

# Prozessintegration der Reparaturprozesse in ein ERP Case Study

## Problemstellung

In der bestehenden Systemlandschaft gab es eine Vielzahl an IT-Lösungen, die für Reparaturprozesse genutzt werden müssen. Die Anbindung an ein externes Warehouse-Management-System (WMS) war nicht gegeben. Einige Prozesse, wie z.B. der Prozess zur Erzeugung eines Kostenvoranschlages, die Belegerstellung, die Ansteuerung von Fremdwerkstätten und Bezahlprozesse waren in der Ausgangslage nicht effizient gestaltet, sondern klassisch gewachsen. Verteilte Datenhaltung in verschiedenen Systemen führen in der Zusammenführung zu manuellem Aufwand. Gleichzeitig ist es schwierig, allen Mitarbeitern die notwendigen Daten zur Verfügung zu stellen.

## Dreher Consulting Lösung

Unser Lösungsansatz beinhaltet die komplette, integrative Anbindung an ein Warehouse. Die Konsolidierung mehrerer, bisher im Einsatz befindlichen Systeme auf ein System konnte realisiert werden. Prozessoptimierung und Verschlinkung der Abläufe konnten dargestellt werden, so dass der manuelle Aufwand deutlich reduziert werden konnte.

Zudem sollte durch das neue ERP eine Konsolidierung der bestehenden Systeme und Prozesse angestrebt werden. Das erstellte Konzept stellt die Basis für die Auswahl und Implementierung des neuen ERP dar.

Wir konnten das Business- und Prozessdesign so gestalten, dass ein ERP-Standardsystem ohne programmierte Anpassungen auskommen kann. Damit ist erreicht worden, dass die Prozesse weltweit stabil und wiederholbar genutzt werden können. Besonderes Augenmerk wurde bei der Lösung auf die Auskunftsfähigkeit bei der Kundenbetreuung gelegt.

## Fazit

Durch eine effizientere Prozessgestaltung und -automatisierung wird zukünftig manuelle Arbeit entfallen. Die Integration der Reparaturvorgänge zentralisiert die Daten und wird so zu einer 360 Grad Sicht des Kunden an der Hotline führen. Durch eine intelligente Verbindung von Standardfunktionalitäten aus dem ERP System und hoch spezialisierten Lösungen in einer eigenentwickelten Software wurden die Stärken beider Systeme gezielt genutzt und die Prozesstransparenz erhöht.

## Branche

- Handel/Großhandel
- Konsumgüter

## Das Unternehmen auf einen Blick

- Standort Deutschland
- Internationale Beschaffung
- Konzern mit mehreren Tochterunternehmen
- Breites Leistungsspektrum von Handel, Logistik, Reparatur und Dienstleistung
- Sowohl B2B als auch B2C Geschäft
- Multi-Channel-Distribution
- 1400 Mitarbeiter

## Highlights

- Hohes Standardisierungspotential
- Gleichzeitige Erhöhung des Service Levels zum Kunden

## Ask the Experts!

Dreher Consulting

Otto-Lilienthal-Str. 36  
71034 Böblingen

Tel.: +49 731 714 879 0

[www.dreher-consulting.com](http://www.dreher-consulting.com)  
[info@dreher-consulting.com](mailto:info@dreher-consulting.com)