

Fit für die Zukunft: Overnight-Technikerbelieferung bei A1 Telekom Austria

Einblick in die technische Umsetzung und hochautomatisierte Abbildung im SAP ERP

Management Summary:

Eine zeitnahe Versorgung der rd. 1500 A1 Telekom Austria Techniker bedeutet eine Kommissionierung der Materialien am Nachmittag im Logistikzentrum, eine österreichweite Verteilung in der Nacht und eine Installation beim Kunden bereits am nächsten Tag. Diese logistische Meisterleistung wurde durch eine Straffung der Transportwege, eine Materialübergabe in dezentralen Depots, sowie durch einen hochautomatisierten, standardnahen Prozess im SAP ERP realisiert. CNT Management Consulting GmbH war für die Gesamtabbildung im SAP verantwortlich und designte gemeinsam mit der AT Telekom Austria den Prozess. Eine hocheffiziente Implementierung, sowie komplexe Testszenarien, welche von CNT gestaltet und koordiniert wurden, führten zu einem erfolgreichen Produktivstart nach einer Gesamtprojektlaufzeit von weniger als einem Jahr.

Detailprozessbeschreibung:

A1 Telekom Austria AG ist Österreichs führendes Telekommunikationsunternehmen und bietet ein umfassendes Gesamtangebot aus einer Hand: Sprachtelefonie, Internetzugang, Daten- und IT-Lösungen, Mehrwertdienste, Wholesale-Services und mobile Business- und Payment-Lösungen.

Die Ausweitung der Angebotspalette vervielfachte auch die Anforderungen an die Logistik zur Bewirtschaftung und Verteilung von Auftragsmaterial für Anschlussherstellungen und Servicierung. Die Herausforderung bestand darin, einerseits die rd. 1.500 Techniker sehr flexibel einzusetzen und gleichzeitig das große Portfolio an unterschiedlichen Materialien für verschiedene Technikeraufträge zu managen.

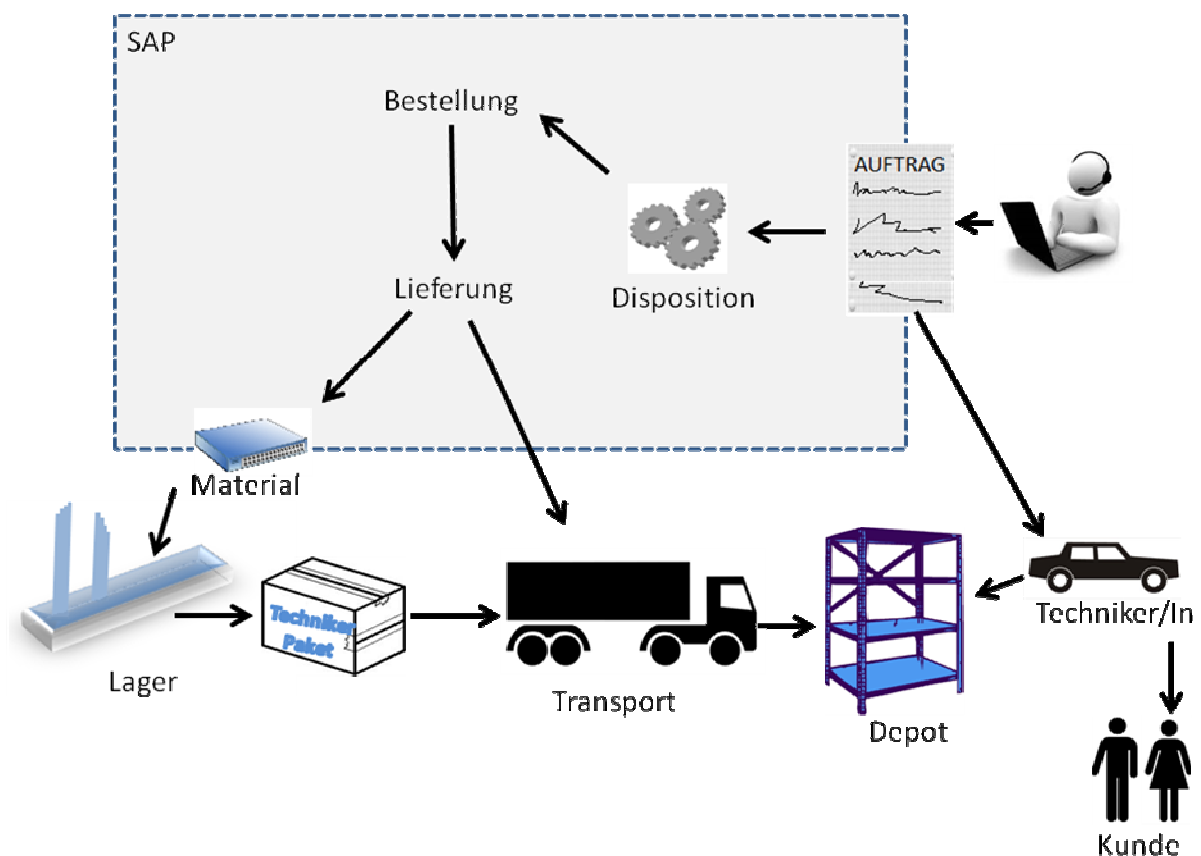
Weitere komplexe Aufgabenstellung im Projekt: ein Konzept zur österreichweiten Just-in-Time Belieferung der Techniker mit den notwendigen Materialien, um eine Verringerung der Kapitalbindung zu erreichen. Hierbei galt es so nahe wie möglich an SAP Standardprozessen zu arbeiten und dennoch die folgenden Grundideen umzusetzen:

- Tägliche Belieferung aller Techniker in deren Depot
- Effiziente Kommissionierung der Ware aus dem Lager
- Information der Techniker über belieferte Ware auf einem Handheld

Zitat ‚DI Gerald Rossmann – technischer externer Projektleiter – CNT Management Consulting GmbH‘:

„Oberste Prämisse bei der Gesamtprozessimplementierung im SAP ERP war die Nutzung aller Möglichkeiten des SAP Standards und eine sinnvolle und effiziente Automatisierung des Geschäftsprozesses von der Disposition, bis hin zur papierlosen Kommissionierung. Technisch betrachtet waren der Eingriff in die Disposition, die automatische Anlage der SAP Standardobjekte und die Gestaltung eines kumulierten Errorhandlings durch einen teilautomatisierten Workflow, die komplexesten Aufgaben in diesem Projekt. Das hohe Geschäftsprozessverständnis aller Entwickler und Logistikberater hat schließlich zu einer SAP Standardlösung mit einigen wenigen Anpassungen und Erweiterungen geführt. Mit der jetzt implementierten Lösung kann flexibel auf zukünftige Anforderungen reagiert werden. Zudem sorgt die weitgehende Nutzung des SAP Standards für beste Wartungsneutralität.“

Grafische Darstellung des Gesamtprozesses



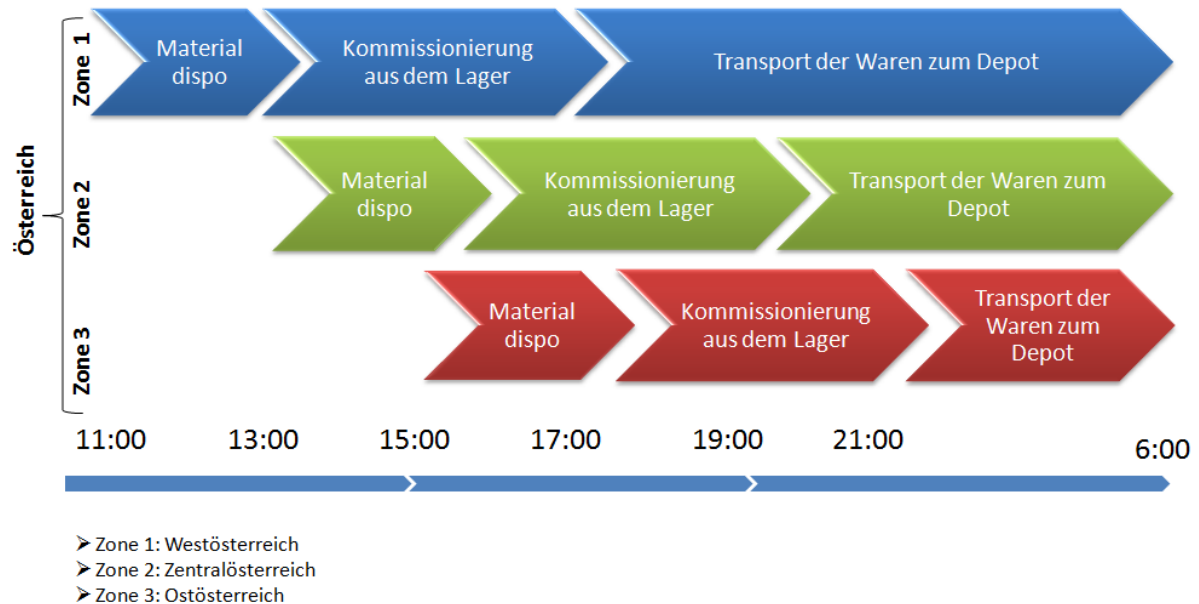
Herausforderungen der täglichen Belieferung

Bei der täglichen Belieferung der 1.500 Techniker waren einige grundlegende Regeln zu beachten. Der Techniker soll mit dem für den nächsten Arbeitstag notwendigen Material ausgestattet werden. Die Service- und Herstellungsaufträge werden allerdings erst sehr kurzfristig einem bestimmten Techniker zugeteilt, um eine hohe Flexibilität gewährleisten zu können. Konkret bedeutet das, dass die Materialien, die ein Techniker am kommenden Tag benötigt, erst um 12:00 Uhr des Vortages bekannt sind und somit für die logistischen Abläufe inklusive Transport quer durch Österreich weniger als 20 Stunden verbleiben.

Eine weitere Herausforderung im Projekt für A1 Telekom Austria waren Urlaubsvertretungen und der „Springer“ im technischen Kundendienst. Bei der täglichen Belieferung musste es möglich sein, die

Lieferadressen eines Technikers schnell und außerdem in die Zukunft geplant zu ändern. Dies ist im SAP Standard in der geforderten Komplexität nicht möglich, daher musste ein eigenes Depotkonzept entwickelt und umgesetzt werden.

In diesem Konzept wurde den Technikern ein Fach in einem Depot zugewiesen. Diese Zuweisung kann flexibel geändert und in die Zukunft geplant werden. Die Belieferung der Techniker mit Ware geschieht über dieses zugewiesene Fach.



Um sowohl die geforderten technischen Laufzeiten einzuhalten, als auch die manuellen Abläufe rechtzeitig fertigstellen zu können, mussten die Abläufe pro Transportregion getrennt werden. Hierdurch wird sichergestellt, dass die Ware mit der längsten Transportzeit früher bereitgestellt wird und die Belieferung in alle Teile Österreichs bis 6:00 Uhr des Folgetages durchgeführt werden kann.

Herausforderungen der Kommissionierung

Da die Zeitintervalle für die Logistkarbeiten extrem knapp gehalten werden mussten, war auch Handlungsbedarf in der Kommissionierung gegeben. Um die durchschnittliche Geschwindigkeit zu steigern, wurde eine papierlose Kommissionierung angestrebt. Dabei werden die Anweisungen an den Lagermitarbeiter nicht mehr ausgedruckt, sondern über ein mobiles Gerät mit Kopfhörern akustisch übermittelt. Auch die Interaktionen des Lagerpersonals mit dem System werden mittels Mikrofon und Spracherkennung durchgeführt.

Zusätzlich zu dieser technischen Erneuerung wurde auch „pick & pack“ eingeführt. Dabei wird nicht mehr wie bisher in zwei Schritten zuerst das Material aus dem Lager geholt und danach in die Gebinde des Transportdienstleisters verpackt, sondern die Ware bereits im Zuge der Entnahme im Lager verpackt.

Vorteile der SAP ERP Lösung

Durch die hohe Automatisierung des Gesamtprozesses werden die Verantwortlichen und Auftragsbearbeiter nur mehr im Falle von Fehlern und der Eskalation benachrichtigt. Es entfallen viele systemtechnische manuelle Tätigkeiten, welche zeitintensiv waren und sehr oft zu Fehlern geführt haben. Durch die systemtechnische Verkettung der Einzelschritte wird die kurze Zeit für den Gesamtdurchlauf ermöglicht.

Gesamtverantwortung der SAP technischen Konzeption und Implementierung durch CNT Management Consulting GmbH

Die internationale Beratungsfirma CNT Management Consulting GmbH mit Sitz in Wien hat in diesem Projekt sowohl die Gesamtkonzeption, wie auch die technische Implementierung durchgeführt.

Im SAP ERP werden für diesen umfangreichen Prozess folgende Hauptkomponenten verwendet:

- Materialdisposition mit Berücksichtigung von Materialanforderungen aus MM (Materials Management) und SD (Sales and Distribution)
- Materialwirtschaft und Materialverteilung
- Lieferungen mit Transportzuordnung
- „pick & pack“ durch Verwendung von Handling Units
- Lagerverwaltungssystem für die Ansteuerung der papierlosen Kommissionierung
- Qualitätsmeldungen für die Abarbeitung von Fehlermeldungen von Technikern

Die funktionalen Tests wurden durch CNT durchgeführt. Für die umfangreichen Gesamtprozessstests wurden von CNT die Testszenarien entwickelt und die Fachbereiche bei der Durchführung unterstützt.

Durch die direkte Abstimmung mit den einzelnen Fachbereichen konnten diverse Optimierungsthemen berücksichtigt, eine schnelle Implementierung und ein erfolgreiches Going Live realisiert werden.

Links:

A1 Telekom Austria AG: www.a1telekom.at

CNT: www.cnt-online.at

Kontakt:

DI Gerald Rossmann
CNT Management Consulting GmbH
eMail: g.rossmann@cnt-online.at