

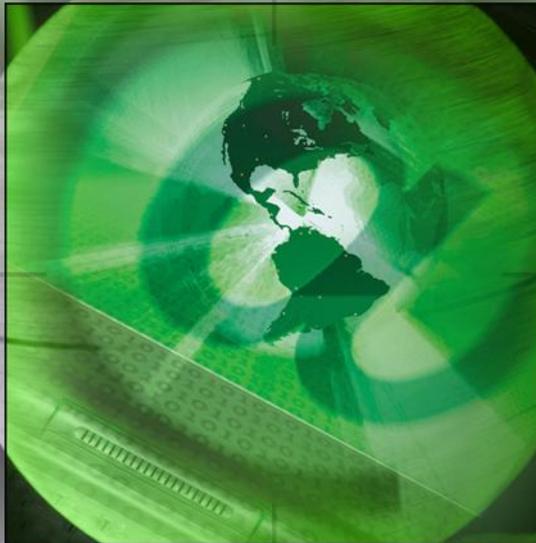
17.-19. Oktober 2006 im M,O,C, München



MAINTAIN 2006
Internationale Fachmesse für
industrielle Instandhaltung

Die

Service Potential Analyse



- **Idee**
- **Recherchen**
- **Zielsetzung**
- **Technik**
- **Potentialableitung**
- **Potentialübersicht**
- **Alleinstellungsmerkmale**

Wir sind Mitglied
im
FVI
Forum
Vision Instandhaltung



Sehr ähnliche Situationen bei vielen SAP-Nutzern:

- Organisationsstrukturen verändern sich
- Unkenntnis neuer Möglichkeiten nach Releasewechseln oder durch neue Technologien
- Organisation der Stammdatenpflege ist nicht ausgeprägt oder wird nicht gelebt
- Migrierte Daten werden häufig mit Standardwerten ergänzt und dann nicht nachgepflegt
- Eingestellte Prozesse werden nicht gelebt
- ...

→ **Unzureichende Datenqualität**

→ **Suboptimale Prozesse**

→ **Unbekannte Potentiale**

- **Idee**
- **Recherchen**
- **Zielsetzung**
- **Technik**
- **Potentialableitung**
- **Potentialübersicht**
- **Alleinstellungsmerkmale**

sind:

- Immer Zusatzaufwand**
- Sehr individuell**
- Meistens teuer**
- Selten vollständig**
- Selten wirklich objektiv**
- Nicht beliebig wiederholbar**
- Ergebnisse sind nicht vergleichbar**

- **Idee**
- **Recherchen**
- **Zielsetzung**
- **Technik**
- **Potentialableitung**
- **Potentialübersicht**
- **Alleinstellungsmerkmale**

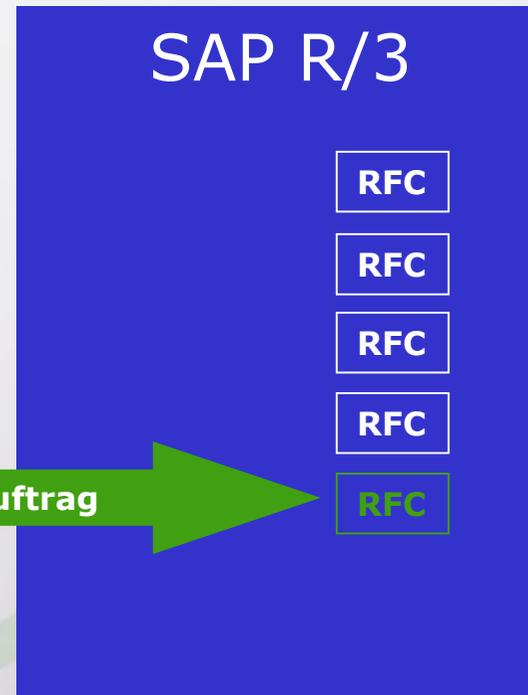
Zielsetzung der SPA

Dynamische Logistikkonzepte konsequent realisiert.

Die SPA soll den für den Service verantwortlichen Manager **handlungsfähig** machen. Sie hilft ihm,

- ➔ Ansatzpunkte für **eigene Verbesserungen** in der Serviceabwicklung zu identifizieren und zu initiieren (z.B. gezielte Datenpflege) und
- ➔ sich einen Überblick über die **systemseitig vorhandenen Potentiale** (z.B. Customizing-einstellungen) zur Verbesserung von Servicedienstleistungen zu verschaffen.

- **Idee**
- **Recherchen**
- **Zielsetzung**
- **Technik**
- **Potentialableitung**
- **Potentialübersicht**
- **Alleinstellungsmerkmale**





SAP R/3

RFC

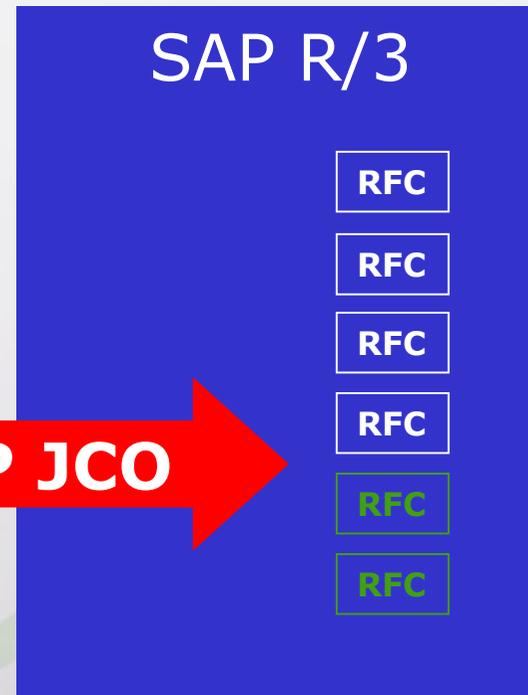
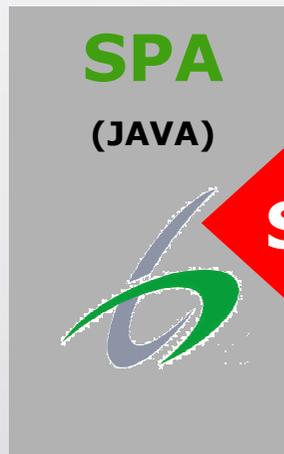
RFC

RFC

RFC

RFC

RFC





Eingabe



SAP R/3

RFC

RFC

RFC

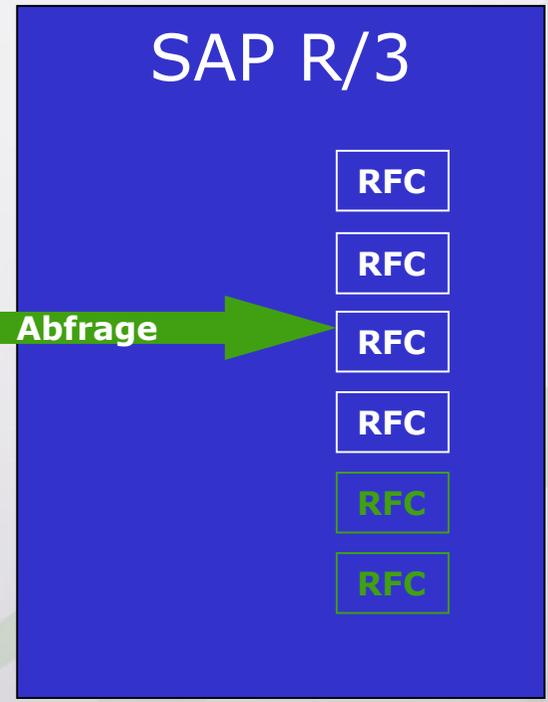
RFC

RFC

RFC



Abfrage





HTML Report
Detaillisten



- **Idee**
- **Recherchen**
- **Zielsetzung**
- **Technik**
- **Potentialableitung**
- **Potentialübersicht**
- **Alleinstellungsmerkmale**



- ◆ Speichernutzung
- ◆ Basisauswahl
- ◆ Organisations Strukturen
- ◆ Statistische Analyse
- ◆ Qualitätsanalyse

Start Hilfe Weiter

- ◆ Stammdaten
- ◆ Bewegungsdaten

Start Hilfe

- ◆ Wartungspläne
- ◆ Arbeitsplatz/-plan
- ◆ Garantie
- ◆ Vertrag
- ◆ Technische Plätze
- ◆ Verbindungen
- ◆ Messpunkte
- ◆ Installationen
- ◆ Material
- ◆ Materialstückliste
- ◆ Equipment
- ◆ Equipment Stücklisten

Start Auch Anzahl = 0 anzeigen

- ✓ Material
- Materialart
- Werk
- Werk/Materialart
- Lagerort
- Werksspezifische Materialvarianten

Beschreibung	weitere Informationen	Gesamt
aktive Materialstämme (gesamt)	werksübergreifend/konzernweit	49
aktives konfigurierbares Material (gesamt)	werksübergreifend/konzernweit	7
aktive werksübergreifende Materialvarianten (gesamt)	werksübergreifend/konzernweit	1



- ◆ Speichernutzung
- ◆ Basisauswahl
- ◆ Organisations Strukturen
- ◆ Statistische Analyse
- ◆ Qualitätsanalyse

▶ Start 🔍 Hilfe ▶ Weiter

- ◆ Stammdaten
- ◆ Bewegungsdaten
- ◆ Systemdaten

▶ Start 🔍 Hilfe

- ◆ Material
- ◆ Materialstückliste
- ◆ Materialstücklistenvergleich
- ◆ Equipment
- ◆ Wartungspläne
- ◆ Kunde

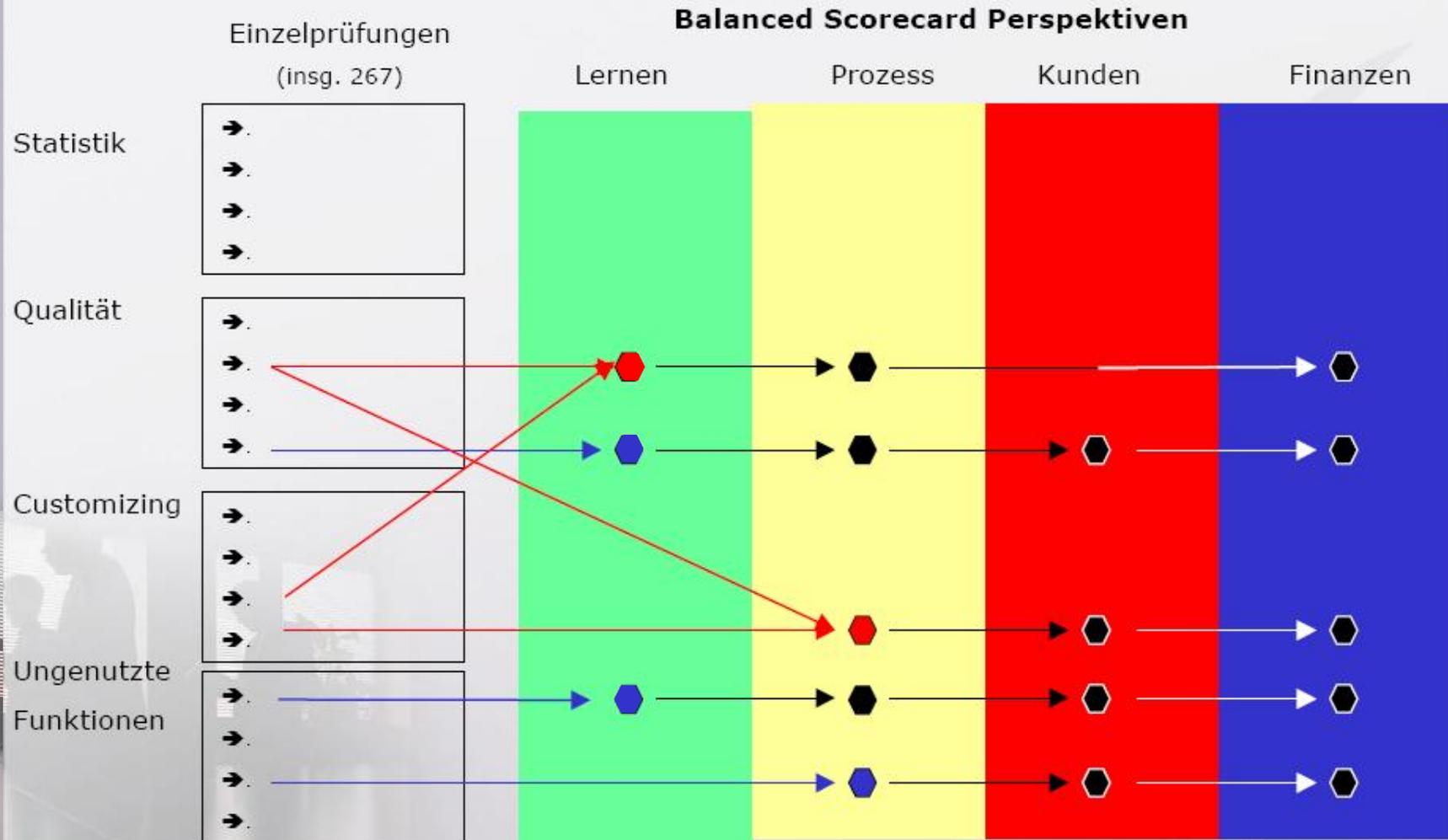
▶ Start Auch Anzahl = 0 anzeigen

- Werkdaten Meldebestand
- Werkdaten Auslaufmaterial
- Bewertungsarten/Bewertungsklasse
- Werkdaten Verfügbarkeit
- Werkdaten Disponierbarkeit
- Werkdaten Wiederbeschaffungszeit
- Beschaffungsfähigkeit
- Materialvarianten/Werk
- Materialverbrauch
- ✓ Grunddaten
- Werkdaten Status

Beschreibung	weitere Informationen	Gesamt	vorgesehen	verwendet
Material ohne Gewichtsangabe 0001	Materialart: Material	7	6	1
Material ohne Volumenangabe 0001	Materialart: Material	43	23	5
Material ohne Warengruppenangabe 0001	Materialart: Material	1	0	0
Material ohne Vertriebsicht 0001	Materialart: Material	1	0	0

Potentialableitung

Dynamische Logistikkonzepte konsequent realisiert.



- **Idee**
- **Recherchen**
- **Zielsetzung**
- **Technik**
- **Potentialableitung**
- **Potentialübersicht**
- **Alleinstellungsmerkmale**

Potentialübersicht

Dynamische Logistikkonzepte konsequent realisiert.

Stammdaten	
Materialdaten SPF 5,9338	Equipmentdaten SPF 4,5681
Partnerdaten SPF 1,7785	Garantiedaten SPF 2,3548
Materialstücklisten SPF 3,5687	Serialdaten SPF 2,5849
Stammdatenorganisation	
Pflichtfelder SPF 1,3586	Vorschlagswerte SPF 1,9856
Transaktionsvarianten SPF 3,6548	Workflows SPF 5,6475
Ersatzteilbestimmung SPF 6,5428	
Customizing	
Service meldungen SPF 3,6735	Serviceaufträge SPF 2,0367
Instandhaltungsmeldungen SPF 2,1536	Instandhaltungsaufträge SPF 3,8973
Rückmeldungen SPF 6,5486	

Grundlagen

Servicemeldungen und Aufträge			
Meldungserfassung SPF 2,4568	Auftrags erfassung SPF 1,8796	Meldungsqualifizierung SPF 0,0000	Stammdatenverfügbarkeit SPF 6,8956
Rückmeldungen SPF 5,8734	Technischer Abschluß SPF 3,4562	Kaufmännischer Abschluß SPF 7,9685	Faktura SPF 2,3675
Instandhaltungsmeldungen und Aufträge			
Meldungserfassung SPF 2,4326	Auftrags erfassung SPF 2,3215	Meldungsqualifizierung SPF 7,2314	Stammdatenverfügbarkeit SPF 1,4653
Rückmeldungen SPF 1,8764	Technischer Abschluß SPF 3,5743	Kaufmännischer Abschluß SPF 7,9685	
Planung			
Wartungspläne SPF 5,4378	Arbeitspläne SPF 1,2462	Arbeitsplätze SPF 2,3821	Verfügbarkeitsprüfung SPF 1,5387
Zuordnungen SPF 1,6759	Statistik SPF 3,4657	Kapazitätsplanung SPF 5,6834	
Ersatzteillogistik			
Tatsächliche Ersatzteile SPF 3,7539	Prognosefähigkeit SPF 6,3275	Ersatzteilbewertung SPF 1,6754	Folgeteilabwicklung SPF 0,0000
Für Basislogistik verwendbar? SPF 2,8795	Ersatzteildistribution SPF 1,4237		

Prozess

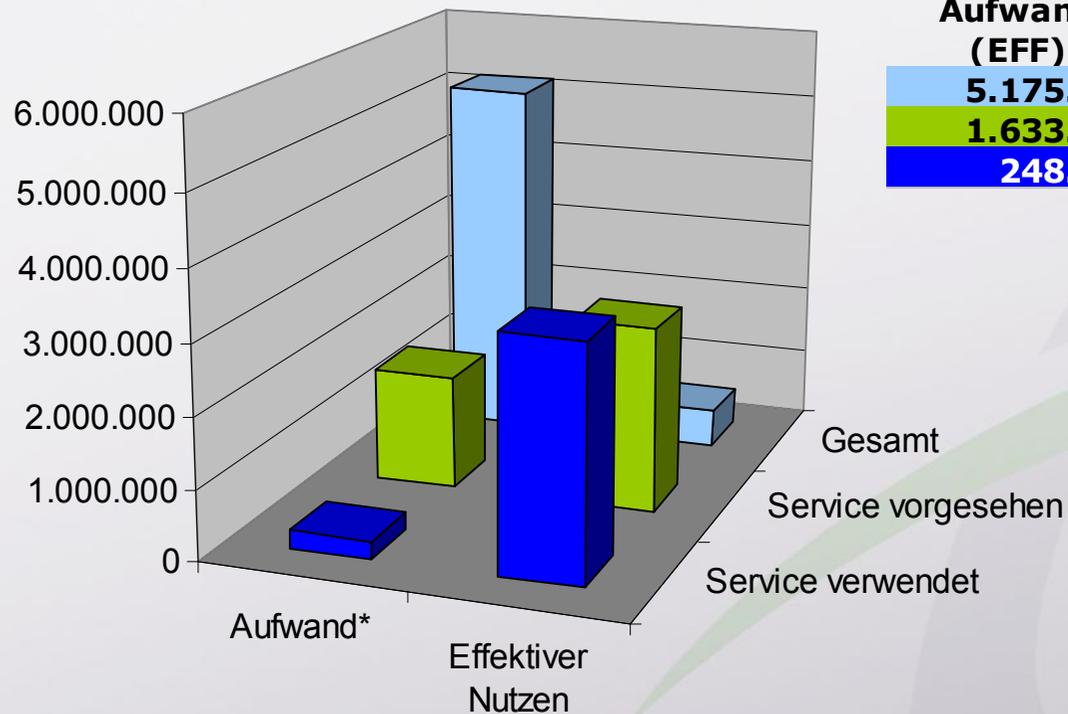
Serviceentwicklungsbeschleuniger	
CIC	Konfigurierbare Serviceprodukte
MAM	Lösungsdatenbank
Instandhaltungsabwicklungsbeschleuniger	
BDE	Lösungsdatenbank
MAM	
Planungsbeschleuniger	
APO	
Logistikbeschleuniger	
elektronischer Ersatzteilkatalog (SRM)	RFID
Barcode	HU

Beschleuniger

Detailansicht Materialstammdaten

Dynamische Logistikkonzepte konsequent realisiert.

Aufwand / Effektivnutzen Materialstammpflege



Pflege- Aufwand (EFF)	Grenz- nutzen (SPF)	Effektiver Nutzen (SPI)
5.175.552	0,10502	543.533,29
1.633.247	1,61389	2.635.880,20
248.578	13,30056	3.306.225,77

Der **SPF** berücksichtigt:

- Einsatzwahrscheinlichkeit
- Verwendungshäufigkeit
- Prozessbeeinflussung

*Aufwand entspricht den zu pflegenden Parametern

Beispiel für monetäre Bewertung

Dynamische Logistikkonzepte konsequent realisiert.

Eine über die bisherige Betrachtung hinaus gehende monetäre Bewertung möchten wir den verantwortlichen Managern überlassen, da das ermittelte Zahlenwerk dafür um unternehmensindividuelle Daten ergänzt werden muss. Dennoch möchten wir anhand eines Beispiels verdeutlichen, dass dies machbar und auch sinnvoll ist

Für eine monetäre Bewertung des Aufwands und des Nutzens der Materialstammdatenpflege müssen die bisherigen Zahlen um folgende Werte ergänzt werden:

1. Dauer der Pflege eines einzelnen Parameters: 10 [sec]
2. Kosten des Mitarbeiters, der die Daten pflegt: 50,00 [€/h]

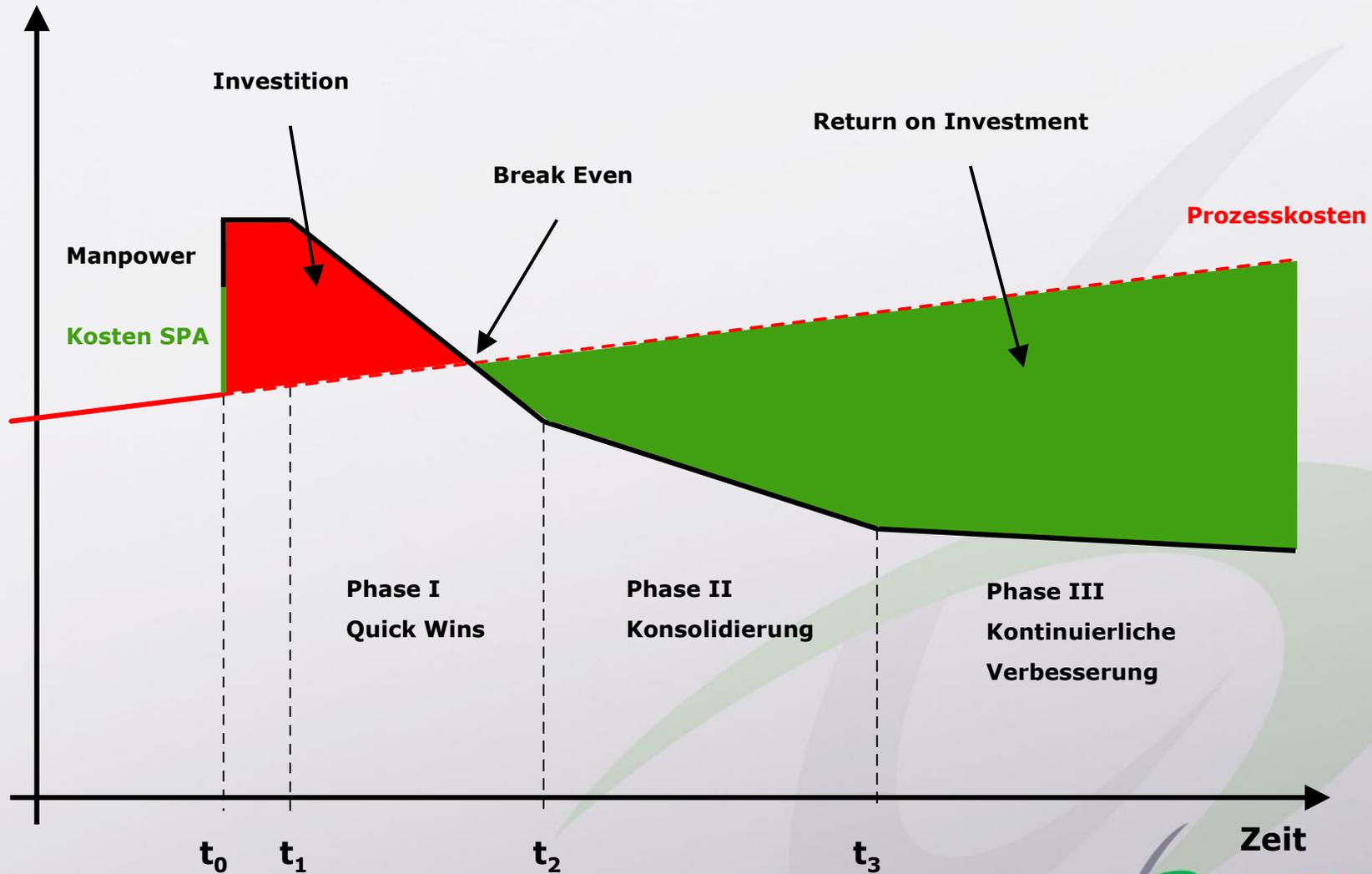
→ Daraus ergeben sich Kosten von 0,14 € zur Pflege eines Einzelparameters.

Pflege-Aufwand (EFF)	Grenznutzen (SPF)	Effektiver Nutzen (SPI)	Kosten Datenpflege	Ersparnis Prozesskosten	Delta
5.175.552	0,10502	543.533,29	718.826,67 €	75.490,74 €	- 643.335,93 €
1.633.247	1,61389	2.635.880,20	226.839,86 €	366.094,47 €	139.254,61 €
248.578	13,30056	3.306.225,77	34.524,72 €	459.198,02 €	424.673,30 €

Kosten- / Nutzen - Grafik

Dynamische Logistikkonzepte konsequent realisiert.

Kosten



Balanced Scorecard für Materialstammdaten

Dynamische Logistikkonzepte konsequent realisiert.

Finanzen

Kosten sinken
Umsatz tendenziell höher
Ergebnis besser!

Kunden

Reklamationsquote sinkt
Positivere Kundenwahrnehmung
Tendenziell höhere Kundenbindung

Prozessqualität steigt
Prozesskosten sinken
Prozessdauer sinkt
Planungsgenauigkeit steigt
Ergebnisgenauigkeit steigt

Interne Prozesse

Stammdatenpflege muss in Tagesgeschäft integriert werden

Lernen u. Innovation

Ursache-Wirkungs-Zusammenhang

- **Idee**
- **Recherchen**
- **Zielsetzung**
- **Technik**
- **Potentialableitung**
- **Potentialübersicht**
- **Alleinstellungsmerkmale**

Alleinstellungsmerkmale

Dynamische Logistikkonzepte konsequent realisiert.

- Ergänzung zu firmenspezifischen Kennzahlensystemen
- Grundlage für eine umfassende und **professionelle Einschätzung der Servicesituation**
- Integration des **BSC-Modells**
- Zentrale Erhebung und intelligente Verknüpfung von **Daten** und **Einstellungen**
- **Branchenneutralität**
- **Investitionssicherheit** durch Aufwärtskompatibilität
- Ableitung von **Handlungsalternativen** mit Angabe des **Grenznutzens**
- Wiederholbarkeit ermöglicht Monitoring eines **kontinuierlichen Verbesserungsprozesses** im Service

Für

- ➔ **weitere Informationen,**
- ➔ **eine kostenlose und unverbindliche Testinstallation oder**
- ➔ **die Teilnahme an der Verlosung einer SPA**



**Besuchen Sie unseren Stand:
Halle 2 Stand 402 beim FVI e.V.**