

Kögel Fahrzeugwerke Online Service Portal

Die Kögel Fahrzeugwerke GmbH, einer der größten Nutzfahrzeughersteller in Europa, hat innerhalb von sechs Monaten ein Online Service Portal mit den Säulen Service, Fahrzeughistorie und Ersatzteilkatalog implementiert. Über das Portal haben Servicepartner und Kunden die Möglichkeit, Ersatzteilbestellungen abzuwickeln, Gewährleistungs- und Reparaturanträge einzureichen sowie auf detaillierte, fahrzeugbezogene Informationen zu Vertrags- und Wartungsdaten zuzugreifen.

Kögel ist einer der größten Anhänger- und Aufbautenhersteller Europas. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich im bayerischen Burtenbach bei Augsburg. Daneben betreibt das Unternehmen einen Produktionsstandort in Choceň in der Tschechischen Republik sowie den zentralen After Sales-Bereich am Standort Ulm. Im Jahr 2005 erwirtschaftete Kögel mit knapp 1000 Mitarbeitern einen Umsatz von 250 Millionen Euro. Kögel produziert derzeit durchschnittlich 60 Fahrzeuge am Tag. Das Produktspektrum umfasst 41 Fahrzeuglinien und 50.000 Fahrzeugvarianten. Neben den hochwertigen und innovativen Fahrzeugen ist vor allem das Servicekonzept, das die höchstmögliche Verfüg- und Nutzbarkeit von Kögel Fahrzeugen sichert, ein wesentlicher Pfeiler des Erfolges von Kögel. Zur schnellen Ersatzteilversorgung bevorratet der Kögel Aftersales-Bereich in Ulm über 50.000 Artikel. Die unverzügliche Ersatzteilversorgung vor Ort oder per Versand ist tägliche Routine für die Ersatzteillogistik. Dazu kommen ein umfassender Kundendienst, das Angebot spezieller Full Service Verträge für die Fahrzeuge sowie ein eigenes Reparaturzentrum.



Ausgangssituation

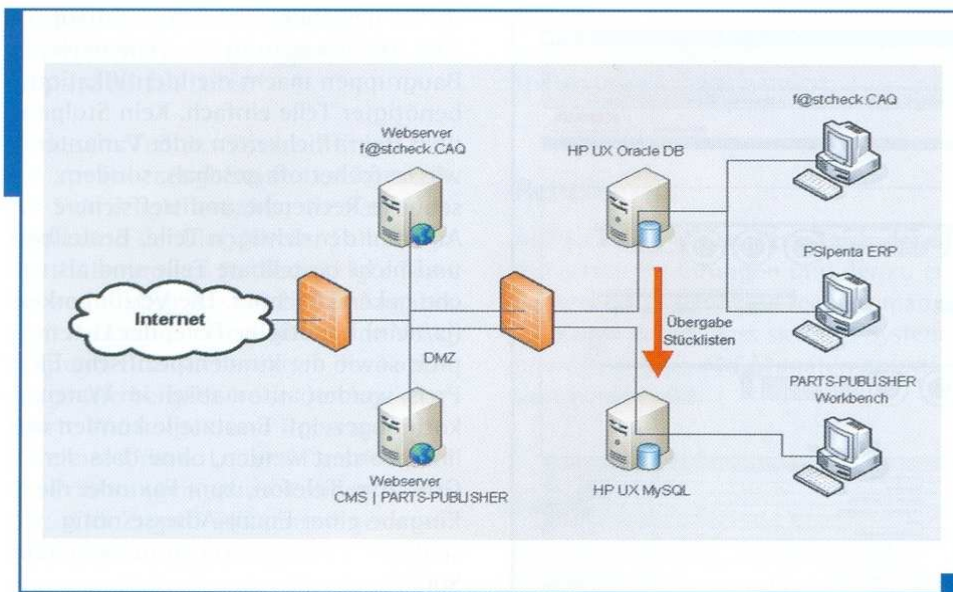
Ersatzteilbestellungen gingen bei Kögel bis Mitte 2006 in einem eigenen Call-Center in erster Linie telefonisch oder per Fax ein. Die Annahme der Bestellungen erfolgte zu den üblichen Geschäftszeiten. Die Identifikation der benötigten Ersatzteile gestaltete sich sowohl für den Kunden als auch für den Sachbearbeiter recht schwierig, da lediglich ein rudimentärer, universeller Ersatzteilkatalog auf CD herangezogen werden konnte. Die fahrzeugspezifische Suche nach Ersatzteilen war oft sehr aufwändig und die Gefahr von Missverständnissen war latent gegeben. Für einen großen Teil der Bestellungen waren immer wieder Rückfragen bei der Kögel Service-Hotline nötig.

»Jeder Beschaffungsprozess durch unsere Servicepartner erforderte intern intensive Recherchen. Waren die benötigten Ersatzteile identifiziert, wurden die

Kundenaufträge manuell von unseren Sachbearbeitern angelegt. Durch diese aufwändigen Prozesse wurden personelle Kapazitäten unverhältnismäßig stark gebunden«, beschreibt Bernhard Urban, Bereichsleiter Aftersales bei Kögel, die Ausgangssituation.

Aufgabenstellung

Um die dynamische Entwicklung des Unternehmens mit optimierten Abläufen für den Bereich Aftersales zu unterstützen, plante Kögel die Einführung eines integrierten Service Portals. Damit sollten die Prozesse der Ersatzteilbeschaffung, der Service- und Reklamationsabwicklung, sowie des Managements von Full Service Verträgen optimiert werden. Hauptziel war eine weitgehende Automatisierung der Abläufe, um zum einen Fahrzeugstillstandzeiten beim Kunden, zum anderen die Kosten beim Servicepartner und bei Kögel



Systemübersicht des Service Portals der Kögel Fahrzeugwerke GmbH

selbst zu reduzieren. Für das geplante Projekt galt ein sehr enger Terminplan, denn Kögel wollte zur IAA Nutzfahrzeuge im September 2006 mit dem neuen Service Portal online gehen.

Projektabwicklung

Projektstart war im Frühjahr 2006. Der Betatest mit ausgewählten Servicepartnern begann im Juli 2006 und die Liveschaltung des Portals im Internet erfolgte termingerecht zur IAA im September 2006. Das Kögel Service Portal wurde in der Rekordzeit von etwas mehr als sechs Monaten implementiert. Insgesamt waren drei IT-Partner am Projekt beteiligt, deren Applikationen von Kögel für die Realisierung des Gesamtsystems ausgewählt worden waren: Docware GmbH in Fürth, InQu Informatics GmbH in Dresden und KUMATRONIK Software GmbH in Markdorf. Zwar lag ein von Kögel erstelltes Anforderungskonzept vor, aber für die Erarbeitung einer Feinspezifikation blieb in Anbetracht des knappen Terminplanes nicht genügend Zeit. Deshalb erarbeiteten alle Projektbeteiligten in einem Anforderungsworkshop ein gemeinsames Konzept, das eine verlässliche Basis zur inhaltlichen, wirtschaftlichen und terminlichen Planung bildete. Hier profitierte Kögel in hohem Masse von der Kompetenz der IT-Partner.

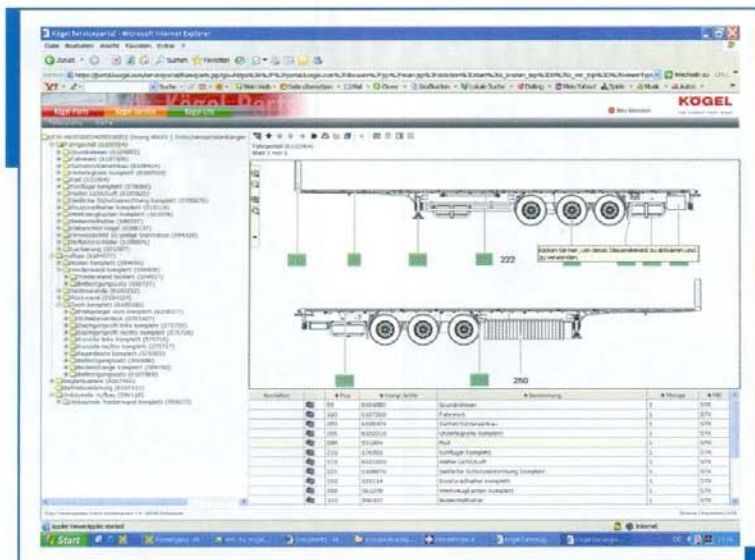
Das gesamte Projekt gliederte sich in die Schritte:

1. Aufbereitung der Fahrzeug- und Servicedaten
2. Aufbau des Ersatzteilkatalogs
3. Aufbau des QS-Systems zur Reklamations- und Gewährleistungsabwicklung
4. Aufbau des CMS Service Portals mit dem Web-Shop
5. Integration des Ersatzteilkatalogs und des QS Systems in das CMS Service Portal
6. Anbindung des CMS an PSIpenta ERP und f@stcheck.CAQ

Alle Schritte und die Realisierung der notwendigen Schnittstellen liefen parallel, weshalb eine gute und enge Koordination aller Beteiligten nötig war.

Lösung: Kögel Service Portal

Das Kögel Service Portal umfasst drei Kernbereiche, die eng miteinander verzahnt sind: »Kögel Parts« (Ersatzteilbeschaffung), »Kögel Service« (Gewährleistungs- und Reparaturabwicklung) und »Kögel Life« (Fahrzeughistorie). Die IT-Systeme, auf deren Daten die integrierte Gesamtlösung aufsetzt, sind: PSIpenta, ein ERP-System der PSIPENTA Software Systems GmbH, f@stcheck.CAQ, ein CAQ-System der Firma InQu Informatics GmbH, PARTS-PUBLISHER, eine



Im Service Portal von Kögel werden fahrzeugspezifische Ersatzteilkataloge bereitgestellt

Ersatzteilkatalogsoftware der Firma Docware GmbH und up2date, ein Content Management und Shop System der KUMATronik Software GmbH.

Die genannten Systeme sind über entsprechende Schnittstellen miteinander verbunden und in eine einheitliche, webbasierte Oberfläche integriert. Bodo Deutschmann, Leiter IT & Organisation Kögel Fahrzeugwerke GmbH, erläutert: »Wenn heute einer unserer ca. 420 Servicepartner irgendwo in Europa im Rahmen der Gewährleistung Informationen zu Ersatzteilen benötigt, logged er sich über das Service Portal in das Web-Frontend des QS Systems ein, greift von dort aus auf den Ersatzteilkatalog zu, erhält Informationen wie Verfügbarkeit und Preis, kann sich ein Angebot machen lassen oder sofort im Shop eine Bestellung auslösen, die direkt in unser ERP-System übernommen wird. Werden Teile unabhängig von einer Reklamationsbearbeitung benötigt, dann greift er direkt auf den Ersatzteilkatalog zu.«

Neben diesen Kernbereichen gibt es ein Verzeichnis des Servicepartnernetzes mit integriertem Routenplaner, einen offenen Bereich zur Pflege der War-

tungsintervalle der Fahrzeuge sowie einen Bereich zum Download zahlreicher technischer Dokumentationen. Um den vollen Funktionsumfang des Portals nutzen zu können, ist eine einmalige Online Registrierung nötig. Nach der Identifikation (Benutzername, Passwort) und Eingabe der Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) wird ein zielgenaues Leistungspaket passend zum Fahrzeug und zum Servicefall angeboten (fahrzeugspezifische Baugruppen und Teile, kundenspezifische Preise, hinterlegte Lieferadressen, Fahrzeughistorie, etc.).

Kögel Parts: Ersatzteilbeschaffung

Der Zugriff auf Kögel Parts (Web-Shop mit integriertem Ersatzteilkatalog) ist über die Eingabe der Fahrzeugidentifikationsnummer ohne Registrierung möglich. Die Bestellfunktion steht nur angemeldeten Benutzern zur Verfügung (einmalige Online Registrierung). Bereitgestellt werden fahrzeugspezifische Kataloge, die über die Fahrzeugstellnummer identifiziert werden. Das bedeutet, dass den Nutzern der Kataloge nur die Teile angezeigt werden,

die im gewählten Fahrzeug verbaut sind. Die Gliederung der Teile nach Baugruppen macht die Identifikation benötigter Teile einfach. Kein Stolpern über Begrifflichkeiten oder Varianten wie es früher oft geschah, sondern schnelle Recherche und treffsichere Auswahl der richtigen Teile. Bestellbare und nicht bestellbare Teile sind als solche gekennzeichnet. Die Verfügbarkeit (ja/nein) benötigter Teile, der Listenpreis sowie der kundenspezifische EK Preis, werden automatisch im Warenkorb angezeigt. Ersatzteile können online geordert werden, ohne dass der Griff zum Telefon, zum Fax oder die Eingabe einer Email-Adresse nötig sind. Die Kataloge stehen in mehreren Sprachen bereit.

Kögel Service: Fahrzeugmanagement, Reparaturanfrage, Gewährleistungsantrag

Der Zugriff auf Kögel Service (CAQ-System) ist nur registrierten Servicepartnern mit einer entsprechenden Berechtigung zugänglich. Um den Servicefall zu klassifizieren, können fahrzeugbezogen die betroffenen Bauteile identifiziert, Reklamationsgründe angegeben und Maßnahmen zur Behebung ausgewählt werden.

Auf der Basis eines Richtzeitenkatalogs wird automatisch die Arbeitsleistung hinsichtlich Zeit und Kosten kalkuliert und ein Kostenvoranschlag erstellt. Für die Berechnung der Materialkosten liefert das System aus dem Ersatzteilkatalog genau die richtigen Ersatzteile. Der Servicepartner erhält unmittelbar nach Absenden seiner Reparaturanfrage von Kögel die Reparaturfreigabe.

Die schnelle und sichere Bearbeitung des Servicefalles trägt wesentlich dazu bei, die Abläufe im Kundendienst zu beschleunigen. Während die Bearbeitung eines Servicefalls und der Informationsaustausch per Fax früher bis zu drei Tage in Anspruch genommen hat, ist heute innerhalb von 24 Stunden zu einem Bruchteil der Kosten alles Notwendige erledigt.

Kögel Life: Fahrzeug-Lebenslauf, Wartungs- und Reparaturhistorie

In diesem Teil des Portals werden Daten zur Fahrzeughistorie bereitgestellt. Die Fahrzeuglebensakte, die nach dem Login und der Eingabe der Fahrzeugidentifikationsnummer für berechnete Nutzer zugänglich ist, beinhaltet Angaben zum Fahrzeug, zum Full Service Vertrag und zum »Lebenslauf« des Fahrzeugs wie beispielsweise durchgeführte Wartungen und Reparaturen. Bernhard Urban, Leiter Aftersales gibt die Erfahrungen seiner Kunden wieder: »Der Zugriff auf zentral gesammelte Fahrzeug- und Vertragsdaten und eine lückenlos dokumentierte Fahrzeughistorie ist sowohl für die Kunden als auch für die Servicepartner von großem Nutzen.«

Akzeptanz

Bereits bei der Vorstellung des Portals auf der IAA Nutzfahrzeuge im September 2006 war die Resonanz überwältigend. Kaum drei Monate nach Liveschaltung des Systems konnte Kögel bereits deutlich 500 Registrierungen

und über 300 Ersatzteilbestellungen verzeichnen, die über das Online Bestellsystem getätigt wurden.

Rentabilität

Aufgrund der guten Akzeptanz, der bisherigen Erfahrungen und der zu erwartenden Datendichte rechnet man bei Kögel damit, dass sich das System innerhalb von zwölf Monaten amortisiert haben wird.

Fazit

Trotz des straffen Zeitplans und unterschiedlicher am Projekt beteiligter IT-Partner wurde termingerecht ein System realisiert, das den Anforderungen des Auftraggebers und dessen Kunden voll entspricht. Mit dem Online Service Portal hat Kögel zum einen die internen Prozesse der Bestellabwicklung, des Service- und des Reklamationsmanagements optimiert und beschleunigt. Zum anderen wurde ein System implementiert, das die Kommunikation und die Zusammenarbeit mit Kunden und Servicepartnern optimiert.



Stefan Oberdörfer,
Leiter Marketing und Sales Services,
Kögel Fahrzeugwerke GmbH, Burtenbach

Für den Kunden ist erkennbar, dass die Investition in ein Kögel Fahrzeug auch nach der Auslieferung in hohem Maße abgesichert ist. Das Online Service Portal stellt ein Unterscheidungsmerkmal zum Wettbewerb dar und hilft, die Marktposition Kögels zu festigen und weiter auszubauen.