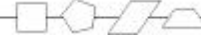


## Geschäftsprozesse im Wandel der Zeit



“Kundenspezifische eBusiness Abwicklung“ bei Siemens ICN EN S Ersatzteillogistik

### Projektanforderung

- Einführung End to End Prozess
- Ersatzteilkatalog mit mehrstufiger Produktsuche
- Warenkorbfunktion mit „SAP Anbindung“
- Infoservice zu Warenkorbbestellungen aus SAP
- Bestandsauskunft mit „SAP Anbindung“
- Allgemeine Information über den Geschäftsbereich
- Einführung von Vermarktungsstufen
- Einführung von Auftragsprioritäten



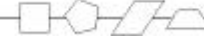
### Projektlaufzeit

Die Konzeption der Internetabwicklung und die Anbindung des Back-End Systems lagen in der Verantwortung der OSCo GmbH. Das Internettool wurde auf Basis von db4web erstellt, das Back-End System ist ein SAP System. Das Projekt wurde in 12 Wochen realisiert.

### Inhalt

1. Hintergrund
2. Aufgabenstellung
3. Vorgehensweise

## Geschäftsprozesse im Wandel der Zeit



Folgende Prozesse wurden realisiert:

### Projekthalt

Im Vordergrund stand die Integration der Internetprozesse in die bereits in SAP realisierten Auftrags- und Lieferprozesse des ICN EN S Ersatzteildienstes. Das betriebswirtschaftliche Projektziel war die Einführung eines End-to-End Prozesses innerhalb der Bereitstellung von Materialien über eine verteilte deutschland-weite Lagerstruktur. Die dreißig Regionaldepots und ein Zentrallager werden in einem zentralen SAP Back-End System von einem Dienstleister verwaltet. Die Verrechnung erfolgt nach Einzeltvorgängen; Anzahl erfasste Aufträge und Anzahl Lieferungen mit einer Pauschale. Durch die Einführung des End-to-End Prozesses wurden die Auftragserfassungskosten erheblich reduziert.

### Im Internetumfeld:

- Userregistrierung
- Produktauswahl über Ersatzteilkatalog
- Online Bestellung und Online Bestandsauskunft mit direkter Anbindung an SAP
- Lieferstatus zur Bestellung mit direkter Anbindung an SAP
- **Im Back-End Umfeld:**
- Produktkatalog als Stammdaten (Produktentstehungsprozess)
- Auftragsprioritäten mit entsprechender Preisfindung
- Etikettendruck für Transportlogistik
- Eskalationsprozess über Hotline bei nicht verfügbaren Aufträgen
- Eilbeschaffung für Auftragsprioritäten =1 (2-4 Stunden Lieferung)

### Übersicht der Funktionen

Neue User registrieren sich Online und erhalten per eMail das Einstiegspasswort. Zu jedem User wird ein Benutzerprofil hinterlegt. Dieses Profil wird für unterschiedliche Funktionen in der Internetabwicklung benutzt z.B. für Preisfindung, unterschiedliche Ablaufsteuerungen der Bildfolgen usw.

*Einstiegsbild: Useridentifikation, es werden nur registrierte User zugelassen.*

### Mengengerüst:

- 100 Produktstrukturen
- 6500 Artikelstämme
- 3500 Servicetechniker
- 250 Direktkunden (In- und Ausland)
- 5 Interne User (Administration)
- 6000 Warenkörbe im Monat mit durchschnittlich 3 Bestellpositionen

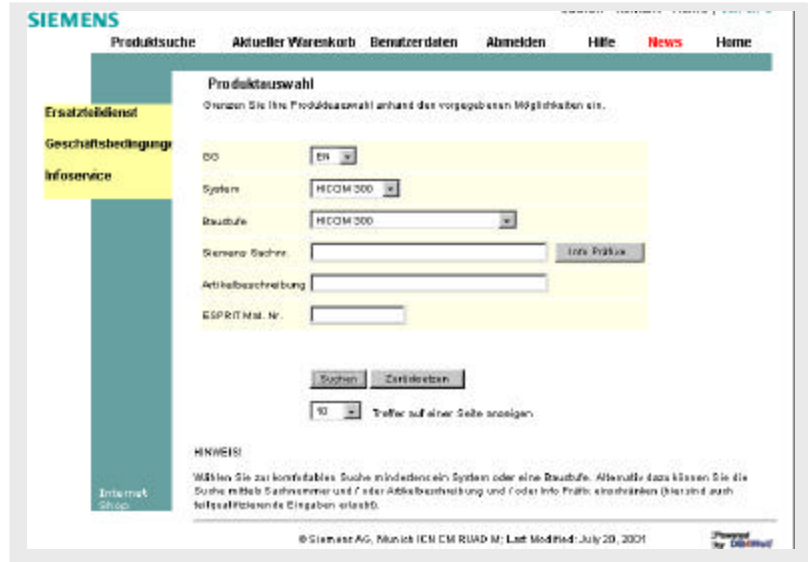


## Geschäftsprozesse im Wandel der Zeit



Der Einsatz einer Produktstruktur die zur Suche der Ersatzteile im Katalog herangezogen wird, beschleunigt nicht nur den Auswahlvorgang sondern führt den Anwender zusätzlich zur gesuchten Baugruppe. Dies vereinfacht dem Anwender die Suche und Auswahl der Baugruppen und vermeidet lästige Rückfragen. Eine weitere Verbesserung des Auswahlprozesses wird durch die Verwendung von Vermarktungsstufen auf Baugruppenebene erzielt. Diese Information unterstützt den Suchvorgang bei mehrstufigen bestellbaren, nicht bestellbaren oder aufgelösten Baugruppen. Über die optische Darstellung (nicht bestellbare Baugruppen ohne Unterstrich) und einem weiteren Button (Auflösung) kann der Anwender die Baugruppe näher identifizieren. Dieser symbolisiert „weitere Komponenten zur Baugruppe vorhanden“. Der Anwender wird systematisch weiter geführt.

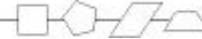
Als weitere Informationsmöglichkeit steht dem Anwender eine Bild-darstellung zur Verfügung, die abrufbar ist.



Dreistufige Produktsuche



## Geschäftsprozesse im Wandel der Zeit



Auswahl der Vermarktungsstufen:

- Baugruppe ist nicht bestellbar, Komponenten bestellbar
- Baugruppe ist nicht bestellbar
- Baugruppe ist bestellbar, Komponenten bestellbar
- Baugruppe ist bestellbar
- Kein Serviceprodukt

Nach der gezielten Auswahl einer Baugruppe erhält der Anwender zu den Erläuterungen einer Baugruppe Online die aktuelle Bestandssituation aus dem Back-End SAP System über alle Lagerorte. Er kann den Lagerort selektieren und sich somit den kürzesten Weg zur gewünschten Lieferanschrift wählen. Es können mehrere Positionen in einem Warenkorb hinterlegt werden. Die Übergabe erfolgt anschließend direkt an das Back-End-System.

Mit der Einführung eines über das Internet versorgbare Feld „Lieferanweisung“ hat der Anwender nun die Möglichkeit, Informationen für den Lieferprozess zu hinterlegen. Dieses Feld wird im Back-End System auf das Lieferetikett für den Transporteur gedruckt und somit als steuernde Größe eingesetzt.

### Ausblick

Geplante weitere Funktionen für diese Internetlösung:

- Integration der Servicevertragsdaten zu Kunden
- weltweites Bestandscontrolling für nicht bewirtschaftete Lagerorte
- Dispositionstool auf Basis der Vertragsdaten je Landesgesellschaft dient als Grundlage für die Bewirtschaftung der überregionalen Lagerstandorten



Der Anwender bekommt zusätzliche Auskunft zum Life-cycle der ausgewählten Baugruppen und kann sich während eines Bestellvorganges noch für ein anderes Produkt entscheiden. Es werden z.B. Informationen über Vermarktungsende, Hinweis auf eine kompatible Ersatzbaugruppe, Zustandskennzeichnung usw. in der Warenkorbabwicklung als Entscheidungshilfen angezeigt.

Ein weiterer Schritt hin zu einem End-to-End Prozess stellt der Einsatz der Auftragsprioritäten dar. Gerade bei Lieferungen innerhalb von 2-4 Stunden spielt diese Vorkehrung eine wichtige Rolle. Des weiteren wird bei Lieferungen mit Auftragspriorität 1 über einen Workflow die Hotline in den Vorgang integriert. Die Aufgabe der Hotline besteht darin, diese Eillieferung per Taxi oder anderem Transportmittel an die entsprechende Lieferadresse termingerecht zu versenden.