



Einführung eines elektronischen Ersatzteilkatalogs und -Shops

Erfahrungen bei Ammann, 25.06.2013

Unser Fokus

«Ammann ist ein führender globaler Anbieter von Mischanlagen, Maschinen und Dienstleistungen für die Bauindustrie mit Kernkompetenz im Strassenbau»



Andreas E. Noll, Einführung eines elektronischen Ersatzteilkatalogs und -Shops - Erfahrungen bei Ammann

25.06.2013 2

Zahlen und Fakten Ammann Gruppe

Umsatz

EUR 760 Mio.

Mitarbeitende weltweit

3400

Gründungsjahr

1869

Familienunternehmen

In 6. Generation

Konzerngesellschaften

29

Vertriebs- und Service-Netzwerk

Die eigene Ammann Verkaufs- und Kundendienstorganisation, sowie 160 Händler und über 30 Agenten decken zusammen weltweit über 100 Länder ab.



Andreas E. Noll, Einführung eines elektronischen Ersatzteilkatalogs und -Shops - Erfahrungen bei Ammann

25.06.2013 3

Unsere Standorte



Langenthal Schweiz (Hauptsitz)
Strassenfertiger
Walzen
Beton-Mischanlagen
Produktion Herzteile für
Asphalt-Mischanlagen



Alfeld Deutschland
Asphalt-Mischanlagen



Hennef Deutschland
Leichte Verdichtung



Nové Město Tschechien
Schwere Walzen



Verona Italien
Asphalt-Mischanlagen



Shanghai China
Asphalt-Mischanlagen



Gravataí Brasilien
Asphalt-Mischanlagen
Strassenfertiger
Verdichtung



Gujarat Indien
Asphalt-Mischanlagen
Strassenfertiger

Verdichtung



Stampfer

3 Modelle von 4-Takt Benzin- und Diesel-Stampfern

Technische Daten

Gewichte: 60–72 kg
Breiten: 165–400 mm

Top-Features

Keine Wartung dank
Zyklon-Vorabscheider
Höhenverstellbarer
Führungsbügel
Starker Vortrieb



Vorwärtslaufende Platten

4 Modelle mit
3 Motorvarianten

Technische Daten

Gewichte: 54–115 kg
Breiten: 330–500 mm

Top-Features

Verschleißfeste Grundplatte
Vibrationsisolierter
Führungsbügel
Schnellster Vortrieb



Reversierbare Platten

6 mechanische und
6 vollhydraulische Modelle

Technische Daten

Gewichte: 100–755 kg
Breiten: 380–950 mm

Top-Features

Wartungsfreie hydrostatische
Antriebs- und Vibrationseinheit
Max. Verdichtung mit
3-Wellen-Erreger
ACE Verdichtungssystem



Handgeführte Walzen

Die Duplex – Weltweite Nr. 1
der handgeführten Walzen

Technische Daten

Gewicht: 720 kg
Breite: 650 mm

Top-Features

Wartungsfreie hydrostatische
Antriebs- und Vibrationseinheit
Max. Seitenfreiheit
Korrosionsfreier Wassertank

Verdichtung



Rammax Grabenwalzen

Einmalig – knick- und panzergelenkte Modelle

Technische Daten

Gewichte: 1480–1550 kg
Breiten: 620–850 mm

Top-Features

Beste Verdichtung
Solarbetriebene
Infrarot-Fernsteuerung für höchste Sicherheit
Wartungsfreies Konzept



Leichte Walzenzüge

2 Glatt- und Schaffussbandagenmodelle mit Schubschild

Technische Daten

Gewichte: 3400–5100 kg
Breiten: 1200–1400 mm

Top-Features

«2 in 1» – Eine Maschine zum Ebnen und Verdichten
Bester Vortrieb und Traktion



Schwere Walzenzüge

Weltweit einsetzbare Palette von 10 Modellen/selbstfahrend

Technische Daten

Gewichte: 7000–23300 kg
Breiten: 1420–2240 mm

Top-Features

Achsdesign für beste Steigfähigkeit, Sichtbarkeit und Zugänglichkeit
Höchste Verdichtungsleistung
ACE Verdichtungssystem



Anbauverdichter

Anbaugeräte für Bagger und Baggerlader

Technische Daten

Gewichte: 250–1000 kg
Breiten: 250–800 mm

Top-Features

Hydraulischer 360°-Rotator
2-Wellen-Erreger für direkte Vibration und Verschleisschutz des Auslegers

Verdichtung



Leichte Tandemwalzen

3 Grundrahmen und
13 Modelle für Boden-
und Asphaltverdichtung

Technische Daten

Gewichte: 1480–4670 kg
Breiten: 820–1380 mm

Top-Features

Modernste Antriebssteuerung
Klassenbeste Sichtbarkeit,
Sicherheit und Komfort
Wartungsfreies Konzept



Knickgelenkte Walzen

5 Asphaltwalzen von
höchster Produktivität

Technische Daten

Gewichte: 7250–13030 kg
Breiten: 1450–2260 mm

Top-Features

Knickgelenkte Walze
mit Hundegang
Einmalige Motorenposition
für max. Ergonomie bei
Wartung und Unterhalt



Schemelgelenkte Walzen

3 Asphaltwalzen mit
führender Technologie

Technische Daten

Gewichte: 6950–9500 kg
Breiten: 1450–1680 mm

Top-Features

Vielseitige
Höchstleistungsmaschine
Fahrhebel für max. Ergo-
nomie und Sicherheit
ACE Verdichtungssystem



Gummiradwalzen

PTR mit hydrostatischem und
hydrodynamischem Konzept

Technische Daten

Gewichte: 10000–24000 kg
Breite: 1990 mm

Top-Features

Höchste Balastflexibilität
Einfache und
zuverlässige Bedienung



Hier kommt Ammann her:
eine reichhaltige Historie

im Rahmen des Vortrags habe ich mir alte Ersatzteillbücher besorgt, quasi für's Museum

4 Bücher ungleich 1 Ammann,
und damit komme ich zum Thema selbst

Projekt "OLP"

4 Werke

Team und Auftrag

Struktur generieren, mit Inhalt füllen

Produkt-Hierarchien

Stücklisten

Werke 4-3-1

Zeichnungen

ET-Bücher

OLP mit SAP

Inbetriebnahme

neue Preisstrukturen, AGB

Benutzer unterstützen

Administrator

Wir arbeiten an

Andreas E. Noll, Einführung eines elektronischen Ersatzteilkatalogs und -Shops - Erfahrungen bei Ammann

25.06.2013 11

Wir nennen unsere Lösung Online Plattform.

Weil es eben mehr ist, als "nur" ein Ersatzteil-Katalog.

Ich werde etwas zeigen zu den Strukturen, die wir aufgebaut haben. Aufbauen mussten.
Damit die Stammdaten zur Verfügung stehen.

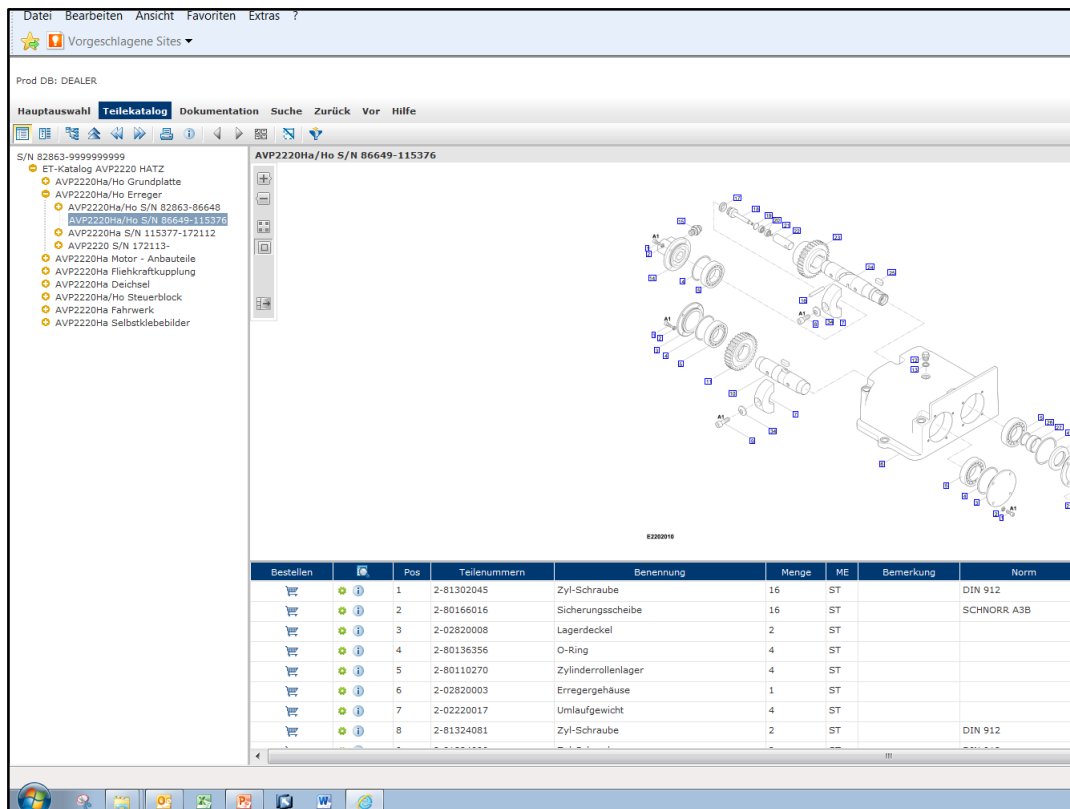
Dann, weil es sich aus dem Projekt-Ablauf auch so ergeben hat,
zur SAP-Anbindung, und damit zum Shop.

Schliesslich einige Worte zur Inbetriebnahme.

Und zu guter Letzt auch, woran wir gerade arbeiten, um dieses
unser Frontend zum Kunden auszubauen.

Ein Wort zu den Folien:

ich arbeite mit sehr vielen Fotos und Screenshots, aber nur mit sehr
wenig Text auf den Folien. In den Unterlagen sind die Notizen aus
Powerpoint mit abgedruckt, so dass Texte zur Verfügung stehen. Da
meine Kontaktdaten ebenfalls vorhanden sind, ist eine Kontaktaufnahme
auch jederzeit möglich.



Ich greife vor:

das wurde aus diesen Anliegen

- Maschinen-Übersicht mit Historie
- Teile-Katalog
- Nutzer-spezifisch ggf. mit SAP-Webshop, vollständig integriert
- Ablage für Dokumenten des After Sales

Der Auftrag



4 Werke
=
4 x Geschichte

Ersatzteil-Katalog
Shop
Service
Handbücher
Garantie-Abwicklung
Trainingszentrum
SAP-Anbindung
Nutzer-Hierarchien
Dritt-Systeme
Sprachen

Andreas E. Noll, Einführung eines elektronischen Ersatzteilkatalogs und -Shops - Erfahrungen bei Ammann

25.06.2013 13

4 Werke = 4 Philosophien

SAP teilweise noch sehr frisch eingeführt, aber durchgängig in produzierenden Werken
Prozesse nicht überall identisch,

- nicht bei Ersatzteilen
- nicht in der Garantie-Abwicklung

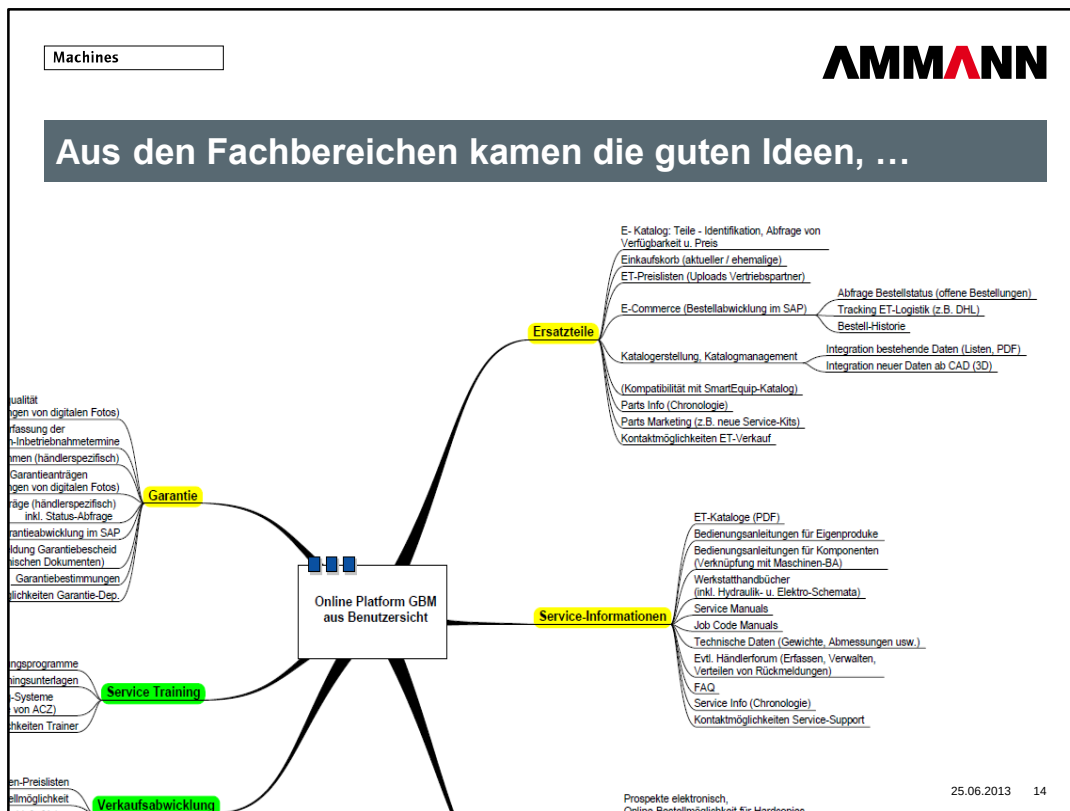
Dezentrale Ersatzteilversorgung
Dezentrale Garantie-Abwicklung

teilweise sprechende Materialnummern bei den Maschinen

- 1. Ziffer z.B. für das Werk
- OEM-Teile mit Präfix und Herstellernummer (oder ähnlich)

eigene Vertriebsgesellschaften

- mit eigenen IT-Systemen
- mit eigenen Vertriebskanälen
- mit eigenen Handelswaren
- mit mind. einem eigenen Katalogsystem



Ideen hatten wir selbst reichlich.

Und natürlich schaut man beim Wettbewerb (wer bei Wacker Neuson hineinschaut, wird fast das identische Aussehen vorfinden)

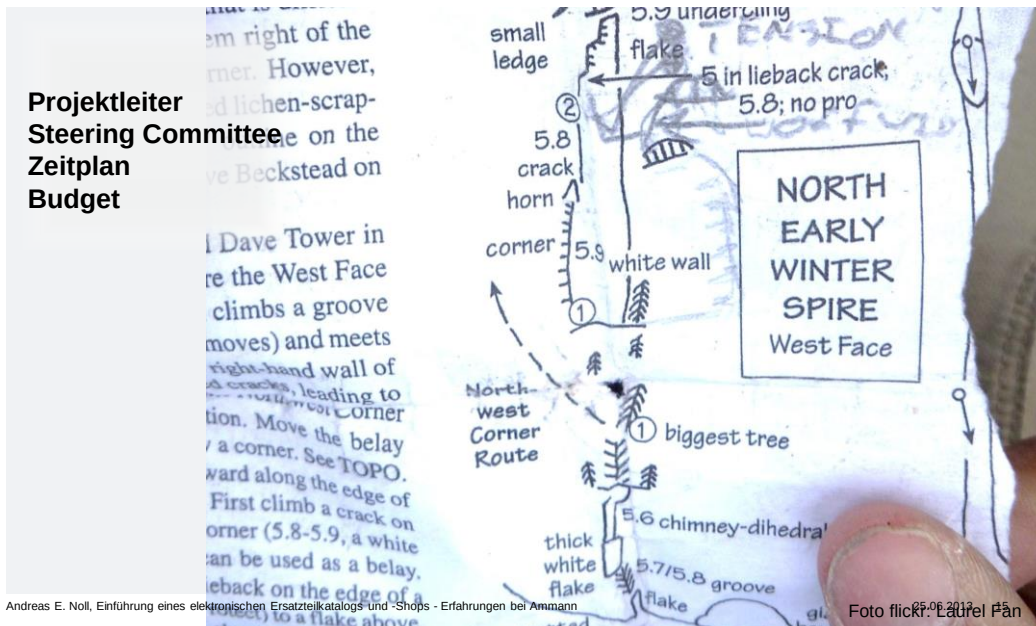
Wobei wir einen sehr sorglosen Umgang mit System-Zugängen erleben durften:

Die Testzugänge des später selbst eingesetzten Software-Lieferanten funktionierten auch bei den Referenz-Katalogen ganz wunderbar.

Wir haben daraus gelernt ...

... nur grobe Vorstellungen, was kommen könnte, ...

Projektleiter
Steering Committee
Zeitplan
Budget



für alle, die nicht klettern: das ist ein Topo
so erhält man zumindest eine Idee,

- wie schwierig es wird
- wo die Schlüsselstelle ist
- wie die Route verläuft
- welche Ausrüstung erforderlich ist

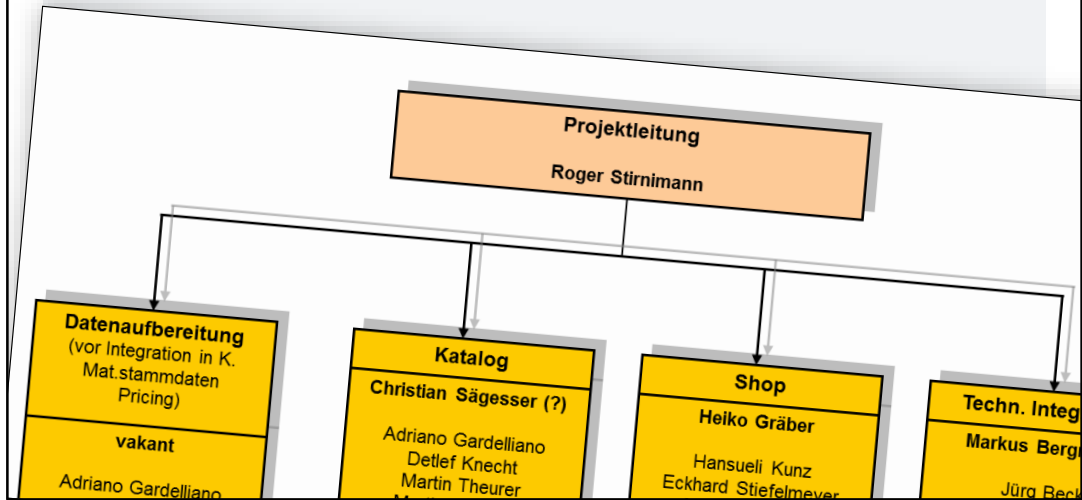
Das es dass nicht für ein Projekt zur Erstellung elektronischer Ersatzteilkataloge gibt, ist klar.

Also startet man mit dem Üblichen was es für ein Projekt braucht:

Eine Organisation, Geld, einen Zeitrahmen

... viel Engagement, aber auch Lücken

durchaus unüblich im Mittelstand:
ein Projektleiter, der einen guten Teil seiner Zeit mit einem neuen Thema verbringt



das hier als vakant gekennzeichnete Thema der Datenaufbereitung wurde im Projekt kritisch.

Und verfolgt mich bis heute.

Unterschätzt wurde wie in den meisten Software-Projekten der Dreiklang aus

- System, das ist die Software
- Inhalt, das sind die (Stamm-) Daten
- Benutzern / Kunden, das ist die Verbreitung und Nutzung, ohne dass es pausenloser manueller Eingriffe bedarf

Los gehts



Amman, B. 2011, Einführung eines archaischen Erbschaftsstatus und Folgen – Ein Fall aus der Ammann.

25.06.2013 17
Foto von flickr: alexindigo

Kassensturz Datenquellen & Mengen

Pos	English	AAG	ACZ	AVD	RAM
1	Machines to be processed (100%)	1993-	1999-	199?-	1999-
2	Amount of Machine types				
3	Amount of Machines				
4	Amount of Serialnumber ranges	150	400	500	80
5	Amount of Drawings	3'000	4'800	2'000	
6	Amount of Catalogs The amount of Catalogs and the amount of Serialno range may differ as the are handled on lower levels.	150		80	
7	CAD System	Autocad Inventor	ProEngineer	Ideas / Unigraphics	Ideas/ Unigraphics
8	ERP before SAP	-	Diamac	-	-
9	System holding the SP lists	SAP	??		Access
9	Automation level for generating SP lists for Catalog	automatic	automatic	automatic	automatic
10	Former catalog software	-	MIA Vyskov	-	Spare Parts Viewer

Andreas E. Noll, Einführung eines elektronischen Ersatzteilkatalogs und -Shops - Erfahrungen bei Ammann

25.06.2013 18

Erst einmal wurde festgelegt, wie weit wir zurück wollen.

Der Ammann Slogan

Productivity Partnership for a lifetime

ist Verpflichtung.

Baumaschinen sind am Ende langlebige Investitionsgüter.

Davon ausgehend ergeben sich die erforderlichen Maschinen und Handbücher. Neuhochdeutsch spricht man von Content. Und ist klar, was an Arbeitslast kommen könnte.

Gemäss Projektauftrag ging es nicht nur um Ersatzteilkataloge, sondern auch um Werkstatt-Handbücher und Bedienungsanleitungen. In n+1 Sprachen.

Heute stellen wir 839 Serialnummern-Bereiche unterschiedlichster Maschinen als elektronische Ersatzteilmbücher zur Verfügung.

Daneben haben wir durchgängig gespeicherte Handbücher (Ersatzteilkataloge, Werkstatt-Handbücher, Bedienungsanleitungen) als pdf auf der gleichen Plattform parat.

Ausschreibung

5.7. Terminplanung

Für die Ausschreibung gelten folgende Termine:

Aktivität	Term
Kickoff-Veranstaltungen mit Anbietern	Juni 2
Versand Pflichtenheft mit Anforderungskatalog	30.06
Einreichung der Offerte	31.07
Präsentation der offerierten Lösungen durch die Anbieter	Aug
Abschluss der Evaluation	Aug
Vertragsabschluss und Bestellung	Sep
Inbetriebnahme (nach Testphase)	1. O
Nacharbeiten und Abnahme	offe

Der Offerte ist ein detaillierter Realisierungszeitplan für die Vorarbeit
mentierung beizulegen.

nur ein Anbieter blieb übrig. Und der war vorher klar

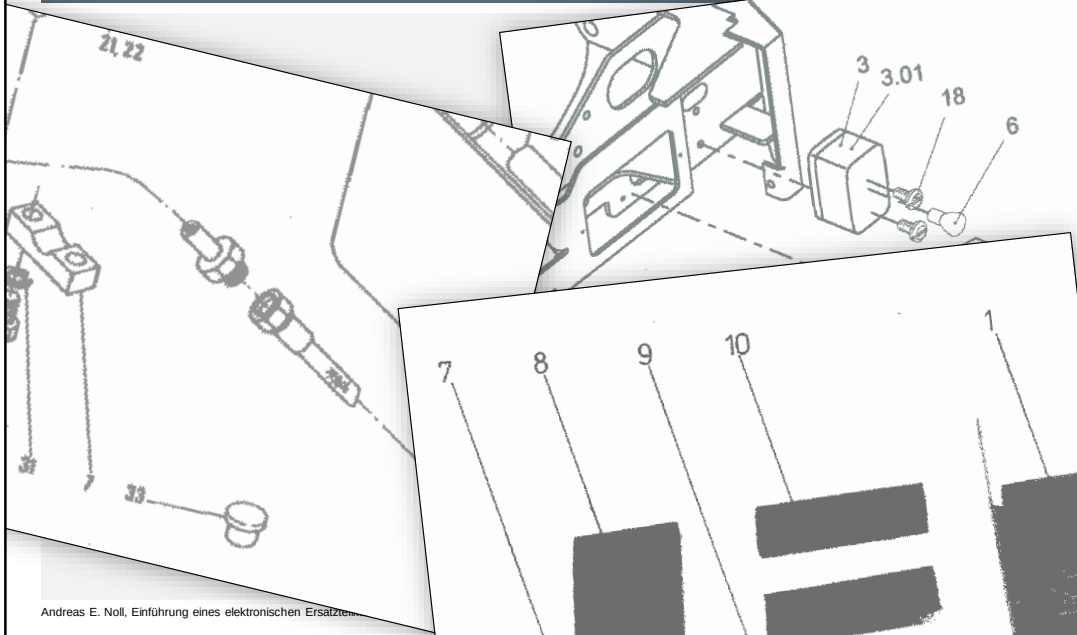
Wir kaufen ein Gesamtpaket.

Docware war der einzige Anbieter, der schlüssig alles Angefragte zeigen konnte.
Die Möglichkeiten zur Konfiguration waren beliebig. Wie unsere Wünsche.

Und offensichtlich wollte auch Docware, selbst wenn viele Anforderungen
nicht in Richtung SAP Neuland waren.

Ein Umstand, der in der Folge nicht ganz reibungsfrei blieb.

Kassensturz Zeichnungen: das haben wir



Zeichnungen lagen über die Ersatzteilbücher irgendwie vor, mit irgendwelchen Nummern-Formate



Es galt, tausende Zeichnungen

- umzuwandeln
- zu korrigieren
- zu verhotspoten (kein deutsches Wort)

Insgesamt 450 Bücher manuell aufzuarbeiten...

Alle Zeichnungen umwandeln in tif (für die jüngeren: das alte Fax-Format)

nicht zu grob, (sonst erkennt man nichts mehr)

und nicht zu fein (sonst dauert nicht nur das Laden zu lange, sondern die Zahlen-Erkennung funktioniert nicht)

Jede Zahl

- soll in der selben Grösse vorliegen
- darf nicht zu nah an anderen Linien liegen

Das Zahlenformat muss mit der Stückliste überein stimmen

Jede Nummer erhält dann eine Koordinate, die zu dieser Zeichnung in einer .sen-Datei abgelegt wird

Kurzum: eine Arbeit für einen, der Vater und Mutter erschlagen hat.

Vorteil der neueren Zeichnungen: die CAD-Systemen können nicht nur die Zeichnungen liefern, sondern auch die Koordinaten in .sen-Dateien

Nichts, wonach man sich sehnt.

Dezentral und doch normiert: SAP-Stückliste

Struktur - mehrstufig



Material 1186982 / Zeichnungs-Nr: K-Z
Werk/Verw./Alt. 1110 / 4 / 01 / Gueltig ab: 20130530
Bezeichnung ET-Katalog AFW150 G 90001-90017
Basismenge (ST) 1.000
EinsatzMng (ST) 1

↑ Z	Stf	Pos.	Komp.	Dokument	Objektkurztext	Normbez	Menge	B...	M
1	.1	0001	1186940	K-Z	ESL 01-000_-_Chassis		1	ST	
2	..2	0001	1180194	10289507 -	ESL 01-001_-_Rundumwarnleuc..		1	ST	
3	...3	0001	1147309	10214533 A	Stange zu Rundumwarnleuchte		1	ST	
4		0001	J904462	K-Z	Hohlprofil 030x030x02.5 S185/1...	DIN 2395	0.975	M	
5		0002	J908014	K-Z	Blech 005 DD11/1.0332 dekapiert	EN 10111	0.002	M2	
6		0003	J921056	K-Z	6kt-Mutter M24x2 H=0.5D 04 ve...	DIN 439 F...	1	ST	
7	...3	0002	J902616	K-Z	Flügelschraube M 8x20 Bmax=39...	DIN 316	1	ST	
8	...3	0003	J921056	K-Z	6kt-Mutter M24x2 H=0.5D 04 ve...	DIN 439 F...	2	ST	

Andreas E. Noll, Einführung eines elektronischen Ersatzteilkatalogs und -Shops - Erfahrungen bei Ammann

25.06.2013 22

Der Aufbau wurde festgelegt, der Stücklistentyp definiert, die Materialart für Knoten der Stückliste

sowie deren Bezeichnungen normiert. Ansonsten ist jede Stücklisten-Materialnummer gleichzeitig

das Ersatzteilmagazin in Papierform, das der Maschine bei Auslieferung beigelegt wird.

Verkaufen will ich solche Bücher nicht. Bei gutem Zureden verstehen das Kunden üblicherweise sehr schnell.

Machines

AMMANN

... und das Ergebnis

Pos	Teilenummern	Benennung	Menge	ST
	1147309	Stange	1	ST
2	J902616	Flügelschraube	1	ST
3	J902130	6kt-Mutter	2	ST
4	1179526	Befestigung	1	ST
5	J901776	6kt-Schraube	1	ST
7	5-0420316	Drehleuchte	1	ST
7.01	4-5433060014	Glühlampe	1	ST
7.02	1179525	Drehleuchte	1	ST
10	J902245	Flügelmutter	1	ST
11	J902264	U-Scheibe	1	ST
12	1181535	Kabel	1	ST

Norm	Gewicht
	1.718
DIN 316	0.020
DIN 934	0.100
	0.225
DIN 933	0.030
	0.625
	0.010
	0.075
DIN 315	0.025
DIN 125 FORM=A	0.003
	0.196

Erstellung eines elektronischen Ersatzteilkatalogs und -Shops - Erfahrungen bei Ammann

25.06.2013 23

operativer Schritt 1

Export aus SAP:

- BOM.txt
- Description.txt
- MaterialMasterData.txt

operativer Schritt 2

Import in die Parts Publisher Workbench

Manchmal wunderten wir uns schon, ob wir der einzige Kunde einer solchen Implementierung sind. Auf Seiten Docware wurde für die Konfigurierung des Import ein Freelancer beschäftigt. Erwartet hatten wir ein standardisiertes Format.

Hier sieht man auch die Arbeit im Detail:

die Menge in der Stückliste ist unsere Empfehlung, wie viel der Kunde kaufen sollte. Diese Menge wird bei Übernahme in den Warenkorb vorgeschlagen.

Machines

AMMANN

was konfigurierbar ist, muss auch konfiguriert werden

Durchgängigkeit zu SAP und CRM
ist gegeben

Register: Product Structure

so sieht sie aus die schöne neue Welt.

Am Ende stehen Strukturen, die bei uns genau 3 Ebenen tief sind:

- Endprodukt-Gruppe (rechts in der Umsetzung)
- Maschine (Folgeseite)
- Serialnummern-Bereich

Anmerkung von meiner Seite:

irgendwann kommt dann der Noll, und will einen vereinfachten Kundenzugang zu Wartung und Aktionsware.

Das sprengt natürlich den gegebenen Rahmen

Machines

Ebene 2

Prod DB: DEALER

Hierarchie

Übersicht / Vibrations

APF1033

APF1240 Honda

APF1240 Subaru

APF1240 Yanmar

APF1250 Honda

APF1250 Subaru

APF1850 Hatz

APF1850 Honda

APH100-20 ACEecon

APH100-20 ACEforce

APH1000 TC

APH5020

APH5020 ACEecon

APH5030

APH5030 ACEecon

APH6020

APH6020 ACEecon

APH6530

APH6530 ACEecon

APH6530 ACEforce

APR2220 Hatz

APR2220 Honda

APR2620

APR3020 Hatz

APR3020 Honda

APR3520 Hatz

APR3520 Honda

APR4920 Hatz

APR4920 Honda

APR5920

ARC1000 Stiegelbauer

ARC1000 Voil

AVH100-20 ACE

AVH100-20 eco

AVH100-20 Farymann

AVH100-20 Hatz

AVH1000TC

Prod DB: DEALER

Maschinensuch

AVP1240-2 Honda

AVP1240-2 Subaru

AVP1240-2 Yanmar

AVP1250

AVP1250-2 Honda

AVP1250-2 Subaru

AVP1850 Hatz 1820

AVP1850 Hatz E673

AVP1850 Honda

AVP1850 Yanmar

AVP1850-2 Hatz

AVP1850-2 Honda

AVP1850-2 Lombardini

AVP2210

AVP2220 Hatz

AVP2220 Honda

AVP2460

AVP2610 Farymann

AVP2610 Honda

AVP2620

AVP2910 Farymann

AVP2910 Hatz

AVP2910 Honda

AVP2920 Hatz

AVP2920-2 Hatz

AVP2920-2 Honda

AVP3020 Hatz

AVP3020 Honda

AVP3510 Honda

AVP3510 Yanmar

AVP3520 Hatz

AVP3520 Honda

AVP3920 Hatz

AVP3920 Honda

AVP4010

AVP4920 Hatz

AVP4920 Honda

AVP4920-2 Hatz

AVP4920-2 Honda

AVP5920 Hatz

AVP5920 Honda

AVP5920 Lombardini

AMMANN

Ebene 3 beschreibt
Serialnummern-
Bereiche für
jede Maschine

Andreas E. Noll, Einführung eines elektronischen Ersatzteilkatalogs

25.06.2013

25

Machines

AMMANN

Tausende Dokumente wollen eindeutig sein

Beispiel für Dokumente

asA05am_BlackMove-210x297_071231_EN.pdf

1 2 3 4 5 6

3. Produkt/Typ

Produkttyp	ID
Maschinen	ra
Stampfer	pl
Platte	wb
Handgeführte Walze	

5. Datum der Aufnahme/Erstellung

• Max. 6 Zeichen

Beispiel: 091208

Prod DB: DEALER

Hauptauswahl Teilekatalog **Dokumentation** Suche Zurück Vor

- OPM (DE_EN_FR_ES)
- OPM (DE_EN_FR_ES)
- SPC (DE_FR_EN)
- OEM-OPM (EN)
- OEM-OPM (DE)

Andreas E. Noll, Einführung eines elektronischen Ersatzteilkatalogs und -S

was für jeden Konzern selbstverständlich ist, wird in gewachsenen mittelständischen Unternehmen häufig nicht als relevant erkannt.

Selbst in Konzernen mittlerer Grösse braucht es oft Jahre bis zum Erkenntnisgewinn.

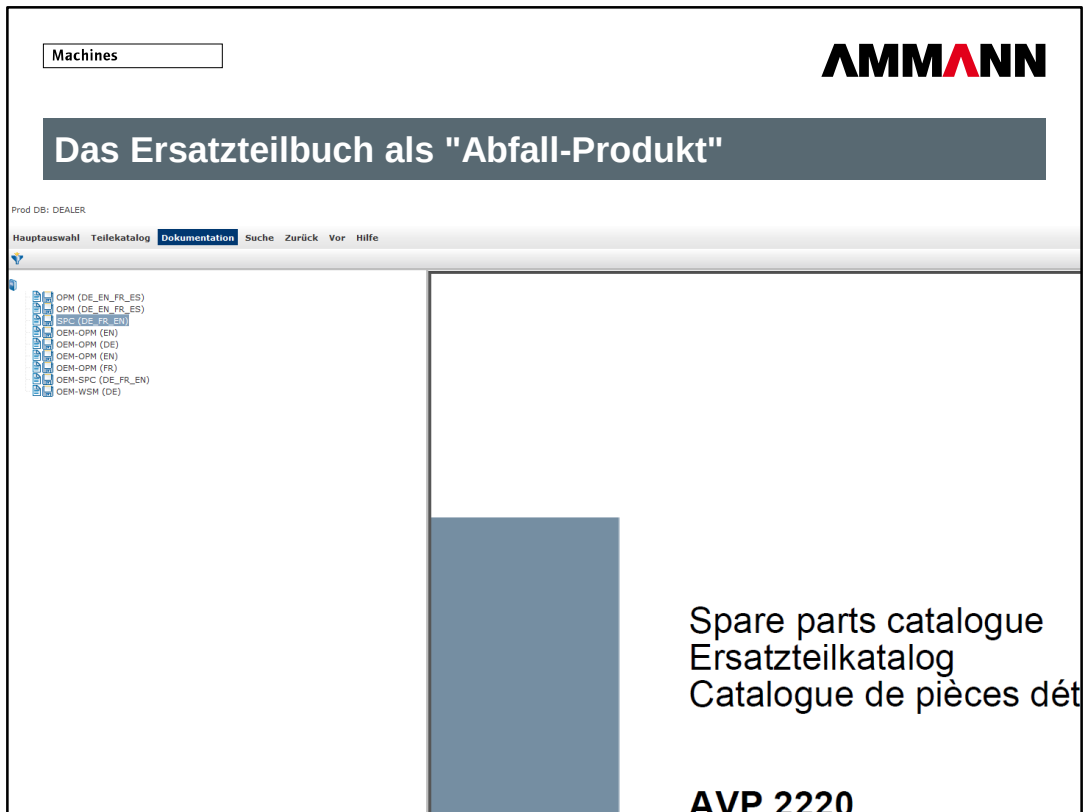
Beispiel: KION mit Linde und STILL, die nach über 30 Jahren noch mit unterschiedlichen Materialnummer-Systemen gearbeitet haben.

Aber wenn wir wollen, dann geht es schon: Normierung auch ohne Normenstelle.

Die Lust an sprechenden Nummern ist in Techniker-Kreisen auch heute noch ungebrochen.

Aber bei ca. 60 GB Handbüchern, die auch weiterhin in schneller Folge durch neue ergänzt werden, geht es nicht anders. Und es braucht einen, der vor dem Import die Qualitätskontrolle macht.

Sprich: einer meiner Mitarbeiter sorgt dafür, dass in die operative Datenbank nur Dokumente geladen werden, die dann den Konventionen entsprechen



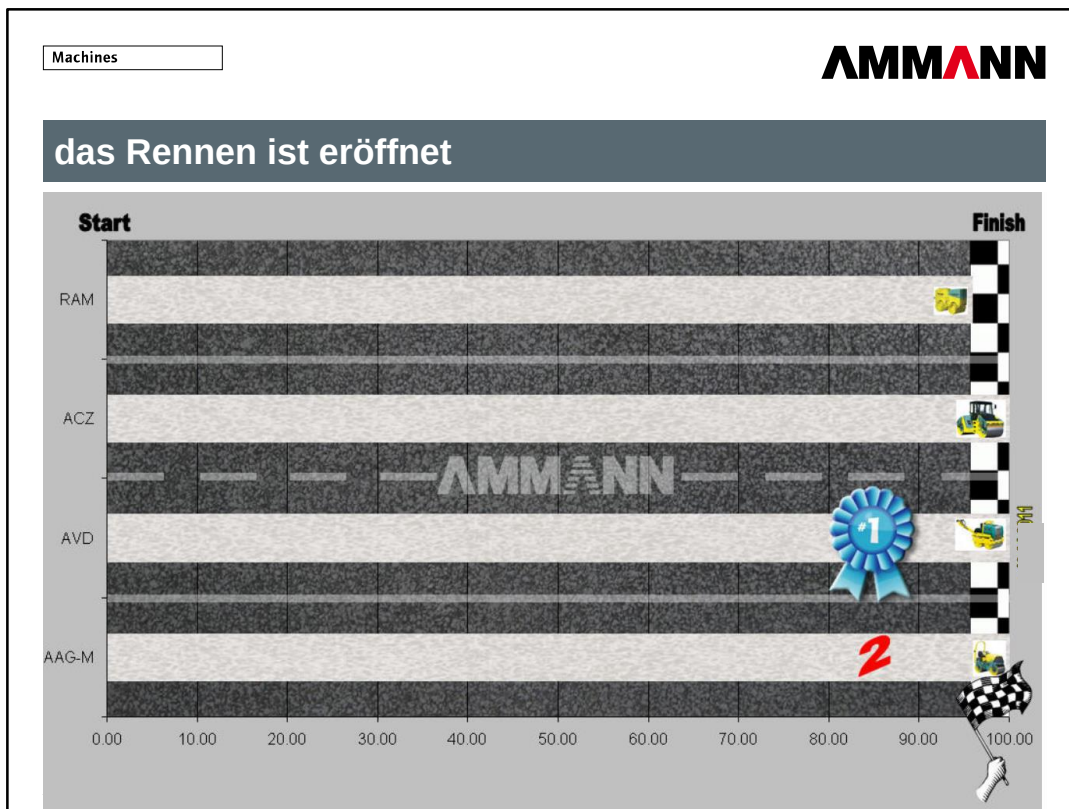
Importiert sind

- Zeichnungen
- passende Stücklisten
- Texte, insbesondere Bezeichnungen

Was also liegt ferner, den DocStrucbuilder auch gleich mit Formatierung und Textbausteinen für die Erstellung der Hardware Ersatzteilbuch zu nutzen.

So statten wir heute alle Maschinen mit Ersatzteilbüchern mit dem gleichen look-and-feel aus. Da alle "Lokal-Fürsten" gut ausgelastet waren, war einfach keine Zeit zur Streiten um die beste Lösung mehr da.

Muster Ersatzteilbuch



Ich war ja nicht dabei. So habe ich mich gewundert, was dieses Bild im Intranet mir sagen will.

Die Lösung ist ganz einfach:

Es handelt sich um Excel.

Wöchentliche Nachverfolgung, welche der vorher definierten Maschinen bereit gestellt waren, wurden mit einfachen Mitteln grafisch aufbereitet.

Mit der Veröffentlichung, speziell auch im Steering Committee, wurde hinreichend Druck zwischen den Standorten erzeugt, auf dass sich die Verantwortlichen ins Zeug legten.

Gesunder Wettbewerb schafft Ehrgeiz.

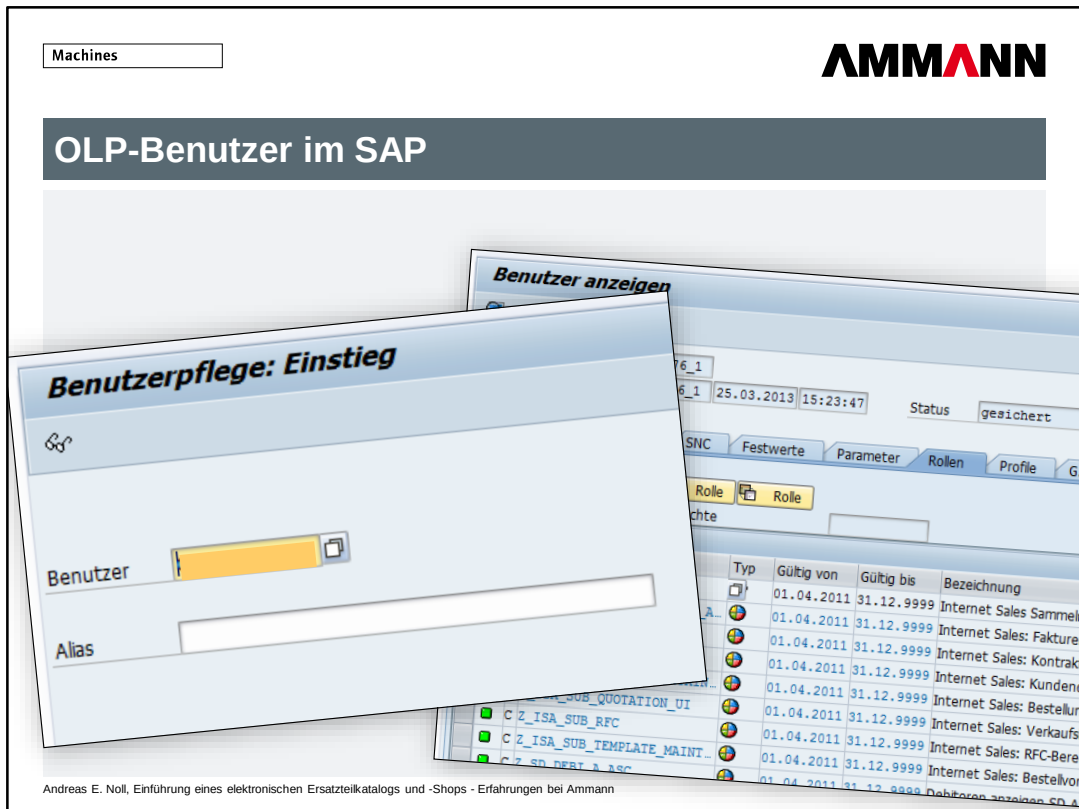


Also:

die Anforderungen sind definiert, mit den Daten geht es vorwärts.

die nächste Frage steht auf der Agenda:

wer darf was, und wie administrieren wir es?



Klar ist:

über den Shop ist die Anbindung an SAP in Echtzeit sowieso gegeben.

Damit werden heute alle Benutzer verwaltet

- mit den Rollen für den Shop
- mit den Kontaktdaten (wir akzeptieren kein Pseudo- und Sammel-Adressen, da klar sein muss, wer der Besteller ist)
- mit dem SAP-Zugeständnis, dass für alle Benutzer des e-Shops nur eine Lizenz erforderlich ist
- mit der routinemässigen Abfrage zur Erneuerung des Passworts (spätesten seit dem ersten Anruf eines Händlers, der gemerkt hatte, dass seine gefeuerten Ex-Angestellten noch über die Plattform bestellten, war die Sinnhaftigkeit klar)

Über die Rollen wird auch gesteuert, ob der Anwender nach der Anmeldemaske im Shop oder im Ersatzteilkatalog landet.



Unterbrechung.

Muße? eher nicht.

Nachdenken.

Entscheiden.

Es hat sich gezeigt, dass ein Partner für ein so komplexes Projekt dann noch nicht wie gehofft funktioniert.

Die Interaktion mit SAP kam über das Stadium PPT nicht so weit hinaus, dass wir uns sicher fühlen konnten, zu einem positiven Ende zu kommen.

Zeitgleich wurde beschlossen, eines der Werke zu aufzugeben. Und damit auch gleich das gesamte Ersatzteilwesen des GBM in einem SAP-Werk zu zentralisieren. Mit einer eigenen Verkaufsorganisation, und einer eigenen Einkaufsorganisation. Und Intercompany-Streckengeschäft für Deutschland. Und EU-Geschäft eines Schweizer Unternehmens von Dortmund aus.

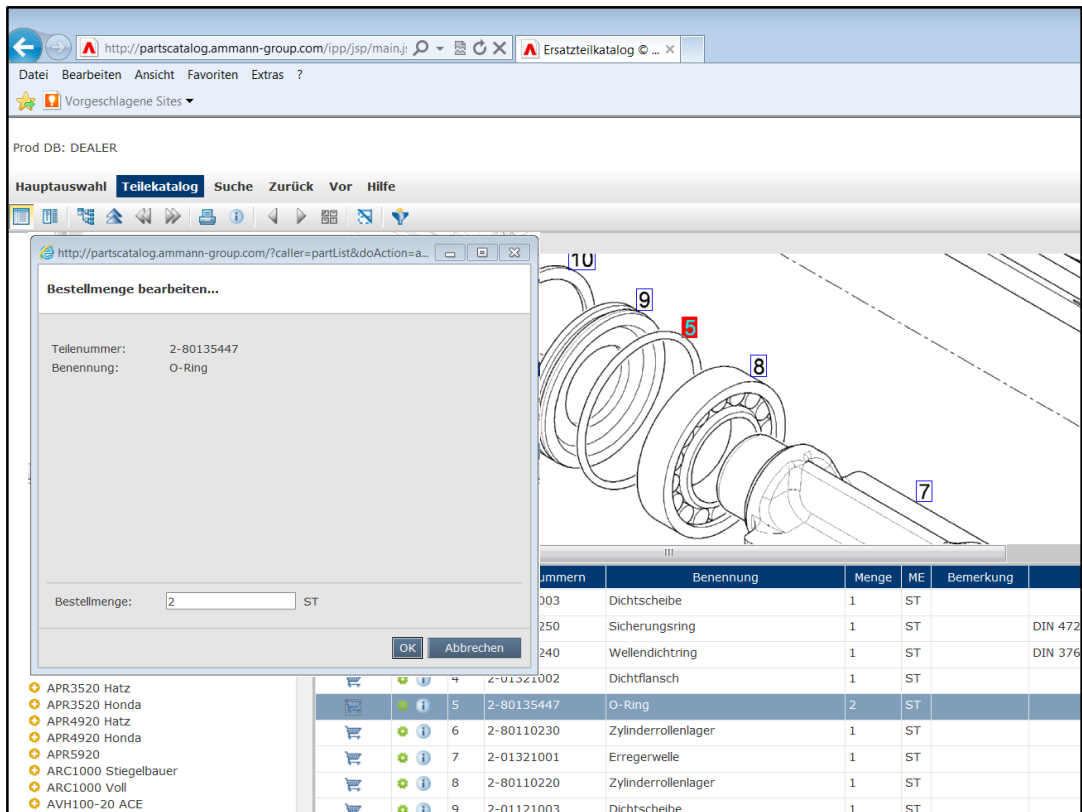
Für die Implementierung des E-Shops haben wir Sybit ins Haus geholt. Am Rest haben die Kollegen vom SAP-CCC geknobbelt.

Damit bekamen wir, genau genommen, 2 Lösungen:

- den Katalog
- den SAP eCommerce

Diese beiden Lösungen kommunizieren miteinander nicht etwa bei uns, sondern im Browser des Anwenders. Per OCI-Schnittstelle übergibt das Browser-Fenster des Katalogs an das Browser-Fenster des Shops.

Sofern die Sicherheitseinstellungen das zulassen ...



das sieht dann so aus

Das benötigte Teil wird in der Zeichnung oder in der Stückliste markiert. Ein Click auf den Einkaufswagen öffnet das kleine Fenster.

Mit diesem Bestell-Fenster werden Material und Bestellmenge an den Shop übergeben.

Sofern der Anwender gemäss SAP Dealer ist.

Ist der Anwender hingegen Kunde des Dealers, wird ein exportierbarer Warenkorb generiert, der dann z.B. per Mail an unseren Dealer geschickt werden kann.



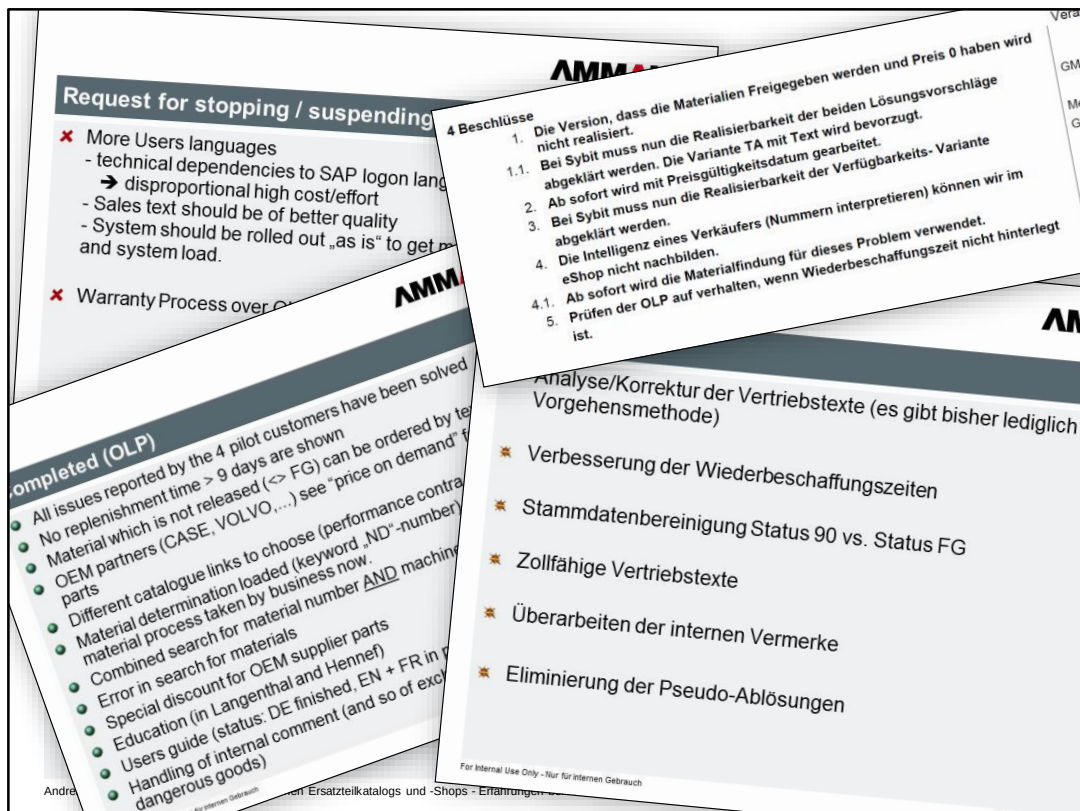
sieht einfach aus, ist es aber nicht.

es ging um unendlich viele Details in Stammdaten.
Natürlich auch um all' die Prozesse, die man sonst irgendwie auch hinkriegt.
Beim Shop lautet die Devise allerdings:

der Anwender erlebt nie einen Abbruch.
Nie.

Und weil alles online stattfindet, sieht unser Kunde auch immer sofort das Ergebnis seiner Arbeit. Allerdings mussten wir dann doch einige Tricks einbauen, z.B. wenn Artikel ohne Bestand lange Lieferzeiten haben.

Was bei endlicher Zeit bis Go-live nicht stabil realisierbar war, wurde konsequent gestoppt.



Gegenüber dem SAP Standard hatten wir eine Reihe von Zusatzanforderungen:

- User haben verschiedene Rollen (Distributor, Händler, Gast)
- Order-Split
- User sind einer bestimmten V-org angehängt
- Ermittlung entsprechender Verkäufergruppen
- Auswahl des Rechnungsempfängers
- Detailliertere Aufbereitung der Preis Kalkulation und Druck
- Absprung in den Katalog User individuell
Nicht jeder Kunde soll dasselbe sehen
- Automatische Umrechnung von Mengeneinheiten
Mengeneinheit in Stücklisten entspricht oft nicht der Bestellmengeneinheit
- Automatische Belieferung
gesteuert über Liefersperre, gesetzt durch definierte STOPP-Kriterien
- "Verbiegen" von original SAP Fehlermeldungen
«Kunde hat Kreditlimit erreicht» sollte nicht unbedingt nach vorne kommen
- "Verbiegen" vom Lieferdatum bei ungenügendem Bestand
Unsere Wiederbeschaffungszeiten sind nicht immer kommunikationswürdig
- Warenkorb-Import/Export
- Email an Distributor, wenn Dealer eine Bestellung platziert hat
- Extra Hinweise unter der Preiskalkulation
- Anlegen von Textpositionen, wenn Material existiert aber nicht freigegeben
- Sicheres Handling der Materialfindung bereits bei der Bestellsimulation
- Einbau von 3 verschiedenen AGB's
- Unterdrückung von Preisen und Verfügbarkeit für Dealer
- Vertriebsteile statt Kurztex

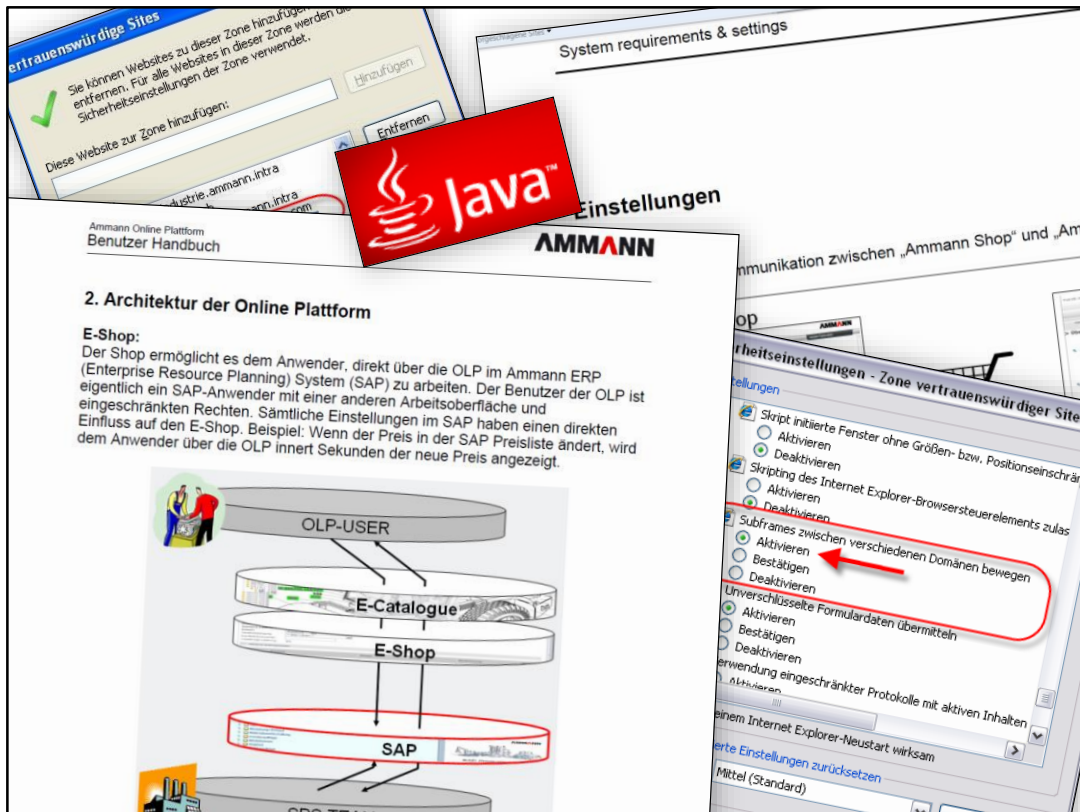


Foto flickr: Allie_Caulfield

Funktion ist gegeben. +-

Jetzt geht es darum, Anwender ins Boot zu holen.

Zunächst einmal solche Kunden, die sich auch bei Prototypen anbieten.



Wir kommen in die heiße Phase.

Erfahrungen der Test-Nutzer dokumentieren und einbauen.

Benutzer-Doku schreiben.

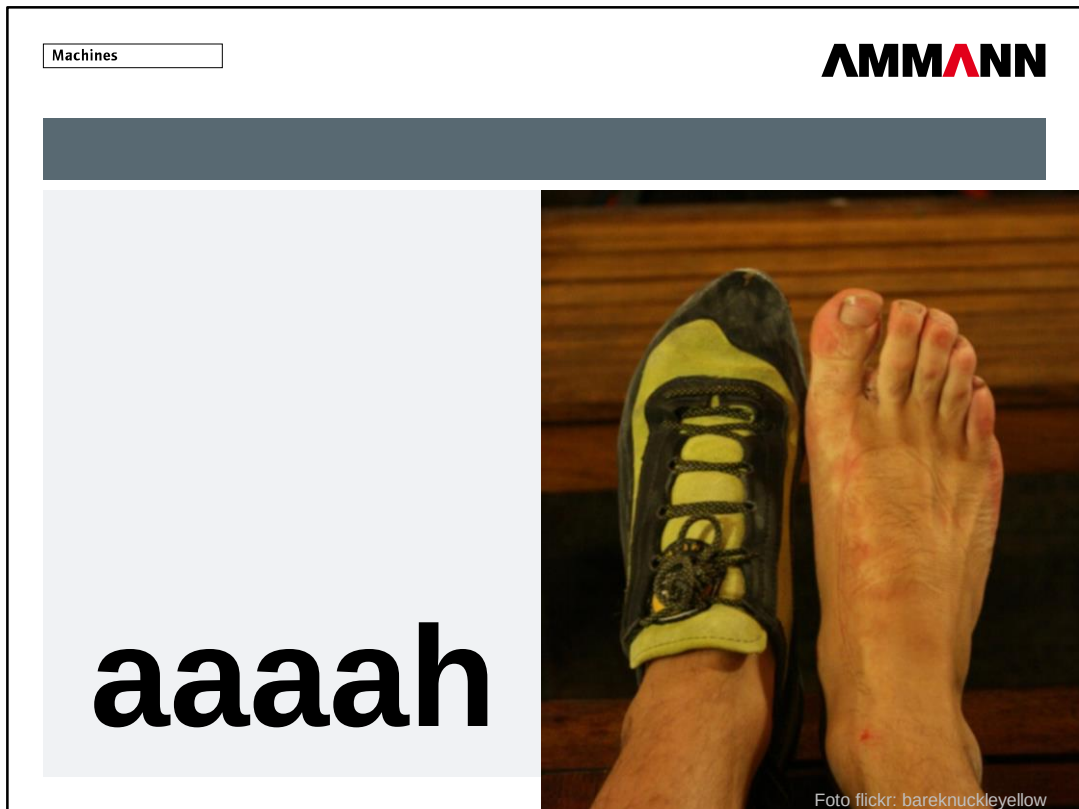
Trainer schulen, international.

Key User schulen.

letzte Hand anlegen an die neue Preisstruktur und die geänderten Preise

Lass uns hinausziehen in die Welt

				Main responsibility	Support 1	Supp
€	Country	Dealer	SAP Nummer	Area Service Manager	Area Sales Manager	SP S
	Oman		UER Qatar	Jan Sedlacek	Tariq	Thom
	Qatar		249273	Jan Sedlacek	Tariq	Thom
	Saudi Arabia		231727	Jan Sedlacek	Tariq	Thom
	Syria		246771	Jan Sedlacek	Tariq	David
	Tunisia		251251	Jan Sedlacek	Huaman	Lucie
	U.A.E.		250650	Jan Sedlacek	Tariq	
	U.A.E.		220109	Jan Sedlacek	Tariq	Thom
	Yemen		246693	Jan Sedlacek	Tariq	Thom
	Mauritius			offen	Medek	
	Mauritius			offen	Medek	
	Nigeria		220309		Remy	
	Nigeria		226185		Remy	
	R.S.A.		231741	Jan Sedlacek	Medek	Thom
	R.S.A.			Jan Sedlacek	Medek	
	R.S.A.			Jan Sedlacek	Medek	
	R.S.A.		231740	Jan Sedlacek	Medek	Thom
	Belarussia		220363 / 250566	Martin Novak	Avakin	
	Kazachstan			Martin Novak		
	Kazachstan		251693	Martin Novak	Brandenberger	
	Turkmenistan		250189	Martin Novak	Söhnel	David
	Ukraine		247189	Martin Novak	Liebich	Lucie
	Uzbekistan		253245	Martin Novak	Brandenberger	



Wie reagieren die Kunden?
ausgesprochen positiv

Hat es sich gelohnt?
unbedingt

Funktioniert alles?
18 Monate ohne einen einzigen Abbruch

Der Hochlauf?
Über 60 % aller Aufträge von internationalen Händlern kommen über die Plattform.
Weitere reichlich 20 % kommen per EDI. Wir beliefern die meisten Kunden
automatisiert.

Das Endkundengeschäft in Deutschland hinkt etwas hinterher, nurmehr 50 %
elektronischer Auftragseingang.

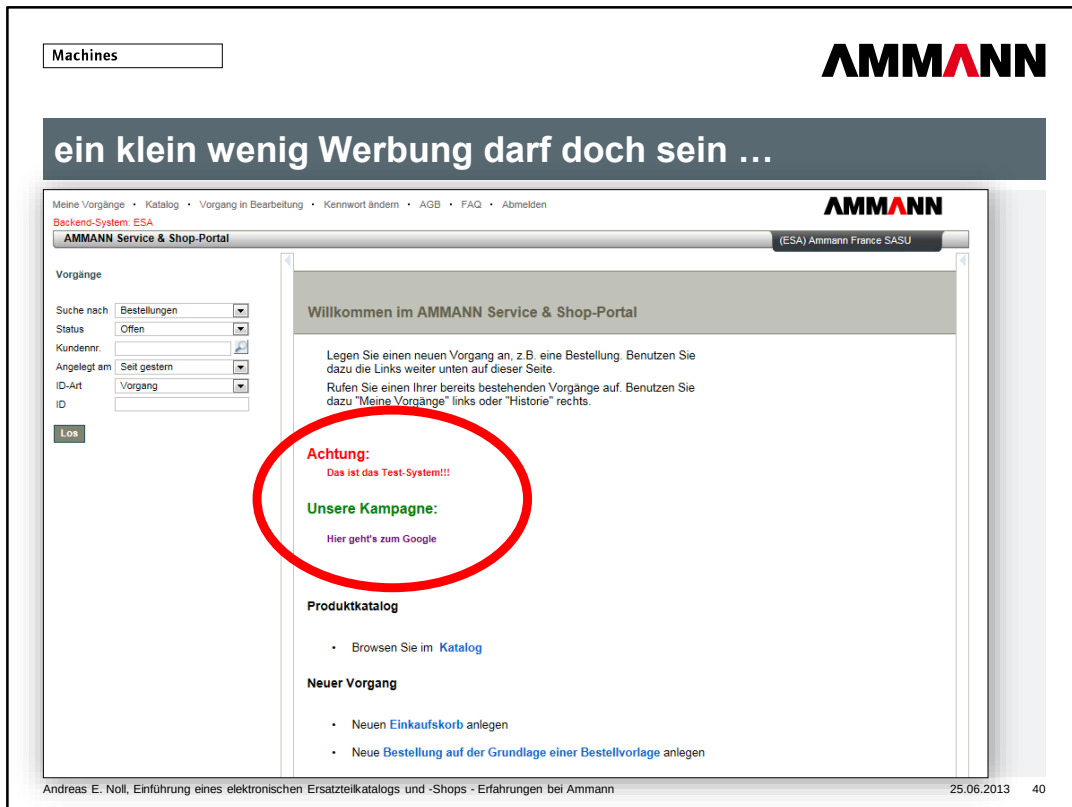
2013: ein weiteres Werk ist zu übernehmen

- keine gemeinsamen Serialnummern
- keine gemeinsame Katalogstruktur
- keine gemeinsame Historie
- kein SAP
- ...

- keine gemeinsamen Serialnummern
- keine gemeinsame Katalogstruktur
- keine gemeinsame Historie
- kein SAP
- ...

Código Publicación:		Edition	Date
Publication Code		Edition	Date
Code de Publication		Edition	Date
Código de Publicación		Edition	Date
MRI	PT3500	4	01/12
	PT3501		
	APT350		
	AFT350		

APT350	
AFT350	
Validité N° di Matricola Validity Serial N° Validité de Matricola N. Validez de la Matricola N.	
da / from / de / de la	a / up / jusqu'à / hasta
102030001	



wenn unsere Kunden schon hier vorbei kommen (direkt nach der Anmeldung), dann wollen sie sicher auch über unsere aktuellen Infos Bescheid wissen:

- ein Text
- ein Link
- ein Bild

Gefüllt aus SAP.

Der Link vorzugsweise direkt in unseren PicturePark, wo auch Dateien aus dem After Sales liegen.



Diplom-Ingenieur

Andreas E. Noll

Beratung und Projektmanagement
After Sales Marketing und Ersatzteillistik

Büro: Am Hang 12
61476 Kronberg

mobil: [+49 160 581 97 13](tel:+491605819713)

Andreas.Noll@no-stop.de
<http://www.no-stop.de/>

Vita

seit 2017	selbstständiger Unternehmensberater
2016-2017	Parts Marketing Manager Crown Gabelstapler, Feldkirchen
2014-2016	Parts Manager EMEA Crown Gabelstapler, Pliening
2011-2013	Head of Spare Part Service Ammann Schweiz, Langenthal
2006-2011	Head of Warehousing Service Parts KION Group, Wiesbaden
2000-2006	Referatsleiter Fabrikstrukturen (Inhouse Logistik-Beratung) Linde, Wiesbaden
1989-2000	Leiter Logistik DE-STA-CO, Steinbach
1987-1989	Projektingenieur Bochumer Eisenhütte, Bochum
1987	Diplom-Ingenieur Maschinenbau Universität Dortmund





Diplom-Ingenieur

Andreas E. Noll

Beratung und Projektmanagement
After Sales Marketing und Ersatzteillogistik

Büro: Am Hang 12
61476 Kronberg

mobil: [+49 160 581 97 13](tel:+491605819713)

Andreas.Noll@no-stop.de
<http://www.no-stop.de/>

Gemeinsam Machen

Projekte zu

- Steigerung Ihrer Ersatzteil-Verfügbarkeit
- Verringerung Ihres Ersatzteil-Bestands
- Verbesserung Ihrer Stammdaten-Qualität
- Optimierung Ihrer Ersatzteil-Preise
- Auf- und Ausbau Ihres Ersatzteil-Marketings
- Beschleunigung Ihrer Auftragsdurchläufe
- Transparenz durch Kennzahlen-Systeme
- Qualitäts-Steigerung Ihrer physischen Ersatzteillogistik
- Erstellung Ihrer Roadmap im After Sales Service
- Aus- und Eingliederungen in Ihrer Ersatzteil-Organisation
- Aufbau und Kostensenkung Ihrer Distributionslogistik
und ganz generell
- Schulung Ihrer Mitarbeiter im After Sales Service

Zusammenarbeit auf Zeit

- als Interim Management
- im Rahmen von Tages-Workshops





Diplom-Ingenieur

Andreas E. Noll

Beratung und Projektmanagement
After Sales Marketing und Ersatzteillogistik

Büro: Am Hang 12
61476 Kronberg

mobil: +49 160 581 97 13

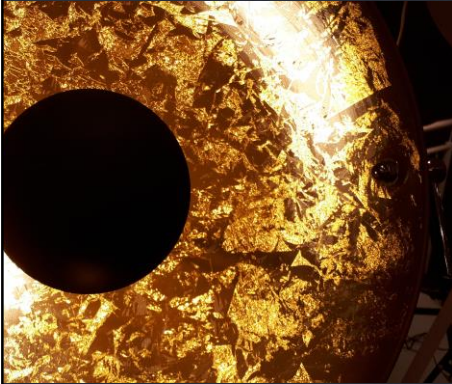
Andreas.Noll@no-stop.de
<http://www.no-stop.de/>

Umgesetzte Projekte

- 2018 Aufbau einer neuen Ersatzteil-Preisliste
Dashboard Ressourcenmanagement Ersatzteillager
Anlauf-Unterstützung nach Outsourcing eines Lagers
- 2017 Umzug eines Ersatzteillagers zum Dienstleister
Ausschreibung von Ersatzteil-Frachten
Konzept + Umsetzung Ersatzteil-Werbung im Extranet
- 2016 kompletter Neuaufbau einer Ersatzteil-Preisliste
Konzept + Umsetzung aktiver Ersatzteil-Werbung
- 2015 Restrukturierung eines Ersatzteillagers nach Umzug
Einführung eines Kennzahlensystems im Ersatzteilwesen
- 2013 kompletter Neuaufbau Ersatzteil-Preisliste

Integration italienisches Produktprogramm in SAP
Integration eines italienischen Ersatzteillagers
- 2012 life-cycle-Management für den Neuanlauf Maschinen
Ersatzteil-Klassifizierung für die Beschaffung
- 2010 Budgetreife Planung eines Ersatzteillager-Ausbaus
Europaweites Template für Ersatzteilläger
- 2009 Prozess-Verbesserungen in Ersatzteillägern
Aufbau Team + Budget für Europa-Projekt
- 2008 Austausch IT-Infrastruktur in einem Ersatzteillager
Prozess-Verbesserungen in Ersatzteillägern
- 2007 Strategieprojekt für europaweite Ersatzteil-
logistik
Lager-Outsourcing für Ersatzteile
Durchsatzsteigerung an Automatischen
Kleinteilelagern (AKL)





Diplom-Ingenieur

Andreas E. Noll

Beratung und Projektmanagement
After Sales Marketing und Ersatzteillogistik

Büro: Am Hang 12
61476 Kronberg

mobil: [+49 160 581 97 13](tel:+491605819713)

Andreas.Noll@no-stop.de
<http://www.no-stop.de/?prospekt>

Vorträge

Stärken und Schwächen von Behälterverwaltungssystemen in Industriebetrieben	BME
Einführung eines elektronischen Ersatzteilkatalogs und -Shops	marcus evans
Logistikdienstleister als Partner für die außenwirtschaftliche Zollabwicklung	BME
Optimierung der Ersatzteil-Disposition	marcus evans
Materialstammdaten von Ersatzteilen optimieren	T.A.Cook
Ersatzteilumsatz steigern durch zielgerichtete Werbe-Maßnahmen	marcus evans
Ersatzteilmaterialstämme: Viel Masse, wie steht es mit der Klasse?	BME
Ersatzteil-Umsatz steigern durch Transparenz und Kundenansprache	marcus evans
Einführung in die Ersatzteillogistik	IUBH
Kennzahlen im Ersatzteilmanagement: Stammdaten – Einkauf – Logistik – Verkauf	BME
Lebenszyklus mechanischer Ersatzteile im Maschinenbau	COG-D
Auf Platz 1 bei Google mit Bordmitteln und viel Content	Coworking Königstein

