu Informatics GmbH)

up2date (Web Shop & Content Management System der Kumatronik Software GmbH)

PARTS-PUBLISHER (Ersatzteilkatalog der Docware GmbH)

www.koegel.com



einen Umsatz von 250 Millionen Euro. Kögel produzierte in 2006 durchschnittlich 60 Fahrzeuge am Tag. Das Produktspektrum umfasst 41 Fahrzeuglinien und 50.000 Fahrzeugvarianten. Neben den hochwertigen und innovativen Fahrzeugen ist vor allem das Servicekonzept, das die höchstmögliche Verfüg- und Nutzbarkeit von Kögel Fahrzeugen sichert, ein wesentlicher Pfeiler des Erfolgs von Kögel. Zur schnellen Ersatzteilversorgung bevorrätet der Kögel After-sales-Bereich in Ulm über 50.000 Artikel. Die unverzügliche Ersatzteilversorgung vor Ort oder per Versand ist tägliche Routine für die Ersatzteillogistik. Dazu kommt ein

konnte. Die fahrzeugspezifische Suche nach Ersatzteilen war oft sehr aufwändig und die Gefahr von Missverständnissen war latent gegeben. Für einen großen Teil der Bestellungen waren immer wieder Rückfragen bei der Kögel Service-Hotline nötig.



DOCWARE

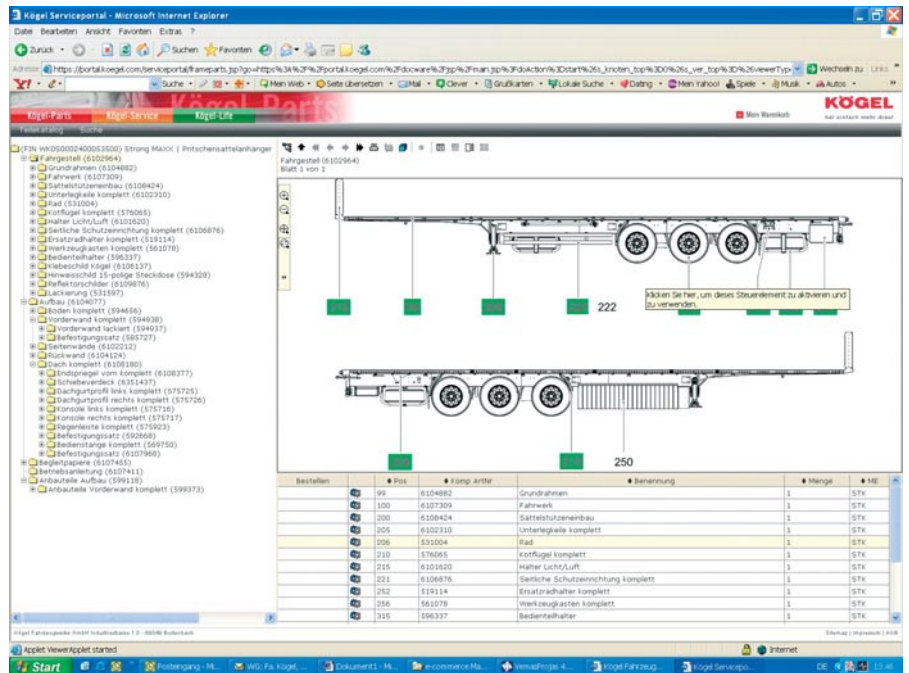
„Jeder Beschaffungsprozess durch unsere Servicepartner erforderte intern intensive Recherchen. Waren die benötigten Ersatzteile identifiziert, wurden die Kundenaufträge manuell von unseren Sachbearbeitern angelegt. Durch diese aufwändigen Prozesse wurden personelle Kapazitäten unverhältnismäßig stark gebunden“ beschreibt Bernhard Urban, Bereichsleiter Aftersales bei Kögel, die Ausgangssituation.

### Aufgabenstellung

Um die dynamische Entwicklung des Unternehmens mit optimierten Abläufen für den Bereich Aftersales zu unterstützen, plante Kögel die Einführung eines integrierten Service Portals. Damit sollten die Prozesse der Ersatzteilbeschaffung, der Service- und Reklamationsabwicklung sowie des Managements von Full Service Verträgen optimiert werden. Hauptziel war eine weitgehende Automatisierung der Abläufe, um zum einen Fahrzeugstillstandzeiten beim Kunden, zum anderen die Kosten beim Servicepartner und bei Kögel selbst zu reduzieren. Für das geplante Projekt galt ein sehr enger Terminplan. Denn Kögel wollte zur IAA Nutzfahrzeuge im September 2006 mit dem neuen Service Portal online gehen.

### Projektentwicklung

Projektstart war im Frühjahr 2006. Der Betatest mit ausgewählten Servicepartnern begann im Juli 2006 und die Lifeschaltung des Portals im Internet erfolgte termingerecht zur IAA im September 2006. Das Kögel Service Portal wurde in der Rekordzeit von etwas mehr als sechs Monaten implementiert. Insgesamt waren drei IT-Partner am Projekt beteiligt, deren Applikationen von Kögel für die Realisierung des Gesamtsystems ausgewählt worden waren: Docware GmbH in Fürth, InQu Informatics GmbH in Dresden und Kumatronik Software GmbH in Markdorf.



Zwar lag ein von Kögel erstelltes Anforderungskonzept vor, aber für die Erarbeitung einer Feinspezifikation blieb in Anbetracht des knappen Terminplanes nicht genügend Zeit. Deshalb erarbeiteten alle Projektbeteiligten in einem Anforderungsworkshop ein gemeinsames Konzept, das eine verlässliche Basis zur inhaltlichen, wirtschaftlichen und terminlichen Planung bildete. Hier profitierte Kögel in hohem Masse von der Kompetenz der IT-Partner.

Das gesamte Projekt gliederte sich in die Schritte:

1. Aufbereitung der Fahrzeug- und Service-daten
2. Aufbau des Ersatzteilkatalogs
3. Aufbau des QS-Systems zur Reklamations- und Gewährleistungsabwicklung
4. Aufbau des CMS Service Portals mit dem Web-Shop
5. Integration des Ersatzteilkatalogs und des QS Systems in das CMS Service Portal
6. Anbindung des CMS an PSI/penta ERP und f@stcheck.CAQ

Alle Schritte und die Realisierung der notwendigen Schnittstellen liefen parallel, weshalb eine gute und enge Koordination aller Beteiligten nötig war.

„Die Zusammenarbeit mit den IT-Partnern und der Partner untereinander gestaltete sich sehr professionell. Vor allem die schnelle Reaktion auf geänderte Anforderungen hat wesentlich zum Projekterfolg beigetragen“, so Projektleiter Peter Beisecker, Kögel Fahrzeugwerke GmbH. „Obwohl viele Zusatzwünsche während der Realisierung hinzukamen, konnten diese ohne größere Probleme, sozusagen im rapid prototyping und im Rahmen des Budgets integriert werden.“

### Lösung: Kögel Service Portal

Das Kögel Service Portal umfasst drei Kernbereiche, die eng miteinander verzahnt sind: „Kögel Parts“ (Ersatzteilbeschaffung), „Kögel Service“ (Gewährleistungs- und Reparaturabwicklung) und „Kögel Life“ (Fahrzeughistorie). Die IT-Systeme, auf denen die integrierte Gesamtlösung aufsetzt, sind:

PSI|penta, ein ERP-System der PSIPENTA Software Systems GmbH, f@stcheck.CAQ, ein CAQ-System der Firma InQu Informatics GmbH, PARTS-PUBLISHER, eine Ersatzteilkatalogsoftware der Firma Docware GmbH und up2date, ein Content Management und Shop System der Kumatronik Software GmbH. Die genannten Systeme sind über entsprechende Schnittstellen miteinander verbunden und in eine einheitliche, webbasierte Oberfläche integriert.



*„Wenn heute einer unserer ca. 420 Servicepartner irgendwo in Europa im Rahmen der Gewährleistung Informationen zu Ersatzteilen benötigt, logged er sich über das Service Portal in das Web-Frontend des QS Systems ein,*

*greift von dort aus auf den Ersatzteilkatalog zu, erhält Informationen wie Verfügbarkeit und Preis, kann sich ein Angebot machen lassen oder sofort im Shop eine Bestellung auslösen, die direkt in unser ERP-System übernommen wird. Werden Teile unabhängig von einer Reklamationsbearbeitung benötigt, dann greift er direkt auf den Ersatzteilkatalog zu.“*

Bodo Deutschmann,  
Leiter IT & Organisation  
Kögel Fahrzeugwerke GmbH

Neben diesen Kernbereichen gibt es ein Verzeichnis des Servicepartnernetzes mit integriertem Routenplaner, einen offenen Bereich zur Pflege der Wartungsintervalle der Fahrzeuge sowie einen Bereich zum Download zahlreicher technischer Dokumentationen.

Um den vollen Funktionsumfang des Portals nutzen zu können, ist eine einmalige Online Registrierung nötig. Nach der Identifikation (Benutzername, Passwort) und Eingabe der Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) wird ein zielgenaues Leistungspaket passend zum Fahrzeug und zum Servicefall angeboten (fahrzeugspezifische Baugruppen und Teile, kundenspezifische Preise, hinterlegte Lieferadressen, Fahrzeughistorie, etc.).

### Kögel Parts: Ersatzteilbeschaffung

Der Zugriff auf Kögel Parts (Web-Shop mit integriertem Ersatzteilkatalog) ist über die Eingabe der Fahrzeugidentifikationsnummer ohne Registrierung möglich. Die Bestellfunktion steht nur angemeldeten Benutzern zur Verfügung (einmalige Online Registrierung). Bereitgestellt werden fahrzeugspezifische Kataloge, die über die Fahrgestellnummer identifiziert werden. Das bedeutet, dass den Nutzern der Kataloge nur die Teile angezeigt werden, die im gewählten Fahrzeug verbaut sind. Die Gliederung der Teile nach Baugruppen macht die Identifikation benötigter Teile einfach. Kein Stolpern über Begrifflichkeiten oder Varianten wie es früher oft geschah, sondern schnelle Recherche und treffsichere Auswahl der richtigen Teile. Bestellbare und nicht bestellbare Teile sind als solche gekennzeichnet. Die Verfügbarkeit (ja/nein) benötigter Teile,

der Listenpreis sowie der kundenspezifische EK Preis, werden automatisch im Warenkorb angezeigt. Ersatzteile können online geordert werden, ohne dass der Griff zum Telefon, zum Fax oder die Eingabe einer E-Mail-Adresse nötig sind. Die Kataloge stehen in mehreren Sprachen bereit.

### Kögel Service: Fahrzeugmanagement, Reparaturanfrage, Gewährleistungsantrag

Der Zugriff auf Kögel Service (CAQ-System) ist nur registrierten Servicepartnern mit einer entsprechenden Berechtigung zugänglich. Um den Servicefall zu klassifizieren, können fahrzeugbezogen die betroffenen Bauteile identifiziert, Reklamationsgründe angegeben und Maßnahmen zur Behebung ausgewählt werden. Auf der Basis eines Richtzeitenkatalogs wird automatisch die Arbeitsleistung hinsichtlich Zeit und Kosten kalkuliert und ein Kostenvorschlag erstellt. Für die Berechnung der Materialkosten liefert das System aus dem Ersatzteilkatalog genau die richtigen Ersatzteile. Der Servicepartner erhält unmittelbar nach Absenden seiner Reparaturanfrage von Kögel die Reparaturfreigabe.

*„Die schnelle und sichere Bearbeitung des Servicefalls durch den Servicepartner trägt wesentlich dazu bei, die Abläufe im Kundendienst zu beschleunigen. Hat die Bearbeitung eines Servicefalls und der Informationsaustausch per Fax früher bis zu drei Tage in Anspruch genommen, ist heute innerhalb von 24 Stunden zu einem Bruchteil der Kosten alles Notwendige erledigt.“*

Peter Beisecker,  
Projektleiter,  
Kögel Fahrzeugwerke GmbH





## Rentabilität

Aufgrund der guten Akzeptanz, der bisherigen Erfahrungen und der zu erwartenden Datendichte rechnet man bei Kögel damit, dass sich das System innerhalb von zwölf Monaten amortisiert haben wird.

## Fazit

Trotz des straffen Zeitplans und unterschiedlicher am Projekt beteiligter IT-Partner wurde termingerecht ein System realisiert, das den Anforderungen des Auftraggebers und dessen Kunden voll entspricht. Mit dem Online Service Portal hat Kögel zum einen die internen Prozesse der Bestellabwicklung, des Service- und des Reklamationsmanagements optimiert und beschleunigt. Zum anderen wurde ein System implementiert, das die Kommunikation und die Zusammenarbeit mit Kunden und Servicepartnern optimiert. Für den Kunden ist erkennbar, dass die Investition in ein Kögel Fahrzeug auch nach der Auslieferung in hohem Maße abgesichert ist.

Das Online Service Portal stellt ein Unterscheidungsmerkmal zum Wettbewerb dar und hilft, die Marktposition Kögels zu festigen und weiter auszubauen.

*Gerne stellen wir für Sie den Kontakt mit einem Ansprechpartner unseres Referenzkunden her. Natürlich führen wir Ihnen das Service Portal von Kögel gerne vor!*

Docware GmbH

Alexanderstraße 9

D-90762 Fürth

Tel: +49-911-977 59-0

Fax: +49-911-977 59-99

E-Mail: [info@docware.de](mailto:info@docware.de)

Web: [www.docware.de](http://www.docware.de)

## Kögel Life: Fahrzeug-Lebenslauf, Wartungs- und Reparaturhistorie

In diesem Teil des Portals werden Daten zur Fahrzeughistorie bereitgestellt. Die Fahrzeuglebensakte, die nach dem Login und der Eingabe der Fahrzeugidentifikationsnummer für berechtigte Nutzer zugänglich ist, beinhaltet Angaben zum Fahrzeug, zum Full Service Vertrag und zum „Lebenslauf“ des Fahrzeugs wie beispielsweise durchgeführte Wartungen und Reparaturen. Bernhard Urban, Leiter Aftersales gibt die Erfahrungen seiner Kunden wieder: "Der Zugriff auf zentral gesammelte Fahrzeug- und Vertragsdaten und eine lückenlos dokumentierte Fahrzeughistorie ist sowohl für die Kunden als auch für die Servicepartner von großem Nutzen."



## Akzeptanz

*„Bereits bei der Vorstellung des Portals auf der IAA Nutzfahrzeuge im September 2006 war die Resonanz überwältigend. Einen solchen Zustrom an Besuchern, die unser neues Portal sehen und testen wollten, hatten wir nicht erwartet. Aber ein System, dessen Kundennutzen offensichtlich ist und das in seiner Art das erste auf dem Markt für Nutzfahrzeuge ist, spricht sich schnell herum. Kaum drei Monate nach Liveschaltung des Systems konnte Kögel bereits mehr als 500 Registrierungen und über 300 Ersatzteilbestellungen verzeichnen, die über das Online Bestellsystem getätigt wurden. Dies ist ein eindeutiges Zeichen, dass unser Portal von unseren Kunden und Partnern äußerst positiv aufgenommen wird.“*

Bernhard Urban,  
Leiter Aftersales,  
Kögel Fahrzeugwerke GmbH