



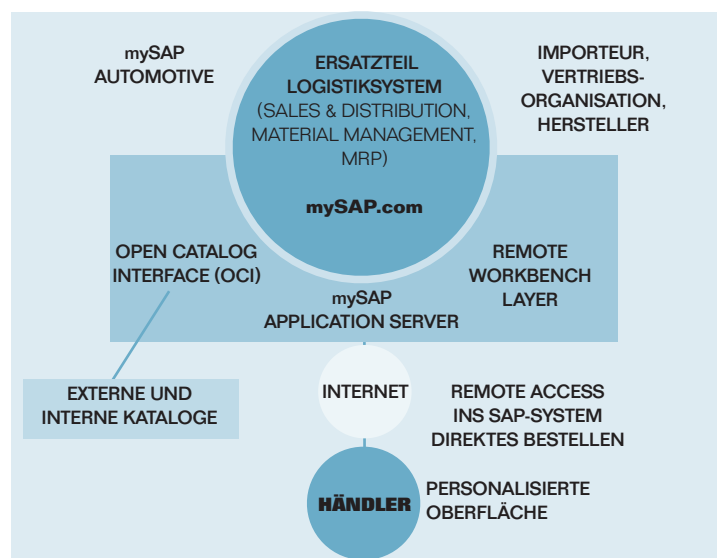
Lösungen im Überblick

mySAP™ AUTOMOTIVE: ERSATZTEIL- ABWICKLUNG

Der Verkauf von Ersatzteilen entwickelt sich zunehmend zu einem der wichtigsten Geschäftsbereiche von Herstellern und Distributionszentren. Es gilt, nicht mehr nur qualitativ hochwertige Fahrzeuge zu verkaufen, sondern auch mit Wartung und Service den Umsatz zu erhöhen. Automobilhersteller engagieren sich daher verstärkt im After-Market, um sich im engen Absatzmarkt einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.

Eine gute Ersatzteilversorgung zeichnet sich durch eine effiziente Bestellabwicklung und kurze Lieferzeiten aus. Wenn der Kunde auf ein Ersatzteil zu lange warten muss, entstehen lange Ausfallzeiten des Fahrzeugs und somit unter Umständen auch Arbeitsausfälle. Beides hat negative Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit.

Bei vielen Händlern ist aber das Ersatzteilgeschäft noch nicht ausreichend automatisiert, um eine schnelle Versorgung mit Ersatzteilen gewährleisten zu können. Die Suche nach den Ersatzteilen in Papierkatalogen ist langwierig und die Bestellabwicklung per Fax erfordert mehrere Einzelschritte: Die Daten müssen aus dem Katalog in das System des Händlers, anschließend per Fax übertragen und beim Hersteller oder Distributionszentrum wieder in deren System eingegeben werden.



Die Ersatzteilabwicklung, Bestandteil von mySAP Automotive, ist eine internetbasierte Anwendung: Der Händler kann aus einem integrierten Ersatzteilkatalog ein oder mehrere Teile auswählen und die Bestellung über das Internet direkt in das System des Herstellers oder des Distributionszentrums eingeben. Die anwenderfreundliche Oberfläche ermöglicht eine einfache und schnelle Bedienung.

PROZESSBESCHREIBUNG

Der Anwender wählt aus einem integrierten Teilekatalog das gewünschte Ersatzteil aus. Das Zusammenführen unterschiedlichster Informationen (Preislisten, Bestelllisten, Grafiken, Zeichnungen, Beschreibungen,...) in den Internetkatalogen erleichtert die Suche nach den entsprechenden Teilen und bietet eine übersichtliche Auflistung. Es kann jeder beliebige, externe Katalog, der für die Schnittstelle Open Catalog Interface (OCI) geeignet ist, integriert werden.

Das Ersatzteil, das im Katalog in den Einkaufskorb gelegt wird, erscheint automatisch als Position in der Bestellung. Positionen können in eine Vorlage kopiert und bei erneuter Bestellung wieder aufgerufen werden. Dies erleichtert periodische Bestellungen von Teilen.

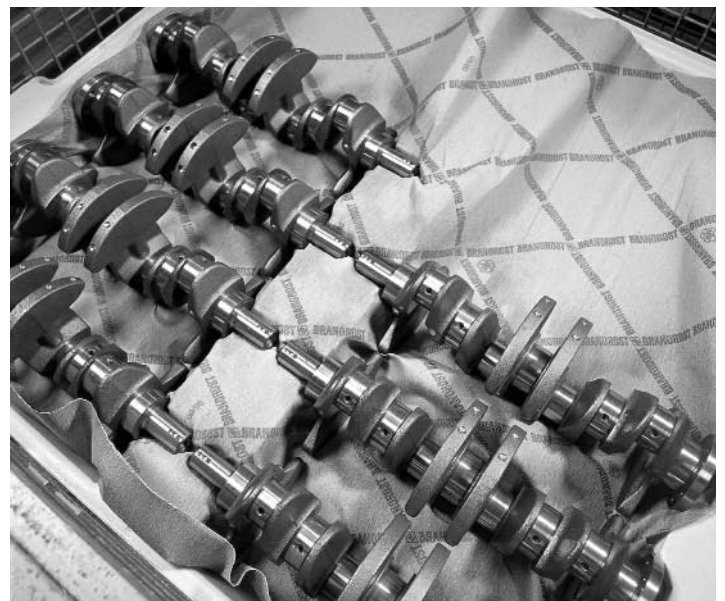
Über das Internet besteht eine direkte Anbindung an das verarbeitende System. Der Anwender kann, bevor er die Bestellung speichert und damit an das Backend-System übermittelt, die Verfügbarkeit bei seinem Hersteller oder Distributionszentrum prüfen sowie eine Preisfindung anstoßen. Ein Mausklick genügt, um die Bestellung zu simulieren. Im Backend-System wird gleichzeitig die Verfügbarkeitsprüfung ausgelöst. Der Händler erhält direkt Rückmeldung, ob das Teil verfügbar oder möglicherweise durch ein neueres Teil ersetzt worden ist. Die Preisfindung ermittelt eventuelle Preisstaffelungen oder dem Händler gewährte Rabatte.

Der Händler erhält eine Bestätigung mit den Ergebnissen der Prüfung und kann die Bestellung nun vornehmen. Zeitgleich wird im System des Herstellers ein Kundenauftrag angelegt. Der

Bestellprozess ist abgeschlossen, wenn der Händler die Bestätigung mit der Kundenauftragsnummer erhält. Die Bestellung kann aus dem Browser gedruckt und zur Verarbeitung im eigenen System als XML-Struktur gespeichert werden. Die Versandadresse für die Bestellung wird aus dem Kundstammsatz des Herstellers gelesen und als Vorschlag angegeben. Falls das Ersatzteil an andere Filialen gesendet werden soll, kann der Anwender dies vermerken (Drop Ship Orders).

Die Bestellung kann nachträglich modifiziert werden, d.h. der Anwender kann Mengen, Materialien oder Positionen der Bestellung ändern, soweit dies der Status erlaubt. Er kann neue Positionen aus dem Katalog auswählen und der Bestellung hinzufügen.

Die Funktion bietet darüber hinaus im Einstiegsbild eine übersichtliche Liste aller bisher angelegten Kundenaufträge im System des Herstellers oder des Distributionszentrums. Zu den einzelnen Aufträgen können Details aufgerufen und der Status angezeigt werden. Auf einen Blick ist sichtbar, welche Aufträge sich noch in der Bearbeitung befinden und welche schon vollständig bearbeitet worden sind.



BUSINESS BENEFITS

Die internetbasierte Ersatzteilabwicklung ist in den mySAP Workplace für Händler integriert, mit dem Händler, Importeure und Distributionszentren ihr komplettes After-Market-Geschäft und den Neuwagenvertrieb abwickeln können. Das Portal ermöglicht neben der Bestellung von Ersatzteilen die Eingabe von Garantieranträgen sowie die Fahrzeugbestellung und -konfiguration beim Importeur. Es ist in eine Benutzerumgebung integriert, kann leicht an das eigene Corporate Identity angepasst und für den Anwender personalisiert werden. Die internetbasierte Ersatzteilabwicklung kann auch als Forum für die Ankündigung neuer Produkte dienen.

Die Web-Anwendung kann auch "stand-alone" genutzt werden. Ohne Workplace-Infrastruktur können Automobilhersteller mit der Ersatzteilabwicklung ihren Händlern den Bestellvorgang erleichtern und dem Kunden eine schnelle Versorgung ermöglichen. Dafür wird sichergestellt, dass das richtige Teil in der richtigen Qualität zur richtigen Zeit angeliefert wird. Durch die nahtlose Integration der unabhängigen, externen Internetkataloge kann ein Service Manager beim Händler generische Ersatzteile auch auf unabhängigen Marktplätzen bestellen.

Der Händler kann sich über das Internet immer über die Verfügbarkeit der Ersatzteile informieren und erfährt den aktuellen Prozessstatus seines Auftrags, ohne die traditionellen Kommunikationswege wie Fax und Telefon verwenden zu müssen. Die Übermittlung der Daten in Echtzeit beschleunigt den Geschäftsprozess zwischen Käufer und Verkäufer; lange Lieferfristen und Ausfallzeiten bei den Fahrzeugen entfallen. Das führt zu größerer Kundenzufriedenheit und somit auch zu einer größeren Kundenloyalität.

DIE E-BUSINESS-PLATTFORM mySAP.com

Um in der heutigen, vom Internet geprägten Geschäftswelt profitabel und wettbewerbsfähig operieren zu können, müssen erfolgreiche Firmen in der Lage sein, über traditionelle Unternehmensgrenzen hinweg zusammenzuarbeiten und innerhalb globaler virtueller Netze zu kooperieren. In mySAP.com vereint SAP fundiertes betriebswirtschaftliches und branchenspezifisches Know-how mit einer umfassenden E-Business-Plattform für Lösungen, Services und Technologien. Durch die Verknüpfung ihrer Geschäftsstrategien mit mySAP.com erzielen Unternehmen einen langfristigen Wettbewerbsvorteil, einen messbaren Mehrwert sowie größtmöglichen Return on Investment.

Die E-Business-Plattform mySAP.com versteht sich als Gesamtpaket aus Lösungen und Services, das Unternehmen und ihren Mitarbeitern eine erfolgreiche Zusammenarbeit ermöglicht – überall und jederzeit. Mit den Lösungen im Rahmen von mySAP.com kann jedes Unternehmen – ungeachtet seiner Größe – Geschäftsabläufe optimieren und sich in der *neuen* New Economy einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil sichern. mySAP.com basiert auf einer offenen, flexiblen und für die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit konzipierten Servicearchitektur, die SAP-Systeme sowie Systeme anderer Anbieter unterstützt.

Mit mySAP.com können Unternehmen schnell auf neue Geschäftsmöglichkeiten reagieren und Kostensenkungen erzielen. mySAP.com leistet somit einen wichtigen Beitrag zur Wertschöpfung und ermöglicht es Unternehmen, zusammenzuarbeiten, sich miteinander zu verzahnen und fit zu machen für den Geschäftserfolg in der *neuen* New Economy – die, die endlich Gewinne macht.

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15

69190 Walldorf

T +49/180/5 34 34 24*

F +49/180/5 34 34 20*

*DM 0,24/Minute (in Deutschland)

www.sap.de/automotive