UNIORG

UDINA COMMERCE SPARE SPARTS

Online-Ersatzteilshop für mehr Umsatz
und zufriedene Kunden

www.uniorg.de

UDINA
Service Excellence

UDINA COMMERCE SPARE PARTS

für eine ideale Ersatzteilbeschaffung

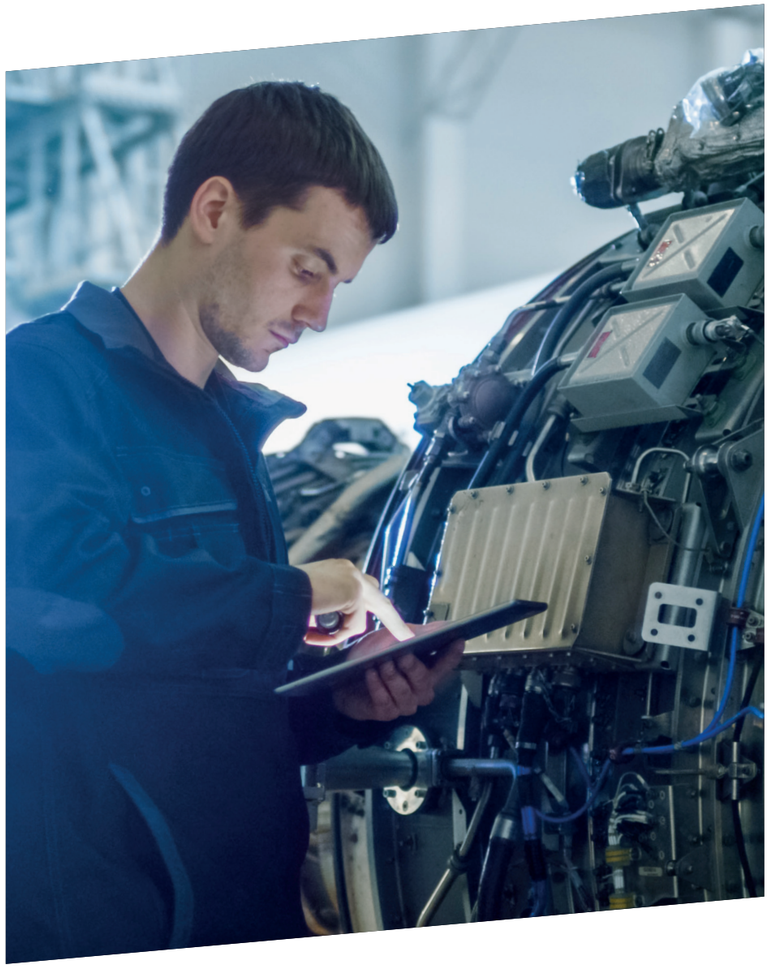
Die Stabilität eines Unternehmens nimmt zu, je konsequenter es sich als Lösungsanbieter positioniert – was unterschiedliche Studien nachweisen.

Und zum erfolgreichen Lösungsanbieter werden Unternehmen, wenn sie nicht nur hervorragende Produkte, sondern auch darauf abgestimmte hochwertige Leistungen anbieten. Konkret: Für Industrieunternehmen bzw. Hersteller komplexer Investitionsgüter geht es vor allem darum, bei den häufig für ihre Kunden kostintensiven Assets für eine möglichst hohe Overall Equipment Effectiveness (OEE) zu sorgen, Stillstandzeiten zu minimieren und die Bereitstellung von Ersatzteilen, Baugruppen und Verbrauchsmaterialien als Bestandteil eines exzellenten Serviceangebotes zu optimieren. Dabei hat das Geschäft mit den Ersatzteilen zwei Effekte: Erstens macht der Absatz etwa die Hälfte des Umsatzes am gesamten Servicegeschäft aus. **Und zweitens lässt sich über Ersatzteile die Zufriedenheit der Kunden stark beeinflussen. Voraussetzung dafür ist, dass die Kunden die erforderlichen Ersatzteile, Baugruppen und Verbrauchsgüter verlässlich finden, diese schnell und einfach bestellen können und dann zur richtigen Zeit erhalten.** Erreichen lässt sich das prinzipiell mit einem webbasierten Ersatzteilshop: Kunden können sich zu jeder Zeit und von jedem Ort aus über das Angebot eigenständig informieren und mit ein paar Klicks ihre Bestellung aufgeben. In der Praxis tun sich viele Hersteller von technisch anspruchsvollen Investitionsgütern allerdings schwer damit, einen solchen Shop anzubieten – vor allem wegen der Komplexität des Ersatzteilgeschäfts und mangelnder Ressourcen.

Interne und externe Nutzer können den UDINA Ersatzteilshop nutzen. Das beschleunigt die Instandhaltung und Reparatur von komplexen Anlagen und Maschinen.

UDINA COMMERCE SPARE SPARTS: einfacher, individueller und kostengünstiger als der SAP-Standard

Um den SAP-Standard gezielt zu ergänzen, hat UNIORG die Lösung UDINA COMMERCE SPARE PARTS entwickelt. Der auf aktueller Technologie basierende Ersatzteilshop – inklusive Kundenportal – ist für den Einsatz in mittelständischen Industrieunternehmen ausgelegt und integriert sich ohne Schnittstellen nahtlos in SAP ERP bzw. SAP S/4HANA. So wird der gesamte Bestell- und Logistikprozess End-to-End automatisiert: von der Verfügbarkeitsprüfung und der Kommunikation kundenindividueller Preise und Konditionen über die Bestellung und Abwicklung der Bezahlung bis zur Auslieferung – das alles in Echtzeit und ohne redundante Daten und Prozesse.
Vorteilhaft auch: UDINA COMMERCE SPARE PARTS beschränkt sich auf ersatzeilspezifische Features. Das führt dazu, dass sowohl die Anwender auf Seiten der Industrieunternehmen als auch die Kunden den Ersatzteilshop intuitiv nutzen können. Zudem ist die Einführung dadurch weder komplex noch langwierig.



Schnelle Bereitstellung, kurze Time-to-Market

Die Vorteile eines Ersatzteilshops sind vielfältig: Die Produktbereitstellung wird standardisiert, Distributionswege werden gesichert, die eigene Service- und Vertriebsorganisation wird gestärkt. Das alles fördert die Effizienz und hilft damit, Kosten zu reduzieren. Gleichzeitig wird die Beziehung zu den Kunden intensiviert und der Absatz von Ersatzteilen forciert. Und das schlägt sich in einem steigenden Umsatz nieder.

Zudem ist UDINA COMMERCE SPARE PARTS als Cloud-Service schnell verfügbar und wird ohne komplexe Integrationsaufgaben in einem überschaubaren Projekt eingeführt – basierend auf dem kundenindividuellen Datenbestand im SAP-System und nach klaren Scoping-Regeln. Die vollständige Bereitstellung und Ausprägung des Ersatzteilshops kann acht bis zehn Wochen in Anspruch nehmen.

Bei UDINA COMMERCE SPARE PARTS wurde ein Multi-Rollen-Konzept realisiert. Das heißt: Kunden, Servicemitarbeiter und Vertriebsmitarbeiter haben einen rollenspezifischen Zugriff auf die Features und damit auch auf die Daten.

Zu den Funktionen gehören:

- Bestellmanagement
- Katalogmanagement
- Integrierte Retourenprozesse
- Integrierte Servicemeldungen
- Beleginformations-Cockpit (Status-Tracking)
- Equipment-gesteuerte Navigation
- Volltextsuche
- Dokumentbereitstellung
- Replenishment-Funktionen für Techniker
- Optional: Integration einer Produktkonfiguration auf Basis von SAP VC oder SAP AVC
- Optional: Integration in SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud und Integration SAP Field Service Management
- Optional: Nutzungs- und Verkaufsanalysen zum Webshop mit SAP Analytics Cloud

UDINA
Service Excellence

UDINA COMMERCE SPARE PARTS

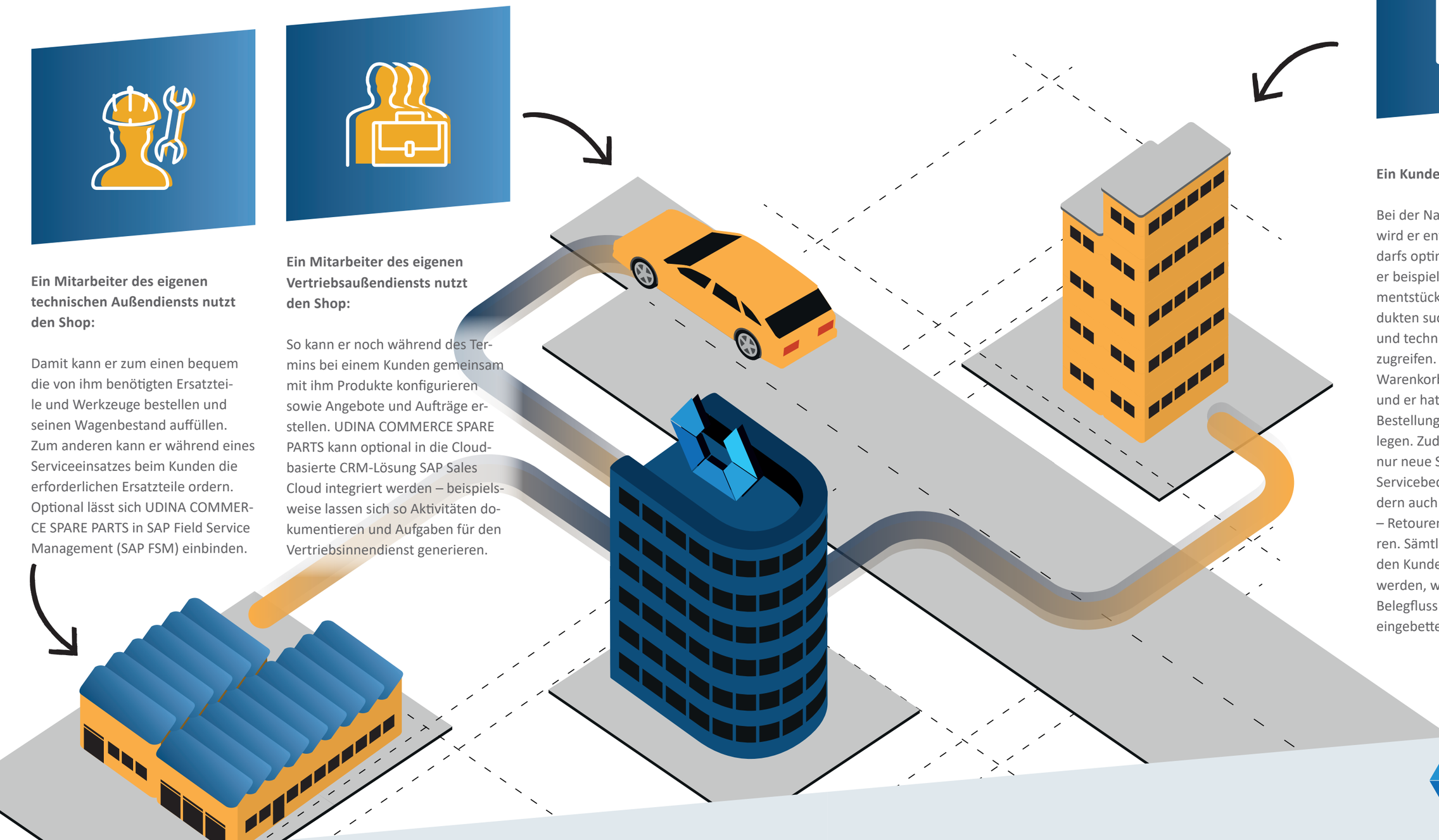
ein Shop, viele Möglichkeiten.

Ein Mitarbeiter des eigenen technischen Außendiensts nutzt den Shop:

Damit kann er zum einen bequem die von ihm benötigten Ersatzteile und Werkzeuge bestellen und seinen Wagenbestand auffüllen. Zum anderen kann er während eines Serviceeinsatzes beim Kunden die erforderlichen Ersatzteile ordern. Optional lässt sich UDINA COMMERCE SPARE PARTS in SAP Field Service Management (SAP FSM) einbinden.

Ein Mitarbeiter des eigenen Vertriebsaußendiensts nutzt den Shop:

So kann er noch während des Termins bei einem Kunden gemeinsam mit ihm Produkte konfigurieren sowie Angebote und Aufträge erstellen. UDINA COMMERCE SPARE PARTS kann optional in die Cloud-basierte CRM-Lösung SAP Sales Cloud integriert werden – beispielsweise lassen sich so Aktivitäten dokumentieren und Aufgaben für den Vertriebsinnendienst generieren.



Ein Kunde nutzt den Shop:

Bei der Navigation durch den Shop wird er entsprechend seines Bedarfs optimal unterstützt. So kann er beispielsweise über eine Equipmentstücklisten gezielt nach Produkten suchen und auf Merkblätter und technische Dokumentationen zugreifen. Ihm stehen komfortable Warenkorbfunktionen zur Verfügung und er hat die Möglichkeit, einzelne Bestellungen auf Wiedervorlage zu legen. Zudem kann der Kunde nicht nur neue Servicemeldungen und Servicebedarfe übermitteln, sondern auch – falls einmal erforderlich – Retourenanforderungen formulieren. Sämtliche Buchungen, die durch den Kunden im Shop vorgenommen werden, werden unmittelbar in den Belegfluss der Vertriebsorganisation eingebettet.

UDINA
Service Excellence

UNIORG

Warum UNIORG:

Seit mehr als 45 Jahren unterstützen wir unsere Kunden bei der Lösung bzw. Realisierung aller Anforderungen, die bei Konzeption, Aufbau, Modernisierung und Betrieb von SAP®-Systemen anfallen.

Als langjähriger Partner der SAP SE bieten wir Ihnen viel Erfahrung und noch mehr Sicherheit. Das Bestmögliche für Sie und Ihr Unternehmen erreichen - dafür setzen sich die Geschäftsführung und alle Mitarbeiter der UNIORG Gruppe persönlich ein.

Wir unterhalten Büros in:

Dortmund (HQ)	Bremen
Kosice (sk)	Chemnitz
Pittsburgh (us)	Walldorf

Ihr persönlicher Ansprechpartner:

Herr Marco Stepka
Business Development

E-Mail: m.stepka@uniorg.de
Telefon: +49 231 94970
Mobil: +49 160 95717647

©2020 UNIORG

SAP Gold Partner

SAP® Certified
Partner Center of Expertise

UNIORG Gruppe
Lissaboner Allee 6–8
44269 Dortmund

www.uniorg.de
Telefon: +49 231 9497-0
E-Mail: info@uniorg.de