

# Herausforderung in der Kundenkommunikation erfolgreich meistern

// Unstrukturierte Prozesse in der Zusammenarbeit mit Kunden – damit haben trotz des digitalen Zeitalters immer noch viele Lieferanten zu kämpfen. Die TEMA-Fischer GmbH hat dies bereits vor vielen Jahren in der Zusammenarbeit mit einem ihrer Kunden vorbildlich gelöst und wickelt die wichtigsten Prozesse mit der ZF Friedrichshafen AG über SupplyOn ab. Seit Kurzem gilt dies auch für die Bestellprozesse mit Siemens. Mit jedem weiteren Kunden, der diesen Weg in der Zusammenarbeit wählt, wird sich der Nutzen für den Zerspantechnik-Spezialisten erhöhen.

## Die Herausforderung

Lieferabrufe werden in der Automobilindustrie häufig aktualisiert, manchmal täglich. Für die TEMA-Fischer GmbH bedeutete das früher, als die Abrufe noch per Fax kamen, nicht nur ein überquellendes Faxgerät, sondern vor allem Handarbeit: Die Daten mussten abgetippt und manuell in das ERP-System übernommen werden. Ein Abruf per E-Mail war nicht viel besser, weil die Daten zwar „elektronisch“, aber dennoch unstrukturiert ankamen. Zur Jahrtausendwende kamen die ersten Portale auf, aber die Vielzahl der unterschiedlichen Lösungen und die Tatsache, dass bei einigen kein Download der Daten möglich war, hat die Arbeit für den Lieferanten eher noch komplizierter gemacht. Neben dem manuellen Aufwand bestand die Gefahr, dass Bestelldaten falsch eingegeben wurden. So stimmten die Daten in den Kunden-ERP-Systemen nicht immer mit denen beim Lieferanten überein.

Unterschiedliche Datenbestände rächen sich – nicht nur beim Lieferabruf, sondern auch bei anderen Prozessen wie zum Beispiel dem Reklamationsprozess oder beim Führen eines Konsignationslagers. Sie bedeuten einen hohen manuellen Aufwand beim Abgleich der Datenbestände und führen nicht selten zu ungerechtfertigten negativen Lieferantenbeurteilungen.

## Die Lösung: eine gemeinsame Plattform für den Datenaustausch plus Schnittstelle zum ERP

Abhilfe in der Zusammenarbeit mit ZF hat die Einführung von SupplyOn und die Programmierung einer Schnittstelle zur automatisierten Übernahme der Daten ins interne ERP-System gebracht. Hier kam TEMA-Fischer zugute, dass das genutzte



// „Für unsere Mitarbeiter ist SupplyOn im operativen Tagesgeschäft eine große Unterstützung. Für mich als Geschäftsführer ist SupplyOn in erster Linie ein wichtiges Management-Tool. Hier sehe ich auf einen Blick was los ist: Was läuft gut, wo muss ich eingreifen. Für das Unternehmen wäre es das Beste, wenn wir alle Kunden über SupplyOn bedienen könnten.“

**Jan Marten Scholz**  
Geschäftsführer, TEMA-Fischer GmbH

## Unternehmensportrait

// Die Wurzeln der TEMA-Fischer GmbH reichen bis ins Jahr 1901 zurück. Seit 1994, als das Unternehmen als Management Buy-out übernommen wurde, ist der Spezialist für Zerspantechnik stetig gewachsen. Heute erzielt das Unternehmen mit 100 Mitarbeitern an zwei Standorten in Berlin einen Umsatz von 10 Mio. Euro. Kernkompetenzen sind CNC-Fräsen, CNC-Drehen und Tieflochbohren. Mit 25 CNC-Bearbeitungszentren und 27 Drehmaschinen wird für Kunden wie beispielsweise ZF Friedrichshafen, Siemens, Knorr-Bremse, Klöckner, und Heidelberger Druckmaschinen gefertigt und weltweit geliefert. Zertifiziert ist TEMA-Fischer nach IATF 16949:2016 Automobil-Zertifikaten.



ERP-System auf einer Access-Datenbank basiert (INPAC von TH-Data) und dadurch extrem flexibel ist. Deshalb konnte die Schnittstelle in relativ kurzer Zeit programmiert werden. Die Zeitersparnis, von der das Unternehmen heute täglich profitiert, ist enorm: Ein Klick und die Daten werden automatisiert von SupplyOn in das Produktionssystem übernommen.

Die Tatsache, dass beide Seiten, Kunde und Lieferant, ein gemeinsames System nutzen, erleichtert auch das Führen eines Konsignationslagers und vereinfacht die Planung für TEMA-Fischer – insbesondere weil über SupplyOn auf Forecast-Zahlen von ZF zugegriffen werden kann.

Die Zusammenarbeit mit Siemens über SupplyOn sieht etwas anders aus. Hier empfängt TEMA-Fischer keine Lieferabrufe, sondern Bestellungen und kann diese einfach online bestätigen. Die Transparenz darüber, welche Bestellung wie bestätigt wurde und ob der Kunde dies in sein System übernommen hat, erleichtert die Zusammenarbeit erheblich.

## Der Nutzen

- Die über SupplyOn bereitgestellten Daten vom Kunden sind immer aktuell, können einfach heruntergeladen und importiert werden und lassen sich so im internen ERP-System digital weiterverarbeiten.
- Das Management-Cockpit gibt der Geschäftsführung einen guten Überblick: Hier werden alle offenen Vorgänge mit dem Kunden wie Bestellung oder Reklamationen, aber auch aktuelle Bewertungsdaten angezeigt. Stimmt etwas nicht, kann sehr schnell klärend eingegriffen werden, was für die Kundenzufriedenheit sehr wichtig ist.
- Mit SupplyOn hat sich bei allen Prozessen die Datenqualität erhöht, weil beide Seiten auf dieselben Daten in ein und demselben System zugreifen.
- Im Vertriebsprozess ist vorteilhaft, dass alle ZF- und Siemens-Werke das Unternehmen TEMA-Fischer im Business Directory als Lieferanten sehen und zu Ausschreibungen einladen. So konnte TEMA-Fischer bereits das eine oder andere Neugeschäft generieren.
- Und nicht zuletzt: Nur eine Lösung für mehrere Kunden zu bedienen ist effizient, die Handhabung ist bekannt und somit die elektronische Zusammenarbeit mit dem Kunden schneller ein Erfolg.

### SupplyOn AG

Ludwigstraße 49 // 85399 Hallbergmoos  
T: +49 . 811 . 99997-0  
info@SupplyOn.com // SupplyOn.com