

Anwenderbericht iPoint Automotive Agent

BEHR Die Behr GmbH, Spezialist für Fahrzeugklimatisierung und Motorkühlung, hat den iPoint Automotive Agent seit Oktober 2001 im Einsatz. „Wir haben unseren Kunden gegenüber eine Holschuld für die bereitgestellten Informationen auf den Portalen. Der iPoint Automotive Agent holt die für uns relevanten Informationen ab und meldet sie per eMail an den oder die verantwortlichen Sachbearbeiter. Die Software ist für uns ein wichtiges Tool um Personal-Ressourcen zu schonen und gleichzeitig sehr schnell auf die Anforderungen unserer Kunden reagieren zu können“, so Joachim Oesterle, Leiter Feldbeobachtung und QM Reporting bei Behr. Der Zulieferer überwacht mithilfe der Software derzeit die Portale von GM/Opel und Ford. Weitere Portale werden folgen.

Entlastung der Mitarbeiter und höhere Effizienz

In sogenannten Missionen werden neben dem Zielportal die relevanten Informationen – z. B. Angebotsausschreibungen, Reklamationen, Statistiken, o.ä. – pro Mitarbeiter definiert und mit Priorität sowie der Recherche-Häufigkeit pro Tag versehen.

Eine Mission durchsucht dann in der vorgegebenen Frequenz ihr zugeordnetes Portal und meldet die relevanten Veränderungen per eMail an den oder die definierten Verantwortlichen. Im derzeit überwachten Kundenumfeld hat Behr rund 120 Missionen definiert, die sicherstellen, dass rund 250 Mitarbeiter aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Vertrieb, Logistik, IT, Industrialisierung,

Produktion und Finanzen rechtzeitig mit allen wichtigen Informationen versorgt werden. Die Missionen wurden innerhalb von drei Tagen für elf Werke in Deutschland,

Frankreich, Spanien und Brasilien definiert.

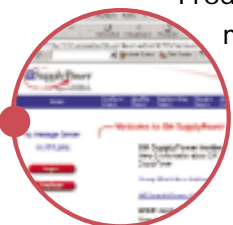
Weitere Behr-Standorte werden folgen.

„Der Software-Einsatz ist eine erhebliche Entlastung für jeden einzelnen Kollegen.

Gleichzeitig können wir sicher sein, dass alle Informationen uns umgehend erreichen und wir schnell auf die Anforderungen unserer Automobilkunden reagieren können“, so die Zusammenfassung von Lars Schietinger, Leiter Competence Center E-Commerce bei Behr und verantwortlich für die Einführung der Software.

Erhebliche Zeiteinsparung im Qualitätsmanagement und gleichzeitig hohe Service-Qualität

Gerade im Bereich Qualitätsmanagement können die eingestellten Informationen sehr zeitkritisch sein und die Automobilhersteller erwarten von ihren Lieferanten eine umgehende Reaktion. Bis vor einem Jahr erfolgte die Überwachung der OEM-Portale bei Behr noch von Hand. „Die QM-Mitarbeiter haben sich mehrmals täglich in die unterschiedlichen Portale eingewählt. Doch aufgrund der steigenden Anzahl an Portalen und der gleichzeitig wachsenden Informationsmenge innerhalb der einzelnen Portale ist die manuelle Beobachtung wirtschaftlich kaum noch vertretbar. Um sicherzustellen, dass alle Kundenanforderungen zeitnah abgerufen werden, müssten Sachbearbeiter regelmäßig ihre Arbeit unterbrechen, sich in die unterschiedlichen Portale einloggen und nach relevanten Informationen suchen“, sagt Joachim Oesterle. „Doch nicht nur die wachsende Anzahl und Informationsdichte, auch die von Portal zu Portal höchst unterschiedlichen Strukturen wie Aufbau, Navigation und Funktionsumfang sprechen gegen eine manuelle Portalüberwachung. Der Aufwand für portal-spezifische Schulungen wäre enorm“, so Oesterle weiter. Da der iPoint Automotive Agent komplett im Hintergrund läuft sind hierfür keine Anwenderschulungen erforderlich.





Einfache Administration

Der iPoint Automotive Agent wurde im Oktober 2001 bei Behr installiert. Die Installation und Einweisung der für die Administration verantwortlichen Mitarbeiter erfolgte an einem Tag. Bereits drei Tage später hatten die Administratoren rund 100 Missionen für das GM/Opel Portal definiert.

Prozessanalyse

Vor dem Software-Einsatz stand bei Behr eine Analyse der Prozesse. Wer benötigt welche Informationen? Wer muss reagieren und wer soll welche Information in Kopie erhalten? Wie sehen die Vertretungsregelungen aus? Diese Fragen mussten vor der Definition der Missionen beantwortet werden. Der Zeitbedarf bei Behr für diese Analyse lag bei rund vier Manntagen.

Es ist jederzeit möglich, Missionen zu ändern und weitere Missionen zu definieren, z. B. wenn neue Mitarbeiter hinzukommen oder weitere Abteilungen in die Recherche einbezogen werden sollen.

Gemeinsame Auszeichnung:

Im April 2002 erhielt die iPoint-systems gmbh gemeinsam mit der Behr GmbH vom Arbeitskreis AKJ Automotive den „tool-award 2002“ im Bereich eBusiness Integration.



Preisübergabe in Saarbrücken.
V.l.n.r.: Lars Schietinger (Behr), Jörg Walden (iPoint-systems),
Dr. Hanspeter Georgi, Wirtschaftsminister des Saarlandes und
Prof. Dr. Klaus-J. Schmidt (Jury).



Über Behr

Behr GmbH & Co., Stuttgart
Spezialist für Fahrzeugklimatisierung und Motorkühlung

Konzernumsatz 2001: rund 2,25 Mrd. EUR

Mitarbeiter: knapp 16.000

Standorte in Europa, Nord- und Südamerika, Südafrika und Indien.

Internet: www.behrgroup.com