



MagnaFlow Performance Exhaust

Erfassung und Automatisierung eingehender Aufträge in IFS mit Esker DeliveryWare



MagnaFlow Performance Exhaust ist ein nach ISO 9001 zertifizierter internationaler Hersteller, der als Erweiterung seines Mutterunternehmens Car Sound Exhaust Systems, Inc. gegründet wurde. Das Unternehmen hat sich auf hochwertige Katalysator-Technologie spezialisiert. Car Sound Exhaust Systems, Inc. konnte sich in den letzten 25 Jahren als internationaler Marktführer etablieren.

Das Team CarSound/MagnaFlow ist heute außerordentlich stolz auf seine Marktposition und bürgt mit seiner 25-jährigen Erfahrung und seinem guten Ruf für jedes einzelne seiner Produkte. Jede Neuentwicklung wird Praxistests unterzogen, um sicherzugehen, dass sie den strengen Qualitäts- und Leistungsstandards entspricht. Die Marktführerschaft von Car Sound und MagnaFlow Performance Exhaust im Bereich Auspuffanlagen wird von keinem geringeren als dem ehemaligen US-amerikanischen Autorennfahrer Mario Andretti bestätigt.

MagnaFlow betreibt seine Konzernzentrale, die Forschungs- und Entwicklungsabteilung, die Fertigung und ein großes Vertriebszentrum in Kalifornien (USA) und unterhält weitere Vertriebszentren in verschiedenen strategisch wichtigen Wirtschaftsregionen der Welt.

Marc Mendez ist Senior Director of Information Technology und leitet ein Team von fünf IT-Mitarbeitern. Für die Verwaltung seiner Lieferkette setzt das Unternehmen ein ERP-System von Industrial and Financial Systems (IFS) auf einer Oracle-Datenbank ein.

Die Aufgabe: Vermeidung der manuellen Auftragseingabe für Unternehmen ohne EDI-Integration

Als großes Fertigungsunternehmen muss Car Sound/MagnaFlow in der Lage sein, bei der Auftragsannahme ein breites Spektrum verschiedener Kundenwünsche zu berücksichtigen. Das gilt insbesondere für die Auftragsgröße. Einige Kunden bestellen in großen Mengen, während andere nur wenige Teile pro Bestellung beziehen. Das Unternehmen war zwar in der Lage, die Aufträge wie angefordert auszuführen; die hauptsächlich manuellen Prozesse waren jedoch fehleranfällig, und das Personal wurde sehr ineffizient genutzt.

Den Hauptanteil des Auftragsvolumens erhielt Car Sound/MagnaFlow per Fax. Nachdem die Faxdokumente eingingen, wurden diese manuell in IFS eingegeben. Wenn Großaufträge eingingen, mussten die Mitarbeiter bis zu 500 Teile für eine einzige Transaktion manuell eingeben. Es konnte auch vorkommen, dass Unternehmen für jedes Teil einen einzelnen Auftrag erteilten, was durch die manuelle Auftragseingabe ebenfalls einen erheblichen Zeitaufwand für Verwaltungsaufgaben bedeutete.

„Unser Unternehmen verzeichnet anhaltendes Wachstum. Die Anzahl der Faxeinträge nahm täglich und stetig zu. Die Kundendienstabteilung konnte der Nachfrage nur schwer gerecht werden“, erinnert sich Mendez. „Das IT-Team hatte sich bereits mit dem

Vorstand zusammengesetzt, um eine Möglichkeit zu finden, die Auftragsprozesse effizienter zu gestalten. Die Einführung von IFS war ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung, die Ressourcenauslastung war jedoch weiterhin sehr hoch. Wir mussten einfach ganz neue Wege beschreiten.“

Nach diesen Gesprächen implementierte Car Sound/MagnaFlow ein EDI-System (Electronic Data Interchange) für den automatisierten Versand eingehender Faxnachrichten nach IFS. So konnte die Buchhaltungsabteilung die Daten elektronisch und ganz ohne manuelle Eingabe verarbeiten. Doch auch zu diesem Zeitpunkt konnten viele Kunden noch immer nicht automatisch erfasst werden.

„Die Einführung des EDI-Systems war zwar erfolgreich, der Prozess erfasste jedoch nur Unternehmen, die selbst EDI einsetzen konnten“, erläutert Mendez. „Wir hatten viele Kunden, deren Systeme nicht EDI-kompatibel waren. Also haben wir uns näher mit der OCR-Technologie befasst.“

Die OCR-Technologie (Optical Character Recognition) sollte die Lücke zwischen dem Faxeingang und dem EDI-System in IFS füllen. Die Herausforderung bestand darin, eine Lösung zu finden, die den speziellen Anforderungen des Unternehmens gerecht werden würde.



Die Verwendung wird zunehmend leichter

Marc Mendez ■ MagnaFlow Performance Exhaust



Esker DeliveryWare ist so benutzerfreundlich, dass die Buchhaltungsabteilung dafür keine weitere Hilfe braucht. Seit der Implementierung musste mit Ausnahme von Routinewartungen nicht auf die Unterstützung des IT-Teams zurückgegriffen werden.

Marc Mendez ■ MagnaFlow Performance Exhaust

„Nachdem wir uns über automatisierte Faxserver mit OCR- und EDI-Funktionen informiert hatten, konnten wir unsere Auswahl auf KoFax und Esker DeliveryWare einschränken“, fährt Mendez fort. „Nach einer Produktdemonstration fiel die Wahl auf Esker DeliveryWare – sowohl das Funktionsspektrum als auch der Preis entsprachen genau unseren Vorstellungen.“

Die Lösung: Esker DeliveryWare

Die Flexibilität der Esker DeliveryWare-Plattform für die Dokumentenautomatisierung ermöglichte die nahtlose Integration in die bestehende IT-Infrastruktur von Car Sound/MagnaFlow. Esker bot nicht nur praktische Unterstützung bei der Integration, sondern half darüber hinaus bei der Erstellung erster Richtlinien für die Steuerung des Faxdokumentenflusses durch das ERP-System von Car Sound/MagnaFlow.

Wenn heute ein Auftrag per Fax eingeht, werden die Informationen automatisch von Dynamic Document Capture (DDC) in Esker DeliveryWare erfasst. Diese Funktion kombiniert die OCR-Technologie mit einer patentierten Business Rules Engine und wandelt die Aufträge in XML-Dateien um. Die Informationen werden dann direkt an IFS übermittelt, wo der Auftrag mithilfe der EDI-Technologie im System erfasst wird. Es sind keine weiteren manuellen Maßnahmen erforderlich.

Vorteile

„Durch die Prozessautomatisierung der Auftragstransaktion konnten wir den täglichen Zeitaufwand für die Auftragseingabe reduzieren. Die dadurch gewonnenen Ressourcen setzen wir jetzt für den Kundendienst ein und stehen unseren Kunden somit schneller zur Verfügung“, berichtet Mendez. „Darüber hinaus können wir die nun zunehmende Anzahl an Aufträgen bewältigen und effizient verwalten. Esker DeliveryWare löst nicht nur das Problem der Automatisierung, sondern archiviert überdies jedes Dokument. Die Lösung ist also auch ein hervorragendes Dokumentenmanagementsystem, mit dem jedes Dokument jederzeit und überall abgerufen werden kann.“

Unterstützung

Die IT- und Buchhaltungsabteilungen von Car Sound/MagnaFlow arbeiteten eng mit Esker zusammen.

„Die für die Auftragseingabe zuständigen Mitarbeiter standen jeglichen Änderungen zunächst skeptisch gegenüber. Daher war es äußerst wichtig, sie von Anfang an in die Planungsphase einzubeziehen. Wir haben sie um Feedback gebeten und sie dazu ermutigt, sich aktiv an der Einführung zu beteiligen“, so Mendez. „Gleichzeitig stand uns Esker von Anfang an zur Seite. Das Team kannte unsere Vorstellungen genau und war immer sehr hilfsbereit. Die Unterstützung war hervorragend.“

Pläne für die Zukunft

Bisher setzte Car Sound/MagnaFlow Esker DeliveryWare für die Automatisierung des Versands eingehender Dokumente ein. Das Unternehmen plant, die Esker DeliveryWare-Plattform künftig global einzusetzen, indem eine zentrale Telefonnummer bereitgestellt wird, die automatisch alle eingehenden Faxaufträge an ein zentrales System in Kalifornien weiterleitet. Sowohl das IT-Team als auch das Management sind davon überzeugt, dass ein weltweites Call-Center mit nur einem Standort den Kundendienst beträchtlich verbessern wird.

© 2009 Esker S.A. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind eingetragene Warenzeichen von Esker S.A in den USA und in anderen Ländern. Alle anderen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.