



# Komplexe Versorgungslogistik

## Just in Time Belieferung des Kundendienstes

### Hauptziel

---

Hauptziel des Projektes war es eine zeitnahe Versorgung des Kundendienstes zu etablieren. Das bedeutet eine Kommissionierung von Materialien am Tag des Auftrages, eine österreichweite Verteilung über Nacht sowie die Installation beim Kunden am nächsten Tag. Neben der Optimierung der Transportwege sowie der Nutzung dezentraler Depots war es darüber hinaus notwendig einen hochautomatisierten SAP-Prozess zu etablieren. Das Ziel wurde unter Verwendung der folgenden Komponenten erreicht:

SAP ERP

### Just in Time

---

Just in Time Logistik hat das Ziel die Materialien in der benötigten Menge und zum notwendigen Zeitpunkt zur Verfügung zu stellen. Dafür bedarf es einer engen Verknüpfung der Informations- und Materialflüsse. Die Verschlinkung der Prozesse sowie die Reduktion der Durchlaufzeiten aber auch die Abschaffung von Lägern sind Gründe für die Nutzung eines Just in Time Konzeptes. Für einen Serviceprovider ist es notwendig eine schnelle Kundenauftragsbearbeitung zu kostengünstigen Konditionen sicherzustellen. Daher findet das Prinzip der zeitgerechten Bereitstellung der Materialien im Kundendienst hier Anwendung.

### Projektziele

---

- Einführung eines hochautomatisierten Versorgungsprozesses im SAP ERP
- Nutzung von SAP-Standardprozessen
- Just in Time Belieferung des Kundendienstes
- Reduktion der Kapitalbindung durch optimierte Lagerbestände
- Optimierung der Durchlaufzeit durch höhere Automatisierung

### Ausgangssituation

---

A1 ist das führende Telekommunikationsunternehmen Österreichs. Die Kunden stellen naturgemäß hohe Serviceansprüche an den Marktführer. Der Konzern sieht sich mit der Aufgabe konfrontiert eine flächendeckende und hoch flexible Mannschaft für Service- und Herstellungsaufträge bereitzustellen. Dies ist einerseits hinsichtlich des Ressourcenmanagements eine große Herausforderung. Andererseits gilt es auch ein großes Portfolio an unterschiedlichsten Materialien für den Kundendienst zu verwalten und zu organisieren.

Um eine zeitnahe Installation der Materialien bei den Kunden zu gewährleisten, war es notwendig die Versorgungslogistik zu optimieren und dafür die notwendige SAP Unterstützung bereitzustellen.

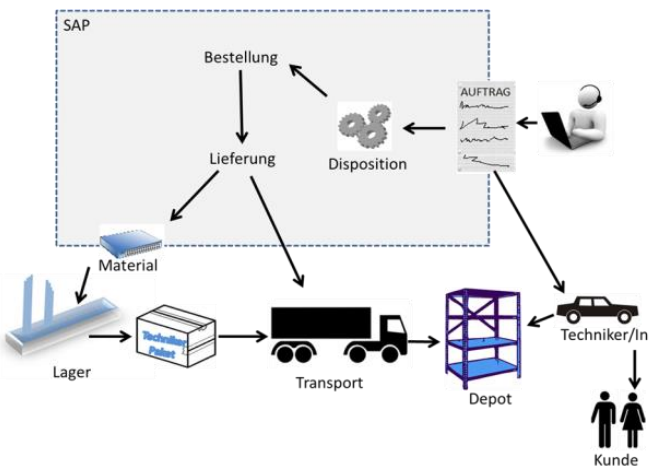
# Lösung – Komplexe Versorgungslogistik

Es war notwendig ein Konzept zu entwickeln, welches gleichzeitig eine zeitnahe Versorgung des Kundendienstes und eine optimierte Kapitalbindung durch angepasste Lagerbestände sicherstellt. Dafür sollten SAP Standardprozesse weitgehend genutzt werden und folgende Ziele erreicht werden:

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

*„Oberste Prämisse bei der Gesamtprozessimplementierung im SAP ERP war die Nutzung aller Standardmöglichkeiten 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 Fehlerhandlings durch einen teilautomatisierten Workflow die komplexesten Aufgaben in diesem Projekt“.*

DI Gerald Rossmann – technischer externer Projektleiter – CNT Management Consulting GmbH



## Kunde

Name: A1 Telekom Austria AG  
Standort: Wien  
Branche: Telekommunikation  
Umsatz: mEUR 4329,7 (2012 Telekom gesamt)  
Mitarbeiter: > 16.000 (2012 Telekom gesamt)  
Website: [www.A1.net](http://www.A1.net)

A1 ist ein Tochterunternehmen der Telekom Austria Gruppe – dem führenden Telekommunikationsanbieter im CEE Raum. Das Unternehmen bietet Lösungen für Festnetz, Mobiltelefonie, Internet und Fernsehen aus einer Hand.

## Vorteile der Lösung

- Etablierung einer flexiblen Lösung um künftige Anforderungen leichter integrieren zu können
- Vereinfachter Support der Lösung durch Nutzung des SAP Standards
- Hohe Automatisierung des Gesamtprozesses
- Informationsweitergabe nur im Falle von Fehlern oder Eskalation
- Reduktion manueller Schritte und dadurch Reduktion von Fehlern
- Optimierte Gesamtprozesslaufzeit

## Warum CNT

Die CNT Management Consulting GmbH ist spezialisiert auf die Abbildung von Prozessen im SAP ERP. Das hohe Expertenwissen der Mitarbeiter unterstützt darüber hinaus die Definition optimaler Prozesse.

Ein weiterer Grund für die Auswahl der CNT als Partner war das Wissen im Bereich Koordination und Durchführung der Tests zu nutzen.

## CNT Leistungen und Beitrag

- Konzeption der Lösung
- Projektleitung
- Customizing und Umsetzung der Lösung
- Koordination und Durchführung von Tests
- Sicherstellung der Testqualität

## Kontakt CNT

CNT Management Consulting GmbH  
Lassallestraße 7b / 4. Stock  
A-1020 Wien  
T: +43 (1) 2 164 268 - 0  
M: [office@cnt-online.com](mailto:office@cnt-online.com)  
Web: [www.cnt-online.com](http://www.cnt-online.com)

