



SERVICE PARTS MANAGEMENT (SPM)

MAXIMALER SERVICEGRAD BEI PLANUNG UND LOGISTISCHEM HANDLING VON ERSATZTEILEN

Das dem Verkauf nachgelagerte Servicegeschäft gewinnt nicht nur in der Automobilindustrie mehr und mehr an Bedeutung. Es besteht eine hohe und stetig steigende **Kundenerwartung**, mit dem Kauf auf ein Serviceangebot zurückgreifen zu können, das über viele Jahre hinweg möglichst reibungslos funktioniert.

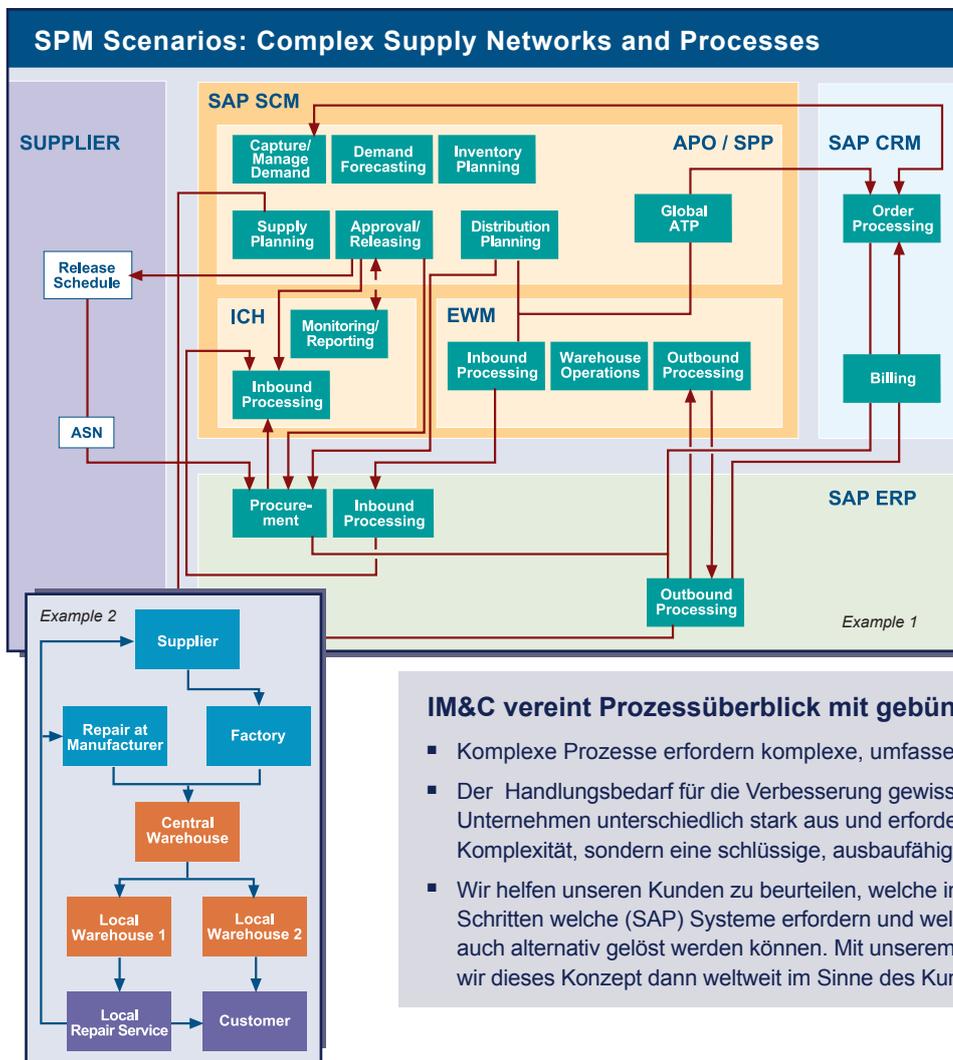
Dabei ist es eine der größten **logistischen Herausforderungen**, die **Balance zwischen** dem vom Kunden geforderten **hohen Servicegrad** und möglichst **niedrigen Logistikkosten** zu finden. Die Lagerhaltung bzw. die schnelle Lieferfähigkeit und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Lieferketten werden um so aufwendiger, je größer die Anzahl unterschiedlicher Teile ist.

Insbesondere Automobilhersteller befinden sich am Ende einer **komplexen Supply Chain von hunderrtausenden Ersatzteilen** – angefangen bei kleinen, kostengünstigen Elektronikmodulen über sperrige Karosserieteile bis hin zu ganzen Motoren und Getrieben.

MOTIVE UND ANFORDERUNGEN

Die Motive für eine Service Parts Management (SPM) Lösung ergeben sich aus folgenden Aspekten:

- Service stellt eine attraktive und verlässliche Einkommensquelle dar
- Ersatzteile können beispielsweise 30% des Gesamtumsatzes und dabei 45% und mehr des Profites ausmachen
- Eine Erhöhung des Servicegrades bedeutet auch eine Erhöhung der Kundenbindung und Markentreue
- Der kritische Faktor dabei ist es, den Servicegrad zu erhöhen und die Logistikkosten zu verringern
- Eine erhebliche Anzahl von Teilen, z.B. 300.000+, muss marktüblich am gleichen Tag ausgeliefert werden
- Finden der richtigen Alternative (Make-or-buy, Instandsetzung, Produktsubstitution etc.)



SPM und IM&C – eine lange Historie

SAP Service Parts Management ist das Ergebnis eines jahrelangen Entwicklungsprojektes für Ersatzteilliefernetze beim Automobilhersteller Ford und dessen Logistik-Partner Caterpillar.

IM&C ist seit Beginn dieses Projektes in die betriebswirtschaftlichen Spezifikationen und technischen Designs eingebunden, arbeitet mit SAP u.a. an deren Hauptsitz Walldorf zusammen und unterstützt in der Ramp-Up Phase seit 2005 namhafte Pilotkunden bei deren globalen Konzepten und Implementierungen.

IM&C vereint Prozessüberblick mit gebündeltem Knowhow

- Komplexe Prozesse erfordern komplexe, umfassende Gesamtlösungen wie SAP SPM.
- Der Handlungsbedarf für die Verbesserung gewisser Teilprozesse fällt je nach Branche und Unternehmen unterschiedlich stark aus und erfordert in der 1. Stufe nicht immer die volle Komplexität, sondern eine schlüssige, ausbaufähige IT-Strategie beim Kunden.
- Wir helfen unseren Kunden zu beurteilen, welche individuellen Kundenprozesse in welchen Schritten welche (SAP) Systeme erfordern und welche Anforderungen mit welchem Aufwand auch alternativ gelöst werden können. Mit unserem global aufgestellten Beraterteam setzen wir dieses Konzept dann weltweit im Sinne des Kunden um.



ÜBERSICHT SERVICE PARTS MANAGEMENT

Die Serviceabwicklung ist darauf ausgelegt, höchste Kundenzufriedenheit zu erzielen. Die Lösung der SAP deckt die Prozesse dieser Serviceabwicklung optimal ab:

Lagerhaltung

Ein optimiertes, grenzüberschreitendes und globales Logistiknetzwerk ist einer der wichtigsten Schlüssel zur Verbesserung der Effizienz in der Ersatzteilversorgung. Dabei geht es darum, die große Ersatzteilanzahl mit jeweils sehr unterschiedlichen Anforderungen an die Logistik in den Ersatzteillagern optimal zu prozessieren und umzuschlagen.

Es ist nicht unüblich, daß große Distributionszentren eine sehr große Produktpalette führen, z.B. in der Automobilindustrie alles von der Glühbirne bis hin zur Antriebswelle.

Um Liefergrade von deutlich mehr als 95 Prozent zu erzielen, ist es unabdingbar, optimale Wege, effiziente Ein- und Auslagerungsstrategien, verbunden mit sehr kurzen Reaktionszeiten, zu erzielen.

Eine weitere große Herausforderung ist die kontinuierliche Produktweiterentwicklung. Viele unterschiedliche Ersatzteile entstehen hierdurch, die in unterschiedlichen Modellen am Markt eingesetzt werden. Weiterhin kann Substituierbarkeit von Teilen gefordert sein, d.h. dass ein ähnliches Ersatzteil anstelle des defekten Einsatzteiles verwendet wird, um z.B. die Lieferung schneller zu erfüllen.

Kundenauftragsbearbeitung

Die Kundenauftragsbearbeitung stellt eine weitere wichtige Funktionalität da, wobei man zwischen regulären Lieferungen von Ersatzteilen an Händler und Werkstätten und dringenden Notfallaufträgen unterscheidet.

Planen des Unplanbaren

Ein wesentlicher Funktionalitätsschwerpunkt ist die Ersatzteilplanung (Service Parts Planning). Es ist nicht vorhersehbar, wann genau ein Schaden entsteht, z.B. wann beim Getriebe eines Baggers ein Defekt auftritt. Daher muß die Planung sowohl geplante als auch ungeplante Ereignisse im Rahmen der ausnahmebasierten Ersatzteileplanung mit einbeziehen („Just in case“ anstelle von „Just in time“). Hierzu sind spezielle Prognoseverfahren für Ersatzteilbedarfe, die Simulation von Alternativen (insbesondere bei Engpässen), die Planung von Sicherheitsbeständen, die Anpassung der Verfügbarkeitsprüfung sowie die Planung der Wiederbeschaffung notwendig.

Schon bei der Planung müssen Lager- und Transportkosten sowie Servicegrad gegeneinander abgewogen werden. So kann es günstiger sein, nicht alle Ersatzteile an allen Standorten auf Lager zu haben. Bei teuren, aber selten benötigten Ersatzteilen (z.B. für alte Modelle), kann es günstiger sein, diese bei Bedarf erst einzukaufen oder gar zu fertigen.

An- und Auslieferungs-Prozess

Um die „Logistics Execution“ optimal zu gewährleisten, muss sowohl die Lagerhaltung als auch die An- und Auslieferung von Ersatzteilen optimiert werden. Das Lagermanagement muss eine möglichst hohe

Durchlaufzahl von Ersatzteilen bei gleichzeitig höchster Verfügbarkeit und minimalen Lagerressourcen unter Einbindung externer Logistikdienstleister bieten. Bereits das Lieferavis, das den Waren Ausgang beim Lieferanten aufzeigt, stellt eine wichtige Information dar, um zu wissen, wann die benötigten Teile eintreffen. So kann z.B. das Eintreffen der für Notfallaufträge benötigten Teile bereits vorbereitet werden, indem u.a. Entladeprioritäten automatisch bestimmt werden und an die Warenentladestellen gesendet werden.

Umlagerungen

Umlagerungen können auftreten zwischen Lagern, die im gleichen oder in unterschiedlichen Lagerverwaltungssystemen verwaltet werden.

Retouren

Spezifisch für das Ersatzteilgeschäft ist das Zurücksenden von gebrauchten, defekten Einsatzteilen, sog. Retouren, explizit erwünscht, da es günstiger sein kann, ein defektes Getriebe zu reparieren, als ein neues herzustellen oder neu zu beziehen.

Rücksendungen

Händler und Werkstätten können Ware aus zahlreichen Gründen zurücksenden, z.B. aufgrund eines Defekts oder des Auslaufens von Kampagnenteilen.

Kampagnen

Im Bereich Marketing gibt es Funktionalitäten, die Kampagnen nutzen, um auslaufende Teile von den Händlern zurückzurufen und um Sonderkonditionen bei der Abnahme vereinbarter Mengen in bestimmten Zeiträumen zu berücksichtigen.

Papierlose Kommunikation

Essentiell und branchenüblich für die Abwicklung des hohen Volumens ist die papierlose, elektronische Kommunikation insbesondere mit Lieferanten, z.B. via EDI. Ausgefeilte Mechanismen sind notwendig um im Systemverbund der mySAP SCM und mySAP CRM Komponenten die von extern gesendeten Nachrichten zu verteilen und darauf zu reagieren sowie Nachrichten wiederum nach extern zu versenden.

Webbasierte Schnittstellen und Systeme ermöglichen außerdem die Eingabe und Sicht auf Daten von extern, ohne Systemzugang in die eigentlichen Systeme zu haben. So auch der Inventory Collaboration Hub, mit dem Beschaffungsdokumente und deren Status mit Lieferanten ausgetauscht werden, was u.a. eine für beide Seiten transparente Lieferantenbeurteilung ermöglicht.

Kontakt und Information

Senden Sie uns bitte, für weitere Informationen über unseren Service, eine Email mit Ihrer Anfrage und wie wir Sie am besten erreichen können: spm@im-c.net

IM&C GmbH · Lempenseite 58 · D-69168 Wiesloch · Germany
Tel. +49 (6222) 5720-00 · Fax -27 · info@im-c.net · www.im-c.net