

Versorgungsengpässe im Aftermarket-Geschäft durch Anbindung von weltweit 1.500 Ersatzteillieferanten gelöst

Ein Automobilhersteller kämpfte im Ersatzteilgeschäft mit Versorgungsengpässen und einem hohen Aufwand in der Abstimmung mit Lieferanten. Im Gegensatz zur Serienfertigung, bei der die Lieferanten durchgängig in einen elektronischen Bestell- und Lieferprozessen integriert sind, wurden Ersatzteile per Fax und E-Mail geordert. Zahlreiche Disponenten mussten sicherstellen, dass die bestellte Ware rechtzeitig geliefert wird. Mit SupplyOn ist es gelungen, die Prozesse im Ersatzteilgeschäft so effizient wie in der Serie über ein gemeinsames System abzuwickeln und selbst kleinste Lieferanten mit geringem Volumen in den elektronischen Prozess zu integrieren.

Die Herausforderungen

Das Aftermarket-Geschäft des Herstellers, das nicht nur Ersatzteile sondern auch Werkstatt- und Autohaus-Einrichtungen sowie Merchandising-Artikel umfasst, wurde über ein IT-System gesteuert, das keinen durchgängigen Bestellprozess unterstützte. Dies führte in der Disposition zu zahlreichen Problemen:

- Häufige Versorgungsengpässe, zum einen weil nicht erkennbar war, ob ein Lieferant wie bestellt liefern konnte, zum andern weil der Bestellprozess unsicher war und Bestellungen oft nicht ankamen.
- Hoher manueller Aufwand, um die mangelnde Transparenz auszugleichen: fast 100 Disponenten waren intensiv damit beschäftigt, sich mit den Lieferanten per Telefon, Fax und E-Mail abzustimmen.

Zusätzlich erschwerte wurde der Prozess dadurch, dass im Aftermarket-Geschäft der Besteller der Ware häufig nicht der Empfänger ist, die Ware also beispielsweise vom Hersteller in Deutschland bestellt, aber an ein Autohaus in Asien geliefert werden sollte. Hier führte die mangelnde Transparenz zu einer weiteren Verschärfung der Probleme.

Zwar hatte der Hersteller seine großen Lieferanten per EDI in den Prozess eingebunden, doch der größte Teil der 1.500 Aftermarket-Lieferanten sind kleine und mittelständische Unternehmen; bei vielen davon wird nur sporadisch bestellt. Selbst ein web-basierter EDI-Prozess war für zahlreiche Lieferanten nicht abbildbar.

Die Lösung von SupplyOn

Das Herzstück der Lösung von SupplyOn ist ein umfassendes Benachrichtigungskonzept, das den Disponenten automatisch informiert, wenn der Bestellprozess an irgendeiner Stelle ins Stocken gerät, zum Beispiel wenn der Lieferant die Bestellung nicht innerhalb eines definierten Zeitraums gelesen hat, seine Bestellbestätigung aussteht oder der Lieferavis nicht rechtzeitig erfolgt. Dabei fließen alle Nachrichten automatisch ins interne SAP-System.

Ein weiterer Teil der Lösung besteht in einem sehr einfachen Zugang zum elektronischen Prozess, der es erstmals möglich macht, selbst kleinste – und somit wirklich alle – Lieferanten zu integrieren. Hierfür hat SupplyOn für die bei Serienkomponenten genutzte WebEDI-Lösungen einen einfachen Zugang per E-Mail geschaffen: der Lieferant muss dafür nicht bei SupplyOn registriert sein. Er erhält einfach einen Link, mit dem er auf die elektronischen Bestelldaten zugreifen kann.

DIE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Vollständige Transparenz über alle Bestellprozesse durch Integration aller 1.500 Aftermarket-Lieferanten in den elektronischen Prozess, davon 750 Lieferanten per E-Mail-WebEDI
- Reduzierung des Aufwands für manuelle Tätigkeiten in der Disposition
 - durch automatische Verarbeitung der Lieferanten-Rückprozesse Bestellbestätigung und Lieferavisierung
 - durch den Wegfall von Tätigkeiten wie telefonisches Nachfassen, Troubleshooting, etc.
- Alle Nachrichten fließen automatisch ins interne SAP-System, jeder Bestellvorgang inklusive der Finanzprozesse ist komplett im System dokumentiert und somit nachvollziehbar
- Einsparungen durch Minimierung von Out-of-Stock-Situationen durch Benachrichtigungsfunktionen an allen kritischen Stellen im Prozess
- Niedrigere IT-Kosten durch die Nutzung eines zentralen System für alle Beschaffungsprozesse in der Serienproduktion und im Aftermarket-Geschäft

Details zum Projekt

In der Serienproduktion nutzt der Hersteller bereits seit Langem SupplyOn, um den Bestellprozess mit Lieferanten durchgängig elektronisch abzuwickeln. Im Ersatzteilgeschäft war dies nicht der Fall. Mit dem Projekt sollten die beiden unterschiedlichen Versorgungsprozesse harmonisiert und einheitlich über ein zentrales System abgewickelt werden, in das alle Geschäftspartner integriert sind.

Schwerpunkt des Lieferanten-Anbindungsprojekts waren die C-Lieferanten, die in der Regel sehr klein sind oder bei denen nur sporadisch bestellt wird. A- und B-Lieferanten waren zum größten Teil bereits per EDI oder WebEDI in den elektronischen Prozess integriert. Mit der Einführung des einfachen E-Mail-WebEDI-Prozesses war es erstmals möglich, alle Lieferanten durchgängig in die Bestellung, Bestätigung, Bedarfserinnerung sowie den Finanzprozess einzubinden.

Ein einfacher Upgrade ermöglicht es dem Lieferanten, auf die komfortablere WebEDI-Anbindung zu wechseln, sobald sich das Volumen erhöht und er von der vollen Transparenz, die SupplyOn einem Lieferanten im Bestellprozess bietet, sowie der Übersicht über alle Bestellungen profitieren möchte.

Im Zuge des Projekts hat der Hersteller ein veraltetes internes System abgelöst und für Bedarfsplanung und die Vorausschau ein konsolidiertes SAP-System neu eingeführt. Das SAP-System führt Risikoanalysen durch, die in Abhängigkeit der Rückmeldungen sowie der Liefertermine berechnen, wann eine kritische Situation entstehen könnte. Als Ergebnis dieser internen Risikoanalysen werden Bedarfserinnerungen über SupplyOn an betroffene Lieferanten geschickt. Die Rückmeldungen der Lieferanten werden ebenfalls im SAP-System verarbeitet. Nach interner Freigabe erfolgt die Aktualisierung der Planungsdaten.

Parallel zur Bedarfserinnerung können sich sowohl der Hersteller als auch die Lieferanten individuell für definierte Ausnahmesituation benachrichtigen lassen. Somit muss der Einkäufer nur noch eingreifen, wenn der Lieferant nicht reagiert.