



## Optimierte Geschäftsprozesse im Chemie-Unternehmen

<b>Einführung</b>	<p>Unternehmen organisieren ihren Vertrieb und ihre Produktion auf jeweils eigene Art. Deshalb werden die Arbeitsprozesse nur zum Teil von Standard-Software unterstützt. Es fehlen gezielte Funktionen, die nur mit hohem Aufwand im ERP, CRM usw. abgebildet werden können.</p> <p>Wie es einfacher geht, zeigt dieses Praxisbeispiel:</p>
<b>Kunde</b>	<p>Spezialhersteller von Schmierstoffen (u.a. Private Brand Produkte)</p>
<b>Profil</b>	<p>International tätige Unternehmens-Gruppe aus der Chemie-Industrie</p>
<b>Ausgangssituation und Probleme</b>	<p>Das Unternehmen organisierte seine Prozesse in der Vergangenheit wie folgt und klagte unter anderem über diese Probleme:</p> <p><u>Außendienstvertrieb</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Innendienst filterte regelmäßig Vertriebsdaten im ERP-System MAS 90, druckte sie aus und versendete die jeweiligen Übersichten und Kundendaten per Post an die zahlreichen Außendienst-Mitarbeiter und Vertriebsagenturen weltweit. Auf dieser Grundlage führte der Vertriebsaußendienst die Kundengespräche. Der Außendienst erfasste die Bestellungen manuell und faxte sie zur Zentrale. Der Innendienst pflegte die Fax-Rückläufer manuell ins ERP-System MAS 90. Die Vertriebsleitung wertete abschließend die aktualisierten Daten grob aus.</li><li>• Probleme lagen unter anderem in dem hohen Zeitverlust, den großen Aufwänden und damit hohe Kosten in Vertrieb und Verwaltung. So mussten die Aufträge des Außendienstes intern nochmals erfasst werden (doppelte Arbeit). Eine Schwäche im Vertrieb war der fehlende Zugang des Außendienstes zu umfassenden aktuellen Daten. Denn das ERP-System MAS 90 konnte nur vom speziell geschulten Vertriebsinnendienst bedient werden (hohe Schulungskosten). Zudem waren Datenauswertungen im ERP-System MAS 90 nur über spezielle IT-Unterstützung mit ERP-Fachkenntnissen möglich (hohe Prozesskosten und großer Zeitverlust). Dies lies kaum Kontrollmöglichkeiten der internationalen Vertriebsaktivitäten zu.</li></ul> <p><u>Projektverfolgung</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Innendienst nahm Aufträge manuell ins ERP-System MAS 90 auf. Je nach Auftragsart verfolgten Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen die rund 50 bis 80 Arbeitsschritte manuell nach (u.a. Private Brand Produktion, Reklamation usw.)</li><li>• Schwierigkeiten brachten die zahlreichen Sonderanfertigungen (u.a. Private Brand Produkte) mit sich, die große Aufwände, lange Durchlaufzeiten und hohe Prozesskosten verursachten. Eine Ursache war das ERP-System MAS 90, das keine Datenanbindung für externe Dienstleister ermöglichte (z.B. Druckereien) und das ausschließlich für geschulte Mitarbeiter aus Innendienst bzw. Produktion zugänglich und bedienbar war (hoher Schulungsaufwand).</li></ul>

**Ausgangssituation  
und Probleme  
(Fortsetzung)**

Fertigungssteuerung

- Die Fertigungsleiter exportierten Planungsdaten aus dem ERP MAS 90 in MS Excel, um darin die Produktion zu planen. Damit Verwaltungsaufwand eingespart wird, blieben Änderungen außerhalb des ERP-Systems.
- Das Problem lag vorwiegend in der schwerfälligen Datenansicht und Pflege des ERP Systems. So konnte der Planungsstand nur unübersichtlich dargestellt werden. Änderungen waren nur mit Zeitaufwand und durch speziell geschulte Fertigungsleiter möglich (drohender Zeitverlust und hohe Schulungskosten). Die Folge waren ungepflegte und veraltete ERP-Daten – und schließlich eine hohe Fehleranfälligkeit bei der Fertigungssteuerung

**Lösung**

enomic.offer mit erweiterten Funktionen

**Nutzen**

Online Außendienst-Informationssystem

- Auftragserfassung direkt auch vom Außendienst möglich
- aktuelle Kunden- und Lagerdaten stehen direkt im Kundengespräch zur Verfügung; (Up- and Cross-Selling optimiert)
- Bei Bedarf können Datenübersichten auch in Excel exportiert und als PDF angezeigt bzw. ausgedruckt werden.
- Produktinformationen und Werbematerialien liegen zur Beratung und Information elektronisch bereit und lassen sich zusätzlich als Print-Fassung online bestellen.
- optimaler Know-how Transfer zwischen Innendienst und Außendienst
- aktuelle und gezielte Auswertung der weltweiten Vertriebsaktivitäten; neue Statistiken und Analysen lassen sich schnell und flexibel erstellen (vgl. EIS/OLAP)
- direkte Anbindung des ERP-Bestandssystems MAS 90 mit den Stammdaten
- funktioniert ohne Installation online über Webbrowser z.B. auch auf Laptops

Projektverfolgung und Call-Center-Lösung

- Call-Center-Funktionen für den Innendienst: zentrale Aufgabenplanung, Auftragserfassung und Projektverfolgung in einem Tool, das auch die Kontakthistorie und Kundenvorgaben dokumentiert
- alle relevanten Daten liegen für die Auftragsannahme und Bearbeitung bereit: Auftragsstand, Produktinformationen, Umsatzzahlen, Kontostand, Statistiken usw.
- moderne und intuitive Bedien-Oberfläche in direkter Anbindung an das ERP-Bestandssystem MAS 90 mit aktuellen Stammdaten (Prozess- und Schulungsaufwand minimiert)
- das Projekt- und Produktionswissen ist zentral dokumentiert und als Prozessvorlage hinterlegt, in dem ergänzende Unterlagen gespeichert sind wie Formulare, Arbeitspläne usw.
- die Eingabe in intelligente Schnell-Erfassungsmasken generiert für Mitarbeiter „viele“ gezielte Workorder und Termine – automatisch ergänzt um Arbeitspläne, Kundenvorgaben usw.
- notwendige Anfragen an externe Dienstleister werden als E-Mail generiert und automatisch ergänzt um Datenblätter und Kundenvorgaben usw.
- automatische Projektsteuerung durch korrekte Vorläufer- / Nachfolger-Beziehungen von Aufgaben und Tätigkeiten (ähnlich Netzplan MS Project) – selbst bei komplexen Prozessen wie Reklamationen und Private Brand Produktionen
- Terminplanung und Lieferzusagen bereits während Kundenanfrage möglich

**Nutzen  
(Fortsetzung)**

Projektverfolgung und Call-Center-Lösung (Fortsetzung)

- zentrales Dokumentenmanagement von Produktinformationen, Zertifikaten, Vorlagen, Formularen, Checklisten, Arbeitsplänen usw. (Qualitätssicherung)
- automatische Warnmeldungen per E-Mail zum Beispiel bei Projektverzug
- regelmäßig automatische Berichte zum Beispiel über Projekte, Kunden, Lieferanten

Fertigungssteuerungssystem

- Änderungen lassen sich bequem eingepflegen und intuitiv organisieren – unabhängig vom Know-how der Mitarbeiter (Prozess- und Schulungskosten gesenkt)
- übersichtliche grafische Darstellung von aktuellen Maschinen-, Mitarbeiter- und Auftragsdaten (ähnlich Microsoft Project)
- einfache Änderungsmöglichkeit für Aufträge und den Einsatz von Mitarbeitern und Maschinen
- automatische Änderung von verknüpften Elementen
- direkte Anbindung an das ERP-System MAS 90: Änderungen zur Neuberechnung ans ERP übermittelt und anschließend aktualisiert in die Anzeige übernommen
- Bestandswarnmeldungen zum Beispiel für Materialbestellungen
- aktuelle und zentrale Planungsdaten im ERP-Bestandssystem MAS 90
- funktioniert ohne Installation online über Webbrowser

**Ergebnis**

Das Unternehmen erhielt mit enomic.offer und den erweiterten Funktionen ein flexibel anpassbares Werkzeug für Außendienst, Vertrieb und Produktion. Im Ergebnis konnte die Effizienz insgesamt gesteigert und Kosten deutlich gesenkt werden.

**Kontakt**

[www.intermediate.de](http://www.intermediate.de)

*Hinweis: Dies ist eine Projektdarstellung aus der Chemie-Industrie. Zum Datenschutz bleiben Namen und Interna ungenannt.*