

EvoBus beschleunigt und vereinfacht die Bearbeitung von Kulanz- und Gewährleistungsanfragen

Realisierte Verbesserungen

- Massiv kürzere Abfragezeiten (Minuten statt Tage)
- Besseres Controlling von Kulanz- und Gewährleistungskosten
- Verbesserte Transparenz bei Garantie- und Kulanzfällen
- Webbasierender Zugriff erlaubt weltweite Nutzung
- Einfachere Bedienung und minimale Einarbeitungszeit

Oracle Produkte & Dienstleistungen

- Oracle Datenbank
- Oracle10g Application Server
- Oracle Forms
- Oracle Discoverer
- Oracle Discoverer Viewer
- Oracle Reports

Kundenprofil



Mercedes-Benz



SETRA

EvoBus GmbH
Mannheim
<http://www.evobus.com>

Industriesparte
Automotive

Mitarbeiter
17.500 (weltweit)

Umsatz
3.667 Mio Euro (2004)

„Mit Hilfe unserer neuen Lösung auf der Basis einer Oracle Datenbank und Oracle Discoverer können wir die Kosten für Kulanz- und Garantiefälle jetzt deutlich schneller auswerten, wobei zudem die Transparenz der Vorgänge deutlich verbessert wurde.“ - Paul Böhm, Leiter IT/Business Processes – Servicenet & After Sales, EvoBus GmbH

Die EvoBus GmbH ist als 100-prozentige Tochtergesellschaft der DaimlerChrysler AG für das europäische Omnibusgeschäft, sowie für die Umsetzung und Koordinierung der globalen Omnibus-Aktivitäten im Rahmen von DaimlerChrysler Omnibusse verantwortlich. Als Weltmarktführer kann das Unternehmen ein vollständiges Produktprogramm von länderspezifischen Fahrgestell-Varianten für Stadt-, Überland- und Reisebusse, bis hin zu Komplettbussen vom Minibus bis zum Doppelstockbus anbieten. Die EvoBus GmbH gehört mit den Marken Mercedes-Benz und Setra zu den Pionieren des Omnibusbaus und kann auf eine mehr als 100-jährige Erfahrung zurückblicken. Heute ist das Unternehmen der führende Omnibusanbieter Europas und verfügt über 17 Tochtergesellschaften und Produktionsstandorte in Deutschland, Spanien, Frankreich und der Tschechischen Republik. Diese bilden mit den Produktionsstandorten von DaimlerChrysler in der Türkei, Mexiko und Brasilien einen einzigartigen Entwicklungs- und Produktionsverbund.

Mit über 600 Busstützpunkten steht den Kunden ein europaweites Vertriebsnetz für Neu- und Gebrauchtfahrzeuge, sowie ein flächendeckendes Servicenetz für alle Fragen rund um den Omnibus zur Verfügung.

Bei EvoBus werden die von den Servicezentren und Werkstätten durchgeführten Reparatur- und Wartungsarbeiten mit einem zentralen System erfasst. Bei Garantie- und Kulanzfällen werden zudem die ausgetauschten Teile oder Baugruppen von den Werkstätten in das Werk zurückgeschickt, wo ein Sachbearbeiter die fraglichen Bauteile begutachtet und den Gewährleistungs- oder Kulanzantrag der jeweiligen Werkstatt bearbeitet und gegebenenfalls dem Kunden den entsprechenden Betrag gutschreibt.

Analyse von Garantie- und Kulanzvorgängen

Um Qualitäts- und Zuverlässigkeitsprobleme frühzeitig erkennen zu können, aber auch um bestimmte Fragen zur Qualität beantworten oder die erforderlichen Gewährleistungsrückstellungen für neue Produkte besser beurteilen zu können, werden die Reparaturdaten, besonders aber die Gewährleistungs- und Kulanzfälle regelmäßig analysiert und ausgewertet. Bislang wurden hierzu ausgewählte Informationen einmal pro Woche aus verschiedenen Systemen in einer Microsoft Access Datenbank zusammengeführt. Dort erfolgte dann mittels selbst erstellter Berichte und Auswertungen die Analyse und Auswertung der Daten. Zu besonderen Fragestellungen wurden bei Bedarf zusätzlich Ad-Hoc-Abfragen mit Access auf diesen Datenbestand ausgeführt.

Nachteilig bei diesem Verfahren war allerdings die lange dauernde Übertragung und Auswertung der Daten, sowie die aufgrund der einmal pro Woche stattfindenden Datenaktualisierung die teilweise langen Wartezeiten zur Klärung bestimmter Vorgänge. Es wurde daher nach einer Lösung gesucht, mit der die Analyse und Auswertung der Daten deutlich einfacher, flexibler und schneller gestaltet und mit der eine bessere Aktualität gewährleistet werden konnte. Damit auch andere Standorte diese neuen Lösungen nutzen können, sollten auch webbasierende Abfragen möglich sein.

Völlig neue Systemstruktur

Eine entsprechende Lösung hat up to data im Auftrag von EvoBus auf der Basis einer Oracle Datenbank, Oracle Application Server und Oracle Discoverer, sowie Oracle Forms und Oracle Reports realisiert. In einem ersten Schritt wurde hierzu von up to data ein neues einheitliches Datenmodell für die Informationen aus den verschiedenen Datenquellen definiert. Die neue Lösung berücksichtigt dabei auch eine Reihe von neuen Daten, wie beispielsweise die Gebietsaufteilung, die bei der bisherigen Lösung bislang nicht einbezogen wurden. Mit Hilfe von Oracle

Partnerprofil



Up to data
professional services GmbH
Wörrstadt
<http://www.uptodata.de>

Up to data konzentriert sich auf Lösungen aus dem Oracle Umfeld. Das Unternehmen bietet Systemberatung, Entwicklung, Implementierung bis hin zur Unterstützung und Wartung von IT-Systemen.

Discoverer werden die relevanten Daten aus den verschiedenen Datenquellen, wie Gewährleistungs- und Kulanz-, Vertriebs- und Werkstattssystem zusammengeführt und in der Oracle Datenbank abgelegt und stehen damit für eine Analyse zur Verfügung. Nach dem Erstellen von Beispielberichten und entsprechender Schulung durch up to data erstellen Schlüsselanwender in den beteiligten Fachabteilungen mittels Oracle Discoverer problemlos Berichte im Hinblick auf unterschiedlichste Fragestellungen und veröffentlichen diese für Mitarbeiter der EvoBus in ganz Europa. Die Empfänger dieser Berichte nutzen die Möglichkeiten des Oracle Discoverer Viewers, um die Berichte ihren jeweiligen Bedürfnissen weiter anzupassen.

Einfacher Zugriff über Webbrowser

Mit Oracle Reports steht darüber hinaus ein flexibles Werkzeug zur Aufbereitung und Darstellung der Ergebnisse in unterschiedlichsten Formen und Formaten, wie beispielsweise als PDF-Datei, XML oder im Webbrowser, zur Verfügung. Mit dieser neuen Lösungen ist damit die Auswertung von Kulanz- und Garantiefragen nicht nur deutlich schneller, zeitnaher und einfacher möglich, sondern es lassen sich durch das erweiterte Datenmodell auch ganz neue Fragestellungen klären. Hierzu gehören beispielsweise Fragen nach den Garantiekosten bestimmter Bauteile und Baugruppen, der Verteilung der Kosten auf die verschiedenen Fahrzeugmodelle, der Wirksamkeit von Präventivmaßnahmen, der Planung von Qualitätsmaßnahmen für bestehende und neue Fahrzeugmodelle oder der Kostenverteilung auf die jeweiligen Vertriebsgebiete. Durch den Einsatz des Oracle Application Server konnte die Lösung zudem in die IT-Infrastruktur von EvoBus integriert werden, so dass der Zugriff auf die Abfragen und die Ergebnisse bequem über einen Webbrowser erfolgen kann. Damit lässt sich die Lösung nicht nur am Standort Mannheim, sondern über das Intranet von EvoBus weltweit auch von allen anderen Standorten und Tochtergesellschaften nutzen.

Warum Oracle?

Ausschlaggebend für die Auswahl der Produkte von Oracle war die einfache Nutzung des Oracle Application Servers als Frontend für die Anwender, sowie die einfache Durchführung der Anfragen mittels Oracle Discoverer. Damit können nun spezialisierte Abfragen sogar von den Fachabteilungen selbst durchgeführt werden. Darüber hinaus waren der zu erwartende Performance-Gewinn durch den Einsatz der Oracle 9i Datenbank sowie die Möglichkeit für webbasierte Abfragen und damit die weltweite Nutzbarkeit wichtige Argumente.

Warum up to data?

EvoBus hat sich vor allem wegen der umfassenden Erfahrungen mit Data Warehouse und Business Intelligence Projekten, aber auch wegen der guten Referenzen für eine Zusammenarbeit mit up to data entschieden. Durch eine sorgfältige Projektplanung konnte up to data zudem die gesamte Umstellung der Software und die Datenübernahme ohne Störung des Produktivbetriebs gewährleisten.

Implementierungsprozess

Vor der Implementierung der Lösung wurde durch up to data ein Datenmodell einschließlich Dokumentation erstellt. Anschließend wurde die Oracle 9i Datenbank auf einem Windows 2003 Server installiert sowie die benötigten Applikationen, wie Oracle Application Server 10g (EE), Forms-, Reports- und Discoverer-Server aufgesetzt. Neben der Erstellung einiger Beispielberichte wurden auch die Eingabemasken entsprechend den Wünschen der Anwender angepasst, so dass die Einarbeitungszeit auf ein Minimum reduziert werden konnte. Mit dieser neuen Lösung können die Abfragen zu Garantie- und Kulanzvorgängen auf einfache und schnelle Weise gestellt werden, so dass die Ergebnisse jetzt statt in Tagen in wenigen Minuten verfügbar sind.

Aufgrund des Konzeptes mit einem relationalen Datenbank-Modell ist diese Business-Warehouse-Lösung platzsparender als konventionelle BW-Lösungen mit Cubes. In Zukunft sollen deshalb und wegen der guten Erfahrungen weitere Datenquellen in das System integriert werden, um einerseits die Datenqualität weiter zu verbessern, andererseits aber auch um Fragestellungen über die reine Garantieabwicklung hinaus beantworten zu können.