

Vitra Service Information System bringt online Plus für Mitarbeiter, Handel und Serviceunternehmen



Produkt: Joyn | Designer: Ronan und Erwan Bouroullec | Foto: Miro Zagnoli

Modernes Büro-Design mit modernem Service

Mitarbeiter, Handelspartner und Serviceunternehmen können bei Vitra, dem Büromöbelhersteller in Weil am Rhein, über das Intra- und Internet auf vielfältige Produkt- und Ersatzteilinformationen zugreifen. Anhand von Explosionszeichnungen sowie umfangreicher Suchfunktionen wurde die Ersatzteilfindung wesentlich vereinfacht und zusätzlich eine Online-Bestellfunktion integriert. Das System ging schon nach

System, um unseren Ersatzteilservice an der Güte unserer Produktpalette auszurichten“, so Wolfgang Böhm, Leiter Internationale Applikationen bei Vitra. „Was lag da näher, als ein System einzusetzen, das über unser Intranet für die Mitarbeiter - und weiterführend - über Internet für die Partnerunternehmen im Service sämtliche relevanten Daten zur Verfügung stellt?“

Raus aus R/3 - rein in R/3

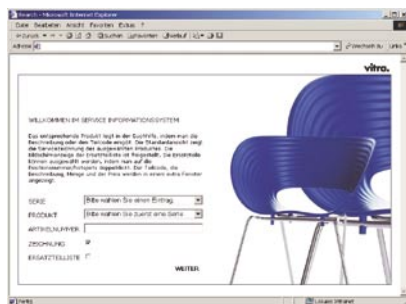
Wichtigste Rahmenbedingung war die Nutzung aller im SAP R/3-System vorliegenden Daten für den Service sowie die Integration der existierenden SQL-basierten Datenbanken für das darauf bereits geschulte Personal. Das eingeführte Online-Bestell-System machte wiederum die Rückführung der Bestelldaten in das ERP-System erforderlich. *„Die Leute von CODERESEARCH waren als einzige in der Lage, die von uns genutzte SAP-Konfigurationslogik vollständig zu verarbeiten und in den elektronischen Ersatzteilservice zu integrieren“,* ist Böhm begeistert von der Installation. Zum Einsatz kam die Software EI-Service aus der Enterprise Information (EI) Produktfamilie von CODERESEARCH. Dabei werden sämtliche servicerelevanten Daten außerhalb der SAP-Software bearbeitet und sind somit für externe Händler, Servicepersonal und Partnerfirmen online verfügbar. Nach der Auftragserteilung werden die benötigten Daten in R/3 übertragen, um die entsprechenden Routinen abzurufen.

Modulares Informationssystem für optimale Anpassung

CODERESEARCH verfügt über eine Reihe von Software-Modulen für nahezu jeden Unternehmensbereich. Zum Thema Online-Ersatzteilinformation und Bestellung wurde EI-Service entwickelt. *„Durch den modularen Aufbau haben wir genügend Konfigurationsmöglichkeiten - da bleibt fast kein Kundenwunsch offen“,* so Mario Rübsam, Geschäftsführer bei CODERESEARCH und Projektleiter zu seinem Software-Produkt. *„EI-Service wurde von uns auf der plattformunabhängigen Application Server Architektur der Java 2 Enterprise Edition (J2EE) entwickelt. Dadurch haben wir keine Probleme bei Verwendung von Zielplattformen wie Solaris, HP-UX, Windows oder Linux.“* Zur Einbindung beliebiger Datenquellen, wie sie oft bei Kunden in älteren Softwarepaketen vorliegen, bietet Rübsam eine Datenbank-Abstraktionsschicht an. Damit ist es möglich, auf nahezu jede beliebige Datenform - egal ob Datenbank, Datei- oder Legacy-System - transparent zuzugreifen und Informationen an die interne Schnittstelle zu übergeben.

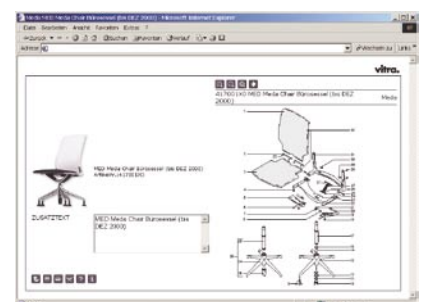
Ersatzteilzeichnungen statt Sucherei in Stücklisten

Ein wesentlicher Pluspunkt bei der neuen Ersatzteilsuche im Vitra-System ist die interaktive Darstellung von Explosionszeichnungen. *„Wir haben den W3C Grafikstandard SVG (Scalable Vector Graphics) verwendet, so ist auf lange Sicht hohe Qualität bei Darstellung und Ausdruck der Grafikdaten garantiert“,* gibt sich Rübsam zukunftsorientiert. Als kleines Bonbon bei der schnellen



drei Monaten in Produktivbetrieb und wird seitdem nahezu störungsfrei um weitere Zusatzfunktionen ergänzt.

Vitra steht für Design im Büro. Das internationale Unternehmen ersetzt seine Serviceordner durch ein elektronisches System, das hinsichtlich Bedienbarkeit, Aktualität und Einsatzfähigkeit auf dem neuesten Stand der Technik ist. Zum Einsatz kommt dabei die EI-Service Software der CODERESEARCH GmbH & Co. KG aus dem thüringischen Ilmenau. *„Wir wollten endlich ein leicht pflegbares und voll verfügbares*



Suche nach den richtigen Teilen werden zu den Grafiken kurze Zusatztexte und Hinweise eingeblendet, die sehr hilfreich sind und nicht im ERP-System erfasst wurden. Ausgestattet ist das Vitra-Service-Information-System zusätzlich mit einer komfortablen Funktion, die die Suche nach Artikel, Kollektion, Produktfamilie und sogar dem Baujahr des entsprechenden Produkts ermöglicht.

Produktivstart nach nur drei Monaten

Der sehr schnelle Produktivbetrieb hatte mehrere Ursachen: Im Vorfeld wurde im Entwicklungsplan sehr genau definiert, welche Funktionen gefordert werden. Während der Implementierung gab es so keine Verzögerungen aufgrund von Änderungswünschen oder Erweiterungen der Anforderungen. Der modulare Aufbau der Software ermöglichte eine Schritt-für-Schritt-Implementierung. Von Kundenseite wurde



Vitra Office, Weil am Rhein | Architekt: Sevil Peach | Foto: Ramesh Amruthva

Internet abgewickelt. So war eine ständige Erreichbarkeit gewährleistet, was sich bei kurzfristigen Anpassungen bewährte. Dabei wiederum war die flexible CODERESEARCH Software-Infrastruktur von Vorteil – lange Entwicklungszeiten oder Anpassungsprozeduren entfielen, für jeden Betriebsfall ist die passende Lösung vorhanden.

Einfache Wartung und Pflege mit zentralem Server

Die erarbeiteten Kataloge mit den verschiedenen Sprach-, Währungs- und Preislistendaten wurden durch den Kunden auf einem zentralen Server bereitgestellt. Dadurch sind alle Informationen schnell und kostengünstig zu pflegen. Zugriff haben momentan 91 User in Europa und Nordamerika.

Noch mehr Funktionen werden das SAP System entlasten

„Für uns war angenehm, wie abgeschlossen die IT-Mannschaft bei Vitra gegenüber dem Einsatz neuer Tech-

nologien wie SVG, XML oder J2EE war“, so Rübsam zur Zusammenarbeit. Böhms war seinerseits ebenfalls sehr zufrieden: *„Wir sind ja nicht nur im Möbeldesign an innovativen Lösungen interessiert - das färbt auch auf andere Bereiche ab.“* Und das bisherige Ergebnis hat den Vitra-Verantwortlichen überzeugt, zusätzliche Erweiterungen sind schon in Arbeit. So wird demnächst der gesamte Prozess von der Serviceanforderung bis zur Rechnungsstellung in EI-Service ablaufen. Weitere Tools zum Thema Kundenpflege, Qualitätsmanagement und Auftragsabwicklung bis hin zur Abrechnung werden Vitra noch mehr Informationen bieten und gleichzeitig das SAP-System und die Serviceabteilung entlasten.

vitra.

Vitra Logistik GmbH
Charles Eames Str. 2
79576 Weil am Rhein
Ansprechpartner: Wolfgang Böhm



auf häufige Projektmeetings verzichtet – die Kommunikation lief hauptsächlich telefonisch oder per Email, wesentliche Implementierungen wurden über das

Über CODERESEARCH

Die in Ilmenau ansässige CODERESEARCH GmbH & Co. KG ist Anbieter innovativer Informationssysteme für interne und externe Unternehmensprozesse sowie Warenwirtschaftslösungen für mittelständische Unternehmen. Die Produktpalette der im Unternehmen entwickelten Enterprise Information-Produktfamilie reicht vom Service Informations- und Managementsystem EI-Service bis hin zur international einsetzbaren Warenwirtschaftssoftware EI-Sales. Im Umfeld der Produkte bietet CODERESEARCH ein umfangreiches Spektrum an Dienstleistungen an. Diese umfassen Service- und Wartungsangebote rund um die Produkte, die Durchführung von Schulungen, Beratungsdienstleistungen sowie die Realisierung von Kundenprojekten.

CODERESEARCH®

CODERESEARCH GmbH & Co. KG
Lindenstraße 28
98693 Ilmenau
Ansprechpartner: Mario Rübsam

Tel. +49-03677-466420
Fax +49-03677-466419
www.coderesearch.com
info@coderesearch.com