

Serviceoptimierung durch Online-Portal

Schneller Informationsfluss beim Pumpenhersteller WILO

Hohe Innovationskraft zeichnet den Pumpenhersteller WILO schon seit seiner Gründung 1872 aus. Durch eine Vielzahl leistungsfähiger Pumpensysteme hat sich das Traditionsunternehmen mit Hauptsitz in Dortmund in den vergangenen Jahren zu einem der führenden Anbieter weltweit entwickelt. Ein reibungsloser Service und die schnelle Ersatzteilbeschaffung sind für die Zusammenarbeit mit dem Handel und den Installateuren unabdingbar. Mit der Einführung eines Online-Portals, in dem für sämtliche Produkte Ersatzteilkataloge mit Zeichnungen sowie Bestelllisten eingebaut sind, bietet das Unternehmen seinen Partnern einen umfassenden Service. Durch die Kopplung an das SAP System stehen immer die aktuellsten Informationen zur Verfügung, egal wo und zu welcher Zeit. Für Wilo besonders wichtig, denn die Unternehmensgruppe hat ihr internationales Geschäft in den letzten Jahren sehr erfolgreich ausgebaut.

Mit zunehmender Internationalisierung der Geschäftsbeziehungen wachsen die Anforderungen, die an den Service und die Logistik von Unternehmen gestellt werden. Die WILO AG unterhält inzwischen über fünfzig Vertriebsgesellschaften weltweit. Neben mehreren Produktionsstätten in Deutschland und Frankreich verfügt das Unternehmen über Werke direkt in den Wachstumsmärkten Korea, China und Indien. Die inzwischen mehr als 5.000 WILO-Mitarbeiter erwirtschaften einen Umsatz von rund 750 Mio. Euro.

Das Produktportfolio der Unternehmensgruppe umfasst Pumpen und Systeme in nahezu allen Größen und Leis-



Stratos-ECO

tungsklassen. Darüber hinaus entwickelt WILO auch individuelle Lösungen, die den spezifischen Anforderungen der Kunden entsprechen. Neben dem Bereich der Heizungspumpen ist das Unternehmen in den Geschäftsfeldern Wasserversorgung und Abwassertechnik sowie Kälte- und Klimatechnik sehr erfolgreich am Markt.

Service weltweit

Das breite Produktportfolio stellt für den Servicebereich des Unternehmens, das inzwischen mit eigenen Serviceangeboten in 70 Ländern weltweit vertreten ist, eine große Herausforderung dar. Die Einführung der Online-Portallösung war für Albine Collet, seit 2000 für die E-Commerce Projekte bei WILO

verantwortlich, dennoch eine reizvolle Aufgabe. »Wir bei WILO waren schon immer schnell und innovativ im Wettbewerb, so dass ich mir sicher war, gemeinsam mit meinen Kollegen auch dieses Projekt zu stemmen«, erinnert sich die gebürtige Französin, seit mehr als zehn Jahren im Unternehmen. Das Internet bot als orts- und zeitunabhängiges Informationsmedium für das internationale Serviceprojekt optimale Voraussetzungen.

Die Zielsetzung des Projekts lag vorrangig im Servicebereich und nicht im Vertrieb der Produkte. Denn in Deutschland existiert im Bereich Heizung, Sanitär, Klimatechnik ein dreistufiges, indirektes Vertriebsmodell, bei dem der Großhandel als Ansprechpartner für die Installateure/Planer fungiert. Der Informa-



tionsaustausch zwischen Hersteller und Großhandel läuft heutzutage hauptsächlich über Edifact Format, über das hohe Transaktionsvolumen wie Bestellabwicklung und -regulierung schnell und sicher abgewickelt werden können.

Deshalb wurde im ersten Schritt für Deutschland kein eigenes Shopangebot aufgebaut, sondern ein umfangreicher Ersatzteilkatalog und eine grafische Dokumentation aller Pumpen, die WILO im Angebot hat. Perspektivisch soll die realisierte Lösung aber in anderen Märkten, wo andere Vertriebsmodelle existieren, auch einen Direktvertrieb ermöglichen. Außerdem sollte das Portal noch weiter reichende Serviceinformationen in Form technischer Dokumentationen bereitstellen.

Ersatzteilesuche leicht gemacht

Natürlich wurden den Installateuren auch schon vor dem Aufbau der Portallösung umfangreiche Dokumentationen und Ersatzteilkataloge in Printform und auf CD zur Verfügung gestellt. Trotzdem war der WILOinterne Service für die Ersatzteilbeschaffung sehr ressourcenintensiv. Denn allein die richtige Identifizierung der benötigten Teile kostet das Unternehmen Zeit und Geld. Bei der Beantwortung komplexer Fragestellungen mussten Verantwortliche aus den Fachabteilungen mit einbezogen werden, die so von ihren eigentlichen Aufgaben abgehalten wurden.

Ein weiteres Serviceproblem, das jedem Unternehmen unter den Nägeln brennt, ist die fehlerhafte Ersatzteilbestellung aufgrund falscher Identifikation der benötigten Teile. Hier entstehen für die Hersteller und Kunden hohe Kosten, die durch eine aktuelle, umfassende Dokumentation zwar nicht komplett ausgemerzt, aber zumindest stark reduziert werden können.

»Mit dem Aufbau unseres Online-Ersatzteilkatalogs haben der Fachhandel und die Installateure jetzt jederzeit Zugriff auf die aktuellen Informationen«, so Albine Collet.

Konzeptionelle Planung

Nach intensiver Prüfung diverser Softwareprodukte entschied sich WILO beim Aufbau des Ersatzteilkatalogs für die Software LinkOne der australischen Mincom Ltd. »Besonders wichtig war uns die bereits in der konzeptionellen Phase sehr gute Zusammenarbeit mit Wessendorf Software & Consulting, die weltweit eine Vielzahl Dokumentationsprojekte im SAP-Umfeld gemeinsam mit Mincom realisiert hat«, erinnert sich Albine Collet.

Wessendorf

Die 1997 gegründete Wessendorf Software + Consulting GmbH hat sich auf SAP-Lösungen im Bereich Service und Instandhaltung spezialisiert. Als SAP Software Development Partner verbindet das Software- und Beratungshaus weit reichendes SAP-Know-how mit umfangreichen Erfahrungen bei der effizienten Gestaltung von Geschäftsprozessen. Zu den Kunden des Beratungshauses zählen unter anderem Unternehmen wie ABB, Bosch, EON, KonicaMinolta, Siemens, die Stadtwerke Dortmund und Velux. www.wsc-gmbh.de

Bei WILO sollten alle Ersatzteile und Artikel zentral im SAP R/3-System gepflegt werden. Deshalb mussten vor dem Aufbau der Lösung zunächst alle Stammdaten zu den Produkten komplett ins SAP System übernommen werden. Dieser Kraftakt wurde durch die in das Projekt eingebundenen Mitarbeiter innerhalb von sieben Monaten bewältigt. Damit die WILO-Kunden immer Zugriff auf die neuesten Informationen haben, legt das Unternehmen größten Wert auf eine ausführliche Stammdatenpflege und Übersetzung. Das Portal ist dreisprachig angelegt (Deutsch, Französisch und Englisch) und stellt nach der Aktualisierung die Änderungen weltweit allen Nutzern direkt zur Verfügung. Aufgrund der Kopplung ans SAP-System wird so eine doppelte Datenhaltung vermieden und der aktuelle Datenbe-

stand erlaubt den Zugriff auch außerhalb der Geschäftszeiten. Zu allen Produkten und Teilen wurden Zeichnungen im Archivsystem hinterlegt. Eine gewaltige Aufgabe, wenn man von ungefähr 7.000 Enderzeugnissen und über 4.000 Ersatzteilen ausgeht, die inzwischen im System erfasst sind.

Kundenspezifische Informationsangebote

Durch die vollständig in SAP integrierte LinkOne Publishing – Umgebung werden die Kataloge auf Basis der in SAP hinterlegten Zeichnungen, Stücklisten und Materialstammsätze vollautomatisch erzeugt und im Internet zur Verfügung gestellt. In Kombination mit dem SAP Shop ergibt sich eine geschlossene Anwendung in der ausschließlich auf aktuelle SAP Stammdaten zugegriffen wird. Eine zeitaufwendige und fehlerträchtige Nachbearbeitung der SAP-Daten in einem externen System ist so nicht notwendig.

Den Installateuren steht eine reine Kataloglösung zur Verfügung, über die sie notwendige Ersatzteile identifizieren können. Alle im SAP-System erfassten Produktgruppen und die dazugehörigen Produkte und Ersatzteile werden in einer Liste dargestellt und können direkt angesteuert werden. Aufgrund der Verknüpfung mit den hinterlegten Grafiken können auch ohne Spezialkenntnisse die entsprechenden Teile mühelos identifiziert werden. Da bei einigen Pumpen für den Massenmarkt in einer Baureihe Motoren unterschiedlicher Lieferanten eingebaut werden, die sich technisch unterscheiden, können diese anhand der Typenschilder identifiziert und die entsprechende Teile direkt angesteuert werden. Über eine Printfunktion können die Listen für die Bestellung über den Großhandel mit Bestellnummer ausgedruckt werden. Auch die in LinkOne erfassten Zeichnungen der einzelnen Pumpen können von den Installateuren ausgedruckt werden.

Mit einer erweiterten Shoplösung richtet sich WILO gezielt an die Großhändler, die auf diesem Weg schnell Bestellungen zu ihren aktuell gültigen





Albine Collet

Konditionen abwickeln können. Nach der Auswahl der Teile oder Geräte werden die Aufträge direkt in SAP ausgelöst und entsprechend weiterverarbeitet. LinkOne ermöglicht dabei die Verfolgung des Auftragsstatus, Speicherung des Warenkorbes sowie die Aktualisierung der Bestelldaten aus dem eigenen System.

Internationales Rollout

Inzwischen wurde der dreisprachige Ersatzteilkatalog auch in die nationalen Internetauftritte in über 20 Ländern weltweit integriert und soll sukzessive in weitere nationale Internetauftritte eingebaut werden. Außerdem sind die internationalen Tochtergesellschaften via Intranet direkt an die Lösung angebunden und können auf alle Daten zugreifen.

2005 wurde die Lösung gemeinsam mit Wessendorf Software & Consulting auch bei französischen Schwester Salmson implementiert, wo die Verantwortlichen ebenso von der Leistungsfähigkeit der Lösung begeistert sind.

Mit dem Erwerb des deutschen Engineeringsspezialisten EMU hat die Unternehmensgruppe einen Anbieter für individuelle Lösungen im Abwasserbereich erworben, dessen Großpumpen entsprechend der Kundenbedürfnisse frei konfigurierbar sind. Auch hier läuft zur Zeit ein Projekt, die Pumpen und Lösungen komplett in LinkOne zu dokumentieren.

Sicherheit wird groß geschrieben

Das hinter dem Online-Portal stehende produktive SAP-System wird im eigenen Rechenzentrum betrieben und genügt aufgrund von Verschlüsselungstechniken und Firewalls höchsten Sicherheitsansprüchen. »Die implementierte Lösung läuft sehr stabil«, äußert sich Albine Collet zufrieden, »und hat intern als auch extern überzeugt.« So konnten die entlasteten Mitarbeiter aus den Fachabteilungen sich wieder verstärkt und für WILo wertschöpfend auf deren Kernkompetenzen, nämlich die Beratung und Betreuung der WILo-Kunden, konzentrieren. Auch die Kosten für die Veröffentlichung, den Druck und die Aktualisierung der Ersatzteilkataloge und Service werden so erheblich verringert. Denn die Ausgabe der Dateien und Erstellung von Service-CD's und Printversionen ist natürlich auch weiterhin möglich und extrem einfach zu bewerkstelligen.

Georg Staß, TEMA Technologie Marketing AG

Platz für Namen & Nachrichten,
Literaturempfehlung oder eine Anzeige