



MAYFLOWER

VAILLANT GROUP

Integrierte und lokalisierte Ersatzteilbestellung bei Vaillant

Die Vaillant Group nimmt weltweit einen Spitzenplatz im Bereich der Heiztechnik ein. Dabei blickt der Konzern stolz auf eine über 130-jährige Geschichte zurück, in der eine Vielzahl von Märkten erschlossen und viele Produktinnovationen und -neuerungen umgesetzt wurden.

Die Vielzahl der angebotenen Produkte und die unterschiedlichen Länder, in denen Vaillant vertreten ist, stellen dabei ein nicht zu unterschätzendes Komplexitätsproblem dar. Gerade wenn man beginnt, sich über die Ersatzteilversorgung Gedanken zu machen.

Die Vaillant Group ist europaweit mit mehreren Vertriebsorganisationen aufgestellt, um ihre Produkte optimal zu vertreiben. Dabei wird besonderer Wert auf den guten Kontakt zu den Serviceorganisationen gelegt, die die Heizgeräte beim Endgebraucher installieren. Neben der reinen Installation von neuen Heizgeräten gehört zu den Tätigkeitsbereichen der Servicepartner auch die Wartung und Reparatur mit dem Austausch von Verschleißteilen.

Optimierung der Ersatzteilbestellung

Um die Bestellung und die Versorgung der Servicepartner mit Ersatzteilen zu optimieren und auch um Fehlbestellungen und Retouren zu minimieren, entschloss man sich bei Vaillant, ein webbasiertes Katalogsystem zu schaffen, welches europaweit verfügbar sein sollte: den Ersatzteil-Shop (ET-Shop). Der ET-Shop verbindet die Servicepartner in der Vaillant Vertriebsorganisation schnell und unkompliziert miteinander. Und dies in zwei- und dreistufigen Märkten.

Über Vaillant

Die Vaillant Group ist mit ca. 12.400 Mitarbeitern und einem Umsatz von ca. 2 Mrd. Euro ein international aktiver Konzern mit Schwerpunkt in der Heiz- und Klimatechnik.

In 15 eigenen Produktions- und Forschungsstandorten in sieben europäischen Ländern und China werden innovative Produkte und Dienstleistungen für die Herausforderungen der Zukunft entwickelt, produziert und in über 100 Staaten weltweit geliefert.

„Die Ersatzteilsuche in traditionellen Katalogen ist manchmal eine zeitraubende Tätigkeit. Häufig muss hierzu eine große Zahl Papierkataloge nach dem richtigen Ersatzteil durchsucht werden“, betont der Leiter der Ersatzteiltechnik Jörg Selck. „Deutlich einfacher erfolgt die Identifizierung des benötigten Ersatzteils mit Hilfe der intuitiven Bedienung des ET-Shops.“

Alle Daten, stets aktuell

Der ET-Shop hält die Daten für über 1.000 Heizgeräte und ca. 15.000 Ersatzteile bereit. Die Daten werden mit dem internen SAP-System abgeglichen und stehen so stets aktuell bereit. Eine Besonderheit des ET-Shops ist die Lokalisierung. Für viele Länder stehen individualisierte Shops zur Verfügung, in denen nur die im jeweiligen Land erhältlichen Heizgeräte und deren Ersatzteile aufgeführt sind. Das Risiko von Verwechslungen und der Bestellung falscher Ersatzteile wird so minimiert.



CD-Rom

Ein Problem, was es zu lösen galt, war, dass nicht alle Servicepartner im Besitz eines Internetanschlusses sind und daher auch den ET-Shop nicht nutzen konnten. Die Lösung: eine CD-Version, die die Anwendung per Windows Installer lokal installiert und so die volle Funktionalität auch offline bietet. Durch eine automatische Funktion zur Erstellung der CD kann die Fachabteilung bei Vaillant die neuen Ausgaben der CD schnell und unkompliziert erstellen.

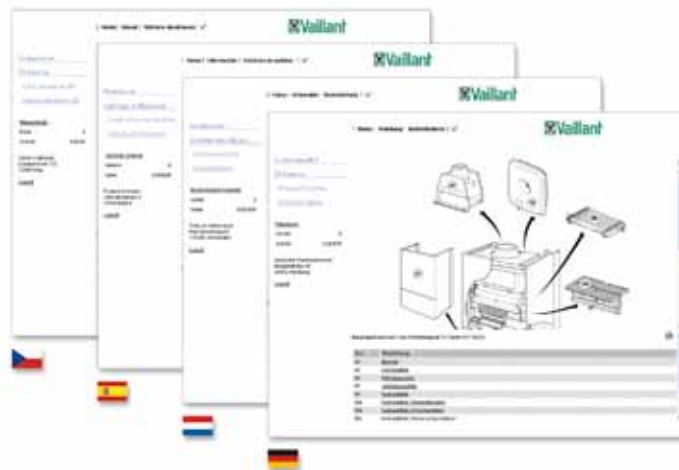
Einfache Bedienung

Durch eine einfache Menüführung und die übersichtliche Darstellung mit Explosionszeichnungen findet der Servicepartner so schnell das gesuchte Ersatzteil. Des Weiteren stehen erweiterte Funktionen, wie beispielsweise eine Rückwärtssuche, zur Verfügung. Die Auswahl der benötigten Ersatzteile erfolgt über einen Warenkorb wie er auch aus gängigen Internetshops bekannt ist. Je nach Land und Bestellprozess wird nach Bestätigung der Bestellung automatisch eine Order an das jeweilige Bestellsystem versandt oder ein Bestellfax ausgedruckt, welches dann manuell versandt wird.

„Die Ersatzteilsuche in traditionellen Katalogen ist manchmal eine zeitraubende Tätigkeit. Häufig muss hierzu eine große Zahl Papierkataloge nach dem richtigen Ersatzteil durchsucht werden“, betont Jörg Selck, Leiter Ersatzteiltechnik bei Vaillant. „Deutlich einfacher erfolgt die Identifizierung des benötigten Ersatzteils mit Hilfe der intuitiven Bedienung des ET-Shops.“

Flexibler Bestellprozess

Der unterschiedliche Aufbau der Serviceorganisationen in den einzelnen Ländern sollte zudem durch ein sehr flexibles System abgedeckt werden. Unter anderem in den Niederlanden kann eine Bestellung direkt in das SAP-System eingestellt werden und geht automatisch in den Versand. In anderen Ländern sind teilweise eigene Vertriebsfirmen oder auch Großhändler innerhalb der Bestellung zu berücksichtigen. Der ET-Shop hat daher eine modulare Struktur, mit der man die verschiedenen Organisationsstrukturen abbilden kann. „Die Flexibilität, die wir mit dem ET-Shop umgesetzt haben, ist mit normalen Shop-Systemen nicht zu erreichen“, sagt Björn Schotte, Geschäftsführer der MAYFLOWER GmbH und Projektleiter für den ET-Shop. „Gerade die mehrstufige Beschaffungskette und die Vielzahl an Prozessen in einer Lösung zu realisieren und dabei zu gewährleisten, dass immer der für das jeweilige Land richtige Bestellprozess abläuft, war eine Herausforderung, die im ET-Shop optimal gelöst wurde.“



„Die Flexibilität, die wir mit dem ET-Shop umgesetzt haben, ist mit normalen Shop-Systemen nicht zu erreichen“, sagt der zuständige Projektleiter und Geschäftsführer der MAYFLOWER GmbH Björn Schotte. „Gerade die mehrstufige Beschaffungskette und die Vielzahl an Prozessen in einer Lösung zu realisieren und dabei zu gewährleisten, dass immer der für das jeweilige Land richtige Bestellprozess abläuft, war eine Herausforderung, die im ET-Shop optimal gelöst wurde.“



MAYFLOWER GMBH

Standort München

Mannhardtstraße 6
80538 München

Tel.: +49 89 24 20 54-0

<http://www.mayflower.de>
info@mayflower.de

Standort Würzburg

Pleichertorstraße 2
97070 Würzburg

Tel.: +49 931 3 59 65-0

<http://www.mayflower.de>
info@mayflower.de

MAYFLOWER

Über MAYFLOWER

Die MAYFLOWER GmbH ist Deutschlands größter LAMP-Dienstleister. Der Schwerpunkt liegt dabei auf vier Geschäftsbereichen:

- | Premium-Softwareentwicklung
- | Performance- und Architektur-Consulting
- | Schulung und Support
- | E-Commerce.

Durch die Verwendung moderner Techniken in der web-basierten Client-Server-Architektur und der Methoden der agilen Softwareentwicklung ist MAYFLOWER in der Lage, Projekte effizient, schnell und an den Bedürfnissen des Kunden orientiert umzusetzen.

Multilingualität

Neben den Unterschieden in den Prozessen unterstützt der ET-Shop auch die unterschiedlichen Landessprachen inklusive der jeweiligen Sonderzeichen. Dieses ist gerade im Hinblick auf den strategisch wichtigen osteuropäischen Markt ein absolutes „Must-Have“. Gerade durch die hohe Zahl an Fachausdrücken und Teilebeschreibungen ist eine Nutzung in Deutsch oder Englisch in den meisten Märkten nur schwer möglich.

Kontinuierliche Weiterentwicklung

In Zukunft sollen noch weitere Länder in das ET-Shop System eingebunden werden, um letztendlich alle Märkte zu bedienen, in denen die Vaillant Group aktuell vertreten ist. Auch funktional sind noch Erweiterungen geplant. Die Ideen gehen von einer erweiterten Einbindung in die SAP-Systeme bis zur Erstellung einer PDA Version, die dem Servicepartner dann direkt beim Kunden zur Verfügung steht.