



Mobile Service - Gruppe

*optimiert Supply Chain
durch eBusiness.*

Im Zeitalter des eBusiness angekommen.

Bereits seit 2001 hat die Mobile Service-Gruppe 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.

Während bisher die Bestellungen handschriftlich per Fax aufgegeben wurden und die Auftragerfassung 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 der Mobile Service-Gruppe 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.

Um der Mobile Service-Gruppe 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. Dies stellt 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.

Mobile Service-Gruppe optimiert Supply Chain

Die Mobile Service-Gruppe 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. Sowohl in der stationären als auch in der mobilen Behälterreinigung ist die Mobile Service-Gruppe für ein Reinigungsverfahren bekannt, das stets den höchsten Anforderungen der Umweltschutzbestimmungen genügt.



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 Mobile Service-Gruppe 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.