

Kunden-Feedbacks und Beschwerden sind natürlich ebenfalls für die Kommunikation im Vertrieb von Bedeutung, aber auch als Anstoß für weiterführende Maßnahmen im Reklamationsmanagement wie Ersatzteillieferungen, interne Reparaturabwicklung oder Servicemitarbeitereinsatz vor Ort. Die Information über die Problemlösung und generelle Verbesserungsmaßnahmen wiederum haben ihren natürlichen Platz im ERP-System.

Nur ein ganzheitlicher Ansatz mit tief im ERP verankerten CRM-Funktionen kann den Leidensdruck der Unternehmen im Kundenbeziehungsmanagement dauerhaft beseitigen. Die CRM-Funktionalitäten von proALPHA zeichnen sich zudem dadurch aus, dass die einheitliche Bedienoberfläche, mit dem proALPHA Analyzer ein einheitliches Auswertungswerkzeug sowie andere übergreifende Funktionen wie die Workflow-Komponente und das Dokumentenmanagement-System (DMS) zur Verfügung stehen.

Typische Prozesse wie die Angebotserstellung komplexer Produkte werden abteilungsübergreifend bearbeitet. Häufig sind für die technische Klärung und Kalkulation auch Kollegen anderer Abteilungen eingebunden. Der proALPHA Workflow unterstützt diese Prozesse effektiv. Die Bearbei-

tungsdauern werden verkürzt und bleiben jederzeit nachvollziehbar. Gleiches gilt auch für andere Prozesse wie die Reklamationsbearbeitung und den Umgang mit ausstehenden Forderungen.

Grundlagen und Ergebnisse der CRM-Prozesse sind in der Regel Dokumente wie eingehende Faxe, Mails, Skizzen, technische Zeichnungen, Schriftverkehr und andere. Damit auch diese allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen, bietet proALPHA ein eigenes DMS, das alle Dokumente zentral verwaltet. Die tiefe Integration ermöglicht eine jeweils vorgangsbezogene Archivierung. Auch die Dokumente anderer Bereiche stehen den Vertriebsmitarbeitern automatisch zur Verfügung.

proALPHA unterstützt CRM mit einem unternehmensübergreifenden, integrierten Ansatz. Dieser verhilft dazu, ein ganzheitliches Bild des Kunden zu erhalten und damit die typischen Schwachstellen im Kundenbeziehungsmanagement zu beheben.

Roland Tuschinski ist Produktmanager bei der proALPHA Software AG.

Effizienzsteigerung in Produktion und Materialwirtschaft

Uniflex optimiert abteilungsübergreifend

Enge Einbindung in einen Konzern, ein internationales Geschäft, zunehmender Wettbewerbsdruck und eine ständig wachsende Zahl von Produktvarianten zwingt den Maschinenbauer Uniflex zum Heben von Effizienzressourcen im gesamten Unternehmen.

Ob Bagger, Spritzgießmaschine oder Personenaufzug – ohne Hydraulikleitungen dreht sich auf der Welt nicht viel. Um solche Hochdruckleitungen mit der erforderlichen Sicherheit und doch wirtschaftlich zu fertigen, braucht es solide Technologie, deren Bedienung in industriellen Produktionsprozessen und auf Werkstattniveau gleichermaßen möglich ist. Entwicklung, weltweiter Vertrieb und die Aufstellung solcher Maschinen und Produktionsanlagen zur Herstellung von Schlauchleitungen bilden das Kerngeschäft der Uniflex-Hydraulik. Dazu gehören auch umfangreiche Serviceleistungen und Beratung.



proALPHA von der Mutter zur Tochter vererbt

Noch immer anhaltendes und internationales Wachstum erfordert eine transparente Organisationsstruktur und eine flexible Produktionssteuerung. Denn steigender Wettbewerbsdruck, sich ändernde Prozesse, die stetig wachsende Zahl von Produktvarianten, kundenspezifischere Anforderungen und enge Lieferfristen stellen hohe Ansprüche an die Fertigung und – entscheidend in der Planung – auch an die Materialwirtschaft.

Da die Muttergesellschaft von Waitzische Dienstleistungen GmbH & Co. KG proALPHA Anwender ist, bot es sich an, die Tauglichkeit des Systems auch für den Einsatz bei Uniflex zu prüfen. Vor allem die Echtzeit-Multiressourcenplanung APS innerhalb von proALPHA versprach einen deutlichen Effizienzsprung in der Produktion. Aber auch Synergien dank gleicher, von der Wolf IT Consulting betreuten Softwareplattform sollten sich ergeben. Heute werden die Buchhaltung sowie die Personalverwaltung und -abrechnung zentral vom Mutterkonzern mit proALPHA abgewickelt.

Im Produktionsbereich hat Uniflex mit Nutzung der APS-Planung eine deutliche Reduzierung der Durchlaufzeiten erreicht, die Disposition dank der nun engen Verzahnung der unterschiedlichen Unternehmensbereiche optimiert und über die Abteilungen hinweg die Kosten gesenkt. Einkaufs- und Beschaffungsprozesse zählen zu den wichtigsten Vorgängen. Die effektive Zusammenarbeit zwischen Produktion, Disposition und Beschaffung auf einer Plattform hat deutliche Verbesserungen in der Auftragsabwicklung realisiert.

Mittels APS (Advanced Planning and Scheduling) werden die Liefertermine in einem sehr frühen Stadium exakt geplant und der Ressourceneinsatz effizient gesteuert. Die Ressour-



Uniflex produziert im Kerngeschäft Maschinen zur Herstellung von Schlauchleitungen.

verwaltung und -belegung von Mitarbeitern, Maschinen sowie Bauteilen und Materialien wurde deutlich und nachhaltig verbessert. „Erstaunlicherweise haben wir mit der höheren Planungsgenauigkeit trotz gleichzeitiger Reduzierung der Lagerbestände kürzere Durchlaufzeiten pro Auftrag erreicht“, freut sich Geschäftsführer Patrick Sticker.

Weitere Verbesserungen zeigten sich aber auch aufgrund der konsequenten Durchgängigkeit von proALPHA sowie Analyse- und Auswertungsmöglichkeiten im integrierten BI-Tool proALPHA Analyzer. Damit lassen sich Fehler und Mängel in den Prozessen und Abläufen schnell erkennen und Verbesserungsmaßnahmen einleiten.

„Die Effizienzsteigerung in den Kernprozessen Produktion und Materialwirtschaft und der Gewinn an finanziellen und zeitlichen Ressourcen verschafft uns die Sicherheit und Ressourcen für das weitere internationale Wachstum“, resümiert Patrick Sticker.

Weitere Projekte sind bereits geplant oder schon in der Realisierung wie das Update auf die aktuelle proALPHA Version mit dem neuen Modul Feinplanung sowie die Einführung der mobilen Logistik-Lösung WITmL, eine Eigenentwicklung der Wolf IT als Add-on zur bestehenden proALPHA Lösung. Beide Projekte sollen zusätzliche Verbesserungen in Produktion und Materialwirtschaft/Lagerverwaltung anstoßen.

Über Uniflex Hydraulik GmbH

1972 gründete der Maschinenbauer Peter Schröck in Frankfurt am Main die Uniflex-Hydraulik, die mit innovativen Ideen und hoher Produktqualität schnell zu einem der großen Anbieter in diesem Markt avancierte. 1992 übernahm die Unternehmensgruppe Freiherren Waitz das Unternehmen und beschleunigte damit das weitere Wachstum mit Ausweitung der Produktionsfläche durch einen Umzug in ein größeres Gebäude in Karben und der Internationalisierung. Seit Mitte der 90er Jahre wurden Niederlassungen in Amerika, Singapur, Indonesien und China gegründet, um die regionalen Märkte schneller bedienen zu können.



Weitere Informationen unter:
www.uniflex.de