



14.07.2008

## Nachrichten : Best Practice

### Per Klick zum Produkt



Chemfidence handelt unter anderem mit chemischen Rohstoffen, Packmitteln und Berufskleidung. (Foto: Chemfidence)

Der Wunschzettel von Chemfidence war anspruchsvoll: „Wir wollten ein System implementieren, das unabhängig von SAP und den darin vorgegebenen Strukturen und Prozessen auskommt“, sagt Alexandra Reichardt, Gruppenleiterin IT-Support und Prozesse. „Zuvor hatten wir immer wieder Probleme mit dem Zugriff von verschiedenen Systemen auf Stammdaten auf SAP R/3“, erklärt sie.

Reichardts Arbeitgeber Chemfidence hat sich auf die Beschaffung von Materialien und Dienstleistungen für die Bereiche chemische Rohstoffe, Laborchemikalien, Packmittel, Betriebsmittel und Arbeitsschutz sowie Berufsbekleidung spezialisiert.

#### Informationsaustausch verbessern

Aber nicht nur der Abgleich von Produktdaten zwischen dem Online-Shop und dem bei Chemfidence eingesetzten Warenwirtschaftssystem gestaltete sich schwierig. Auch der Austausch von Informationen zwischen Kunden, Lieferanten und dem im Industriepark Höchst (Frankfurt/Main) ansässigen Unternehmen sollte durch eine neue E-Business-Plattform vereinfacht werden. Die Lösung sah vor die Lieferantenkataloge in einem Shop zu bündeln und Katalogdaten für Beschaffungssysteme von Großkunden und elektronische Marktplätze zur Verfügung zu stellen.

Eine weitere Anforderung ans neue Product-Information-Management-System (PIM-System): Kunden sollten die Möglichkeit haben, lieferanten- beziehungsweise herstellerunabhängig mit nur einem Warenkorb zu bestellen. Zudem wünschte sich Chemfidence eine Unterteilung in registrierte und nicht registrierte User. Durch das Vorhalten aller benötigten Stammdaten sollte nach Abschluss der Bestellung der Beschaffungsprozess automatisiert im Chemfidence-System erfolgen.

Die Messlatte war hoch gelegt: „Von den konsultierten Lösungsanbietern konnte uns anfangs keiner eine skalierbare Lösung für technisch komplexe Produkte bieten, die auch für Produktmanager leicht zu bedienen war“, fasst Reichardt zusammen. „Erst in Gesprächen mit Bechtle, einem IT-Dienstleister mit ähnlichen Anforderungen, wurden wir auf Hybris aufmerksam.“ Mit deren E-Business-Plattform habe man die Pläne endlich umsetzen können.

Kernaufgabe der E-Business-Lösung bei Chemfidence ist die zentrale Verwaltung aller Produktdaten. Sie bildet die Basis für die Geschäftsprozesse aus Beschaffung und Vertrieb. Die Lösung setzt auf einem Applikationsserver auf und steuert über ein web-basiertes Administrations-Interface die Zugriffs- und Nutzerrechte für alle Informationen in der Datenbank und das Bestellprozessmanagement in Verbindung mit Warenwirtschaftssystemen. Die Produktmanager pflegen die Beschreibungen der Produkte über das Produktinformationsmanagement und reichern sie mit Marketing- und Vertriebsinformationen an.

### Probleme mit Lieferanten-Daten

Die Lieferantenkataloge wurden Schritt für Schritt eingearbeitet, da einige Einführungsanpassungen nötig waren. Viele Lieferanten hatten ihre Daten nicht standardisiert, daher konnten sie nicht einfach ausgelesen, aufbereitet und in den Online-Shop eingespielt werden. „Es dauerte einige Monate, bis alle elektronischen Kataloge an unser System angeschlossen waren. Mittlerweile können unsere Kunden aber aus 15 verschiedenen Lieferantenkatalogen und rund 600.000 Artikeln auswählen“, sagt Reichardt. Die Verantwortlichen für das Content Management waren von Anfang an in die Projektphase, die Tests und die Implementierung der zentralen Produktdatenbank und des Online-Shops eingebunden. Sie können die neue Software intuitiv bedienen, Vorlagen erleichterten das Anlegen und das Ändern von Produkten.

Im neuen Online-Shop sind alle wichtigen Produktinformationen, wie Chemical Abstracts Services (CAS), United Nations Standard Products and Services Code (UNSPSC) oder die Risiko- und Sicherheitssätze mit den Warnhinweisen zur Charakterisierung der Gefahrenmerkmale von Gefahrenstoffen für die Käufer einsehbar. Alle Produkte werden mit Angaben zur Lieferzeit angezeigt, und es besteht die Möglichkeit, alle Artikel mit kundenindividuellen Preisen zu versehen.

## Ampelsystem verdeutlicht Lieferzeiten

Müssen Produkte mit einer Endverbleibserklärung für chemische Materialien unterzeichnet werden, sieht der Kunde ein entsprechendes Symbol und erhält das Formular per Mausclick. Das Ampelsystem weist den Kunden darauf hin, wie lange die Lieferung dauert. Die rund 600.000 Artikel stammen hierbei aus 15 Lieferantenkatalogen von etwa der ABCR GmbH über Fluka und Riedel bis hin zu VWR International und Werner Reitz GmbH. Da die standardisierten Bestellungen direkt aus dem Online-Shop generiert werden, entfällt das manuelle Bearbeiten von Anrufen oder Faxen. Sobald ein Kunde einen Warenkorb gefüllt und den Check-Out abgeschlossen hat, geht die Bestellung in das SAP-System von Chemfidence über. Dort wird der Kundenauftrag angelegt und bei nicht bestandsgeführten Materialien erfolgt die Bestellung bei den Lieferanten. Für bestandsgeführte Materialien wird bei Chemfidence zweimal täglich eine Bestandsprüfung aus SAP generiert, um die Angaben zur (Wieder-)Verfügbarkeit zu aktualisieren. Die Lieferanten wiederum müssen für ihre Kataloge Planlieferzeiten nennen, die dann eingepflegt werden. Das PIM-System speist bei Chemfidence neben dem Online-Shop auch den Chemie-Marktplatz „CC-hubwoo“. „Wir profitieren davon, dass sich der Anpassungs- und Wartungsaufwand der Daten für alle Vertriebskanäle drastisch verringert hat“, erklärt Reichardt. Durch die übersichtliche Darstellung werde die Auslastung der Lagerkapazitäten optimiert. Umsätze und Transaktionen ließen sich anhand von Analysen des Online-Shops und des elektronischen Katalogs besser planen. Mit dem Print-Modul von Hybris können zudem binnen zwei Wochen 400-seitige Kataloge produziert werden.

Weiteres Plus: Durch die Erweiterung „Punch Out“ können Geschäftspartner aus ihrer E-Commerce-Lösung auf die Kataloge bei Chemfidence zugreifen. Anschließend wird der gefüllte Warenkorb ins eigene System zurückgespielt, wo fehlende Daten, wie die Lieferadresse, ergänzt werden und die Bestellung ausgeführt wird.

„Das Projekt war von Kundenseite gesteuert, also strategischer Natur“, sagt Reichardt. Heute wickelt Chemfidence 60 Prozent seiner Aufträge maschinell ab – 20 Prozentpunkte mehr als vor dem Investment in die E-Business-Lösung. Für die Zukunft ist geplant Kunden, die noch nicht elektronisch bestellen, über die XML-Schnittstellen anzubinden. So sollen Bestellungen direkt in Hybris eingelesen, vervollständigt und an das Warenwirtschaftssystem übergeben werden.

**Matthias Pieringer**

**Mehr zum Thema**

<http://www.logistik-inside.de/alles-in-obi-695758.html>