



## **CMS Craiss optimiert SCM durch eBusiness-Projekt**

*November 2006 - IAS GmbH*

Die CMS Craiss Mobile Service GmbH ist mit mehreren Service Centern in ganz Deutschland vertreten, in denen sie neben der Behälterreinigung auch noch zusätzliche logistische Dienstleistungen wie Lagerung, Sortierung und Kreislaufmanagement abwickeln. Mit der mobilen Lösung, den Clean-Mobilen, können Behälter sogar direkt vor Ort beim Kunden gereinigt werden und somit auch Märkte in Zentraleuropa bedient werden. Sowohl in der stationären als auch in der mobilen Behälterreinigung ist CMS Craiss für ein Reinigungsverfahren bekannt, das stets den höchsten Anforderungen der Umweltschutzbestimmungen genügt.

### **CMS Craiss Mobile Service GmbH - bindet seine Kunden online in die Geschäftsprozesse ein, mit einem in CANIAS ERP integrierten Bestellportal**

Bereits seit 2001 hat CMS Craiss als ASP-Kunde die hoch funktionale Standardsoftware CANIAS ERP im Einsatz. Mit dem Ziel die Qualität der angebotenen Dienstleistungen ständig zu verbessern, die Kundenzufriedenheit durch optimierte Arbeitsabläufe zu steigern und langfristig die europaweiten Geschäftsbeziehungen weiter auszudehnen, hat man zusammen mit der IAS ein Konzept für ein Bestellportal erarbeitet, das aufgrund der Java-basierten Systemarchitektur von CANIAS ERP für die Kunden ganz einfach über das Internet zugänglich ist. Das Zeitalter des eBusiness konnte somit bei Craiss eingeleitet und dadurch auch gleichzeitig die Supply Chain optimiert werden.

Während bisher die Bestellungen handschriftlich per Fax aufgegeben wurden und die Auftragserfassung bei Craiss manuell erfolgte, hat man jetzt mit dem Bestellportal ein Tool geschaffen, mit dem man Kommunikations- und Informationsbrüchen ganz einfach aus dem Weg gehen kann. Der Kunde loggt sich auf der Homepage von Craiss mit seiner Kundennummer und einem Passwort ein und kann dann aus einer kundenspezifischen Materialliste durch Eintragen der gewünschten Menge die jeweiligen Artikel auswählen und zusätzlich bei Bedarf noch einen Kommentar eingeben.

**Suche**

Material-Nr / Beschreibung %  %

**Bestell-Liste**

Pos.	Ident-Nr.	Bezeichnung	Menge	ME
1		Europalette - tauschfähig	0	VE
2		POS 160 R902601215	0	VE
3		POS 170 R902601354	0	VE
4		POS 180 R902601398	0	VE
5		POS 190 R902601402	0	VE
6		POS 10 R902400572	0	VE
7		POS 20 R902400574	0	VE
8		POS 30 R902400576	0	VE
9		POS 40 R902400578	0	VE
10		POS 50 R902400580	0	VE
11		POS 60 R902400582	0	VE
12		POS 70 R902400584	0	VE
13		POS 80 R902400586	0	VE
14		POS 90 R902400588	0	VE
15		POS 100 R902400590	0	VE
16		POS 110 R902400594	0	VE
17		POS 120 R902400596	0	VE
18		POS 130 R902400598	0	VE
19		POS 140 R902400600	0	VE
20		POS 150 R902400602	0	VE
21		POS 200 R902602975	0	VE
22		POS 210 R902602977	0	VE
23		POS 220 R902602979	0	VE
24		Behälter grau / 400 x 300 x 147,5)	0	VE

**Kommentar**

Ihr Kommentar:

Waren Sie mit der letzten Lieferung D1/00610489 vom 10.11.2006 zufrieden?

In Ordnung  nicht in Ordnung - Anmerkung:

**Bestellung**

gewünschtes Anlieferdatum: 16.11.2006

Abbildung 1: Beispiel-Materialliste

Um der Firma Craiss eine erhöhte Transparenz über die Lieferqualität zu bieten, hat man im Bestellvorgang eine Abfrage integriert, in der der Kunde angibt, ob er mit der letzten Lieferung zufrieden war und diese auch kommentieren kann. Für Craiss stellt dies ein optimales Analysetool dar, um die Kundenzufriedenheit bewerten zu können. Nach Angabe des Lieferdatums schickt der Kunde die Bestellung ab und erhält eine Bestellbestätigung. Die Bestellung erzeugt automatisch einen Auftrag im System, der mit dem Lagerbestand abgeglichen wird. Ist das bestellte Material vorrätig, wird der Auftrag mit digitaler Unterschrift unterzeichnet und kann dann weiterbearbeitet werden. Sollte der Bestand den Bedarf nicht decken, wird die Menge manuell abgeändert und der Kunde erhält eine Auftragsbestätigung per E-Mail mit der tatsächlich lieferbaren Menge. In naher Zukunft soll eine Rückstandsverwaltung dafür sorgen, dass eine Auswertung zwischen bestellter und gelieferter Menge vorgenommen

wird und dem Kunden, sobald wieder Bestand verfügbar ist, die Restmenge automatisch geliefert wird.

Eine besondere Funktionalität ist das in der Benutzerverwaltung integrierte Passwort-Management. Über einen Button im Kundenstamm kann Craiss seinen Kunden automatisch einen Benutzer-Login und ein Passwort zuweisen, das per E-Mail an den hinterlegten Ansprechpartner versandt wird. Sollte der Kunde das Passwort vergessen haben, kann er über das Portal durch Eingabe seiner Kundennummer und der E-Mail-Adresse ein neues Passwort anfordern.

Technologisch hervorzuheben ist die direkte Anbindung des Portals an das ERP-System. Durch die Integration ergibt sich der Vorteil, dass der Kunde auf der gleichen Datenbasis wie das ERP-System arbeitet. Somit besteht keine Replikationsnotwendigkeit und die Daten sind in Echtzeit verfügbar. Da alle Programmierungen mit Hilfe der in CANIAS ERP integrierten Entwicklungsumgebung vorgenommen werden und somit die gleiche Architektur wie für das ERP-System verwendet werden kann, ist der Aufwand für die Integration eines solchen Web-Portals sehr gering. Die Wartungsanfälligkeit bzw. der Wartungsaufwand werden dadurch ebenfalls niedrig gehalten. Die verwendete Standard-Logik garantiert auch die 100%ige Releasefähigkeit des in CANIAS ERP integrierten Bestellportals.

Mit dem Online-Bestellportal ist es der CMS Craiss Mobile Service GmbH gelungen, ihre Ziele zu realisieren:

- Der Bestellprozess konnte erheblich verkürzt und somit Ressourcen eingespart werden.
- Durch die elektronische Erfassung der Bestellung wird die Fehleranfälligkeit auf ein Minimum reduziert.
- Die Auswertbarkeit der Lieferungen ermöglicht es, eventuelle Fehlerquellen zeitnah zu erfassen und zu beheben und somit die Kundenzufriedenheit zu bewerten.
- Durch die Einbindung der Kunden in die Geschäftsprozesse konnte die unternehmensübergreifende Wertschöpfungskette optimiert und dadurch ein großer Schritt in Richtung ganzheitlichem SCM gemacht werden.

Die Integration des Bestellportals hat somit nicht nur zu gesteigerter Kundenzufriedenheit der Bestandskunden beigetragen, sondern wird auch in Zukunft die Basis bilden, um die Entwicklung zum europäischen Dienstleister voranzutreiben.

