



## Durchgängige Prozesse für das Ersatzteilgeschäft bei Krones



### Prozesse für die Ersatzteillogistik im SAP-System neu organisiert

Der Krones-Konzern mit Hauptsitz in Neutraubling, Deutschland, plant, entwickelt und fertigt Maschinen und Komplettlösungen für die Getränke- und Liquid-Food-Industrie.

Der Marktführer hat sich seit seiner Gründung 1951 weit über den klassischen Maschinen- und Anlagenbau hinaus entwickelt. Als Systemlieferant bietet das Unternehmen heute alle Maschinen und Anlagen sowie Komponenten, Intralogistik- und IT-Lösungen, die für die Produktion benötigt werden. Krones ist zum «Rundum-Partner» für seine Kunden geworden. Mehr als 100 Standorte weltweit leisten den Lifecycle Service für die Produkte von Krones.

#### Kontinuierliche Verbesserung des Lifecycle Service

Der hohe Qualitätsanspruch von Krones hört nicht bei der Technik auf. Mit dem sogenannten Lifecycle Service (LCS) bietet Krones umfassende Leistungen für die Inspektion, Instandhaltung, Reparatur und Performancesteigerung der beim Kunden installierten Anlagen.

Hohe fachliche Kompetenz, schnelle Reaktion und Termintreue sind hier entscheidend. Deshalb setzt Krones auf die kontinuierliche Verbesserung seiner Prozesse im Service- und Ersatzteilgeschäft.

Krones hat sowohl für die Abwicklung des Neumaschinen- als auch des Ersatzteilgeschäftes SAP im Einsatz. Bisher waren die Prozesse beider Bereiche im SAP-System in einer Organisationseinheit, einem „Werk“, abgebildet. Aufgrund der starken Verflechtung und teilweise nicht durchgängigen Implementierung der historisch gewachsenen Prozesse konnten die spezifischen Anforderungen des Ersatzteilgeschäftes nicht mehr adäquat abgebildet werden.

### Auswirkungen der historisch gewachsenen Prozesslandschaft

Da die Beschaffungshoheit beim Neumaschinengeschäft lag, konnte das Ersatzteilgeschäft keine eigenen Beschaffungsstrategien umsetzen und damit nicht selbst bestimmen, bei welchen externen Lieferanten Teile bestellt wurden und in welchen Mengen.

Es gab keine klare Bestandstrennung. Intern konnte sowohl das Neumaschinen- als auch das Ersatzteilgeschäft auf dieselben lagernden oder in Produktion befindlichen Teile zugreifen. Bei der Verfügbarkeitsprüfung wurden dieselben Teile beiden Bereichen als verfügbar angezeigt. Erst beim späteren Abruf aus dem Lager wurde die Unterdeckung festgestellt.

Der Materialfluss von den Produktionsstätten in die Ersatzteillogistik sowie die innerbetrieblichen Transportzeiten für die Teile waren nicht durchgängig und nicht einheitlich im System abgebildet.

Die automatische Verfügbarkeitsprüfung konnte aus all diesen Gründen für die Terminvereinbarung mit dem Kunden keine zuverlässigen Ergebnisse liefern.

Diese Situation führte zu verschiedenen negativen Auswirkungen:

- **Mangelnde Transparenz**  
Die lückenhafte Nachverfolgung der Teile führte dazu, dass exakte Aussagen zu Lagerort und Zeitpunkt der Verfügbarkeit nicht möglich waren.
- **Unzuverlässige Terminaussagen**  
Die verschiedenen Eingangskanäle für Kundenaufträge hatten keine aktuellen und verbindlichen Daten zur Verfügung, um zuverlässige Lieferterminaussagen zu machen.
- **Reaktives Termin-Management**  
Bei Störungen im Produktionsverlauf, konnten Kunden nicht zeitnah informiert werden, da die Terminverschiebungen nicht vor Erreichen des Liefertermines sichtbar wurden.
- Hohe Aufwände für die manuelle Klärung in Konfliktfällen
- Unerwartete Lieferverzögerungen und Kundenzufriedenheit



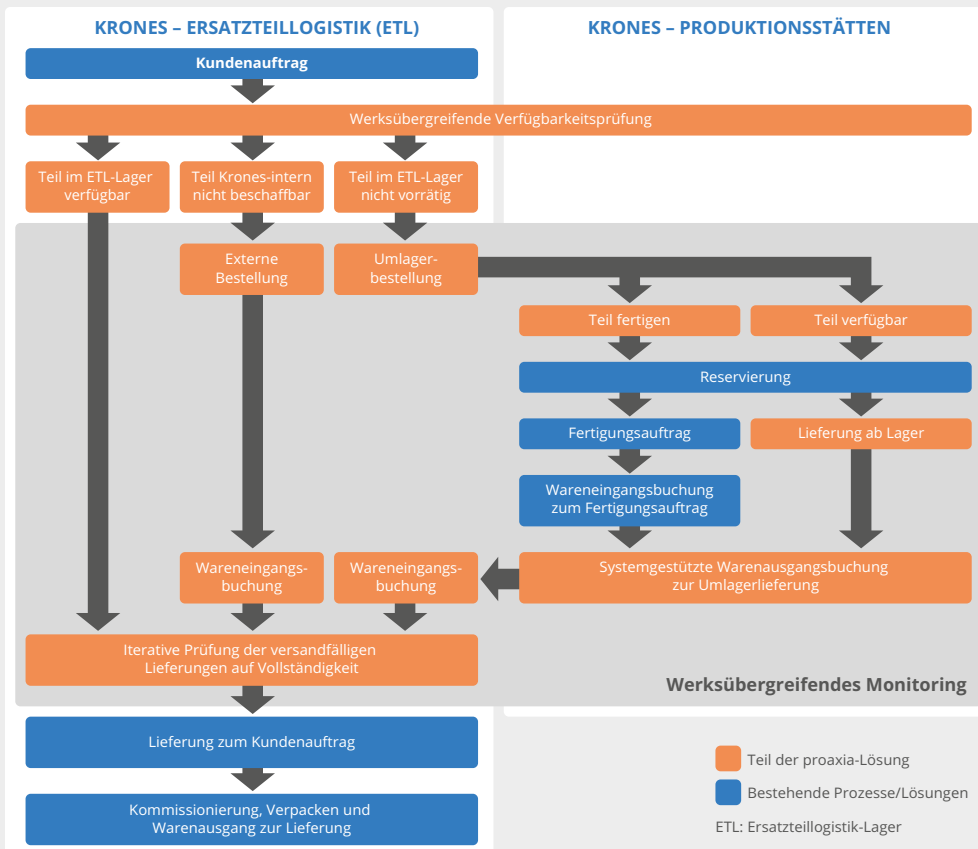
### Neugestaltung der Werke und Prozesse in SAP

Das Ersatzteilgeschäft hat in der Beschaffung andere Anforderungen als das Neugeschäft. Es geht darum, auch bei geringen Stückzahlen möglichst kurze Lieferzeiten zu gewährleisten und dem Kunden zuverlässige Liefertermine zuzusagen. Schnelligkeit bei der Beschaffung, spezifische Beschaffungsstrategien und gezielte Lieferantenauswahl sind genauso erfolgskritisch wie Transparenz über die Verfügbarkeit der Teile für die Auslieferung an den Kunden.

Um das wachsende Volumen und die spezifischen Anforderungen im Ersatzteilgeschäft optimal zu unterstützen, entschied sich Krones, die Ersatzteillogistik-Prozesse neu zu gestalten.

#### Ziele

- **Erhöhung der Kundenzufriedenheit im Ersatzteilgeschäft**
- **Verbesserung von Reaktionszeit und Liefertreue**
- **Vorausschauendes Termin-Management**
- **Transparenz und Schnelligkeit der Ersatzteilprozesse**



## Erstklassige Auftragsabwicklung dank automatisierter Prozesse

Nach einer eingehenden Analyse der bestehenden Prozesse wurden folgende Maßnahmen entschieden:

- Gestaltung der Ersatzteillogistik als selbständige Geschäftseinheit
- Abbildung der Ersatzteillogistik als eigenes «Werk» in SAP
- Beschaffungshoheit für die Ersatzteillogistik (externe Lieferanten)
- Optimierung der werksübergreifenden Prozesse für die Krones-interne Ersatzteilbeschaffung
- Vereinheitlichung der Umlagerprozesse für alle deutschen Produktionsstätten (interne Lieferanten für die Ersatzteillogistik)
- Einführung durchgängiger werksübergreifender Prozesse für das Monitoring
- Automatisierung der Prozesse für Monitoring und Umlagerbestellungen
- Definition klarer Schnittstellen zwischen der Ersatzteillogistik und den Produktionsstätten, dem Einkauf sowie dem Vertrieb

Die Implementierung eines separaten «Werkes» in SAP erforderte tiefe Eingriffe in die bestehende Prozesslandschaft. Die stark arbeitsteiligen Prozesse mussten neu organisiert werden, um die Prozesse von Ersatzteilgeschäft und Neugeschäft klar zu trennen. Verschiedene Teilprozesse wie die Umlagerung wurden über die Werke hinweg vereinheitlicht, so dass sowohl die Verfügbarkeitsprüfung als auch die Beschaffung und das Monitoring weitgehend automatisiert werden konnten.

Die werksübergreifende Verfügbarkeitsprüfung identifiziert automatisch den schnellsten Weg der Beschaffung, bestimmt den Liefertermin und stößt den Beschaffungsprozess an.

Das werksübergreifende Monitoring liefert Echtzeitdaten über den gesamten Beschaffungs- und Fertigungsprozess hinweg einschließlich der Berechnung von Lieferzeiten und innerbetrieblichen Transportzeiten. Terminkoordination, Terminkontrolle und Terminwarnungen basieren auf zuverlässigen Daten.

Von den Veränderungen waren viele Fachabteilungen betroffen, weshalb die eingehenden Abstimmungen über die Organisation hinweg eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Implementierung der neuen Lösung waren.

Um die neuen Prozesse in der Organisation zu verankern, wurde das Projekt mit zahlreichen Informationsveranstaltungen und Schulungen begleitet. Über 1200 Mitarbeiter waren von den Maßnahmen betroffen, darunter alle Mitarbeiter der Produktion, die Warenein- und Wareneingänge buchen, sowie alle Vertriebsmitarbeiter im LCS.

## Nutzen für das Geschäft

- Hohe Kundenorientierung
- Zuverlässige Terminvereinbarung mit den Kunden
- Transparente und messbare Warenströme (end-to-end)
- Bereichsübergreifende, schlanke und dokumentierte Prozessabläufe
- Zuverlässiges Monitoring

## Klaus Grimme über das Projekt



Klaus Grimme  
Head of Operations  
Central Lifecycle Service



### *Sie haben die Abläufe im Ersatzteilgeschäft neu organisiert, welche Ergebnisse haben Sie realisiert?*

Mit diesem Projekt haben wir wesentliche Verbesserungen erreicht: Transparenz, Schnelligkeit, schlanke Prozesse und mehr Verlässlichkeit. Das alles hilft uns, unsere Kunden besser zu bedienen.

Unsere Ersatzteillogistik hat jetzt Beschaffungshoheit und kann den Marktanforderungen gemäß agieren. Das neu implementierte Monitoring liefert uns zuverlässige Daten zu Verfügbarkeit und Lieferbedingungen für die einzelnen Teile.

So können wir unser Geschäft exakt planen, Kunden termintreu beliefern und an allen Kundenkontaktpunkten verbindliche Terminaussagen abgeben.

Ein wesentlicher Faktor zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Und wir haben mit der Implementierung nahe am SAP-Standard eine gute Basis für künftige Verbesserungsmaßnahmen geschaffen. Im nächsten Schritt realisieren wir gerade den Einsatz von Scannern bei der innerbetrieblichen Umlagerung. Damit werden wir den kompletten Warenfluss automatisch im System erfassen.

### *Sie haben sich in dem Projekt für proaxia als Partner entschieden, warum?*

Wir haben für dieses Projekt eine große Ausschreibung gemacht und proaxia hat uns auf mehreren Ebenen überzeugt.

Ein besonders wichtiges Kriterium war für uns, dass proaxia viel Erfahrung mit Service-Prozessen und mit komplexen SAP-Landschaften hat.

Die Berater von proaxia kennen das Service- und Ersatzteillogistik-Geschäft. Sie haben viele erfolgreiche SAP-Implementierungen vorzuweisen und arbeiten eng mit SAP zusammen. Die kulturelle Prägung und Philosophie des Unternehmens entspricht unseren Werten. Und nicht zuletzt spielte es eine Rolle, dass proaxia mit den Nearshoring-Kapazitäten in Polen ein gutes Preis-Leistungsverhältnis bietet.

## Über proaxia consulting group ag

Die proaxia consulting group ag ist eine international agierende Unternehmensberatung mit Hauptsitz in der Schweiz und Niederlassungen in Europa, MENA und Asien. Als SAP Partner ist proaxia spezialisiert auf Vertriebs- und Service-Prozesse sowie Ersatzteillogistik-Prozesse.



## Weitere Informationen ▼