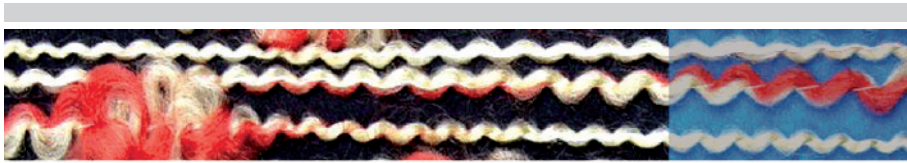


350'000 Ersatzteile.

Ein Ersatzteilbestellsystem über Internet
für Oerlikon Textilmaschinen.

oerlikon



Management Summary

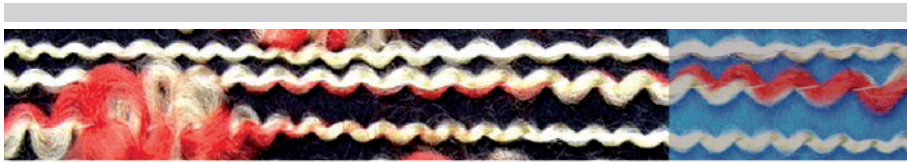
Die Oerlikon Textile hat zur Optimierung ihres Kundenservice 2001 ein Ersatzteilbestellsystem für Textilmaschinen erfolgreich eingeführt. Das System erlaubt es dem Endkunden, für seine spezifische Maschine Ersatzteile sehr einfach zu finden und zu bestellen. Durch die Abbildung des gesamten Verkaufs- und Lieferprozesses ist die Ersatzteilbestellung für den Endkunden der Saurer Group transparent.

Das Projekt wurde innerhalb von 14 Monaten definiert, realisiert und am Markt termingerecht eingeführt. Durch die vorangegangene umfassende Analyse und die abschliessende weltweite Integration und Markteinführung, konnte dieses komplexe System bei zehn Firmen der Textilgruppe gemeinsam eingeführt werden. Die Oerlikon erreichte für das System mit einem R.O.I. von einem Jahr und hat die Prozesskosten im Ersatzteilverkauf drastisch senken können.

Die Leistungen der Online Consulting AG (nachfolgend Online genannt) für dieses eBusiness-Projekt umfassten die Konzeption, die Analyse der bestehenden Bestellprozesse, die Softwareentwicklung, das Projektmanagement sowie die Markteinführung. Zur Akzeptanzsteigerung des Projektes wurden schon frühzeitig die Endkunden als Anwender in das Projekt miteinbezogen.

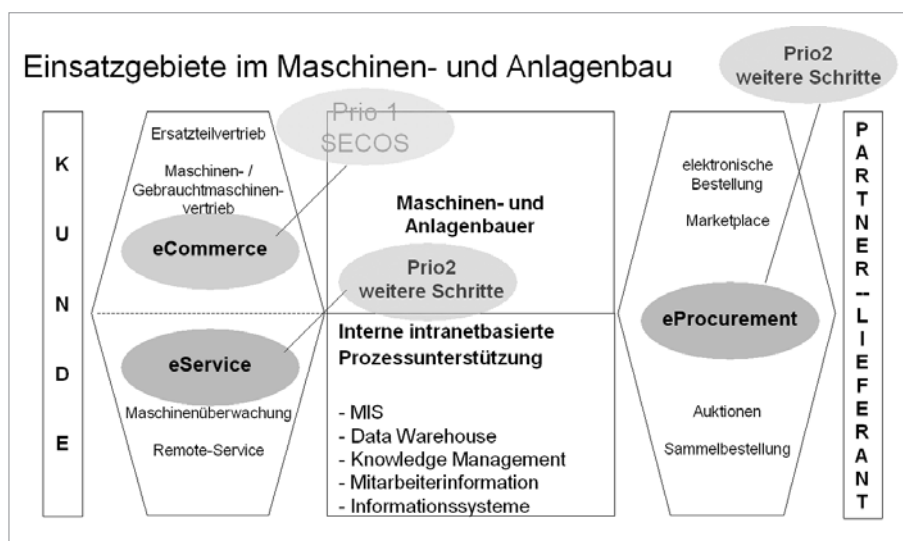
Das Kriterium für erfolgreiche Internet Projekte: R.O.I.

Oerlikon Textile hat durch das erfolgreiche Vorgängerprojekt bewiesen, dass ein erfolgreiches Ersatzteilbestellsystem via Internet einen R.O.I. von ungefähr einem Jahr ermöglicht. Dies war die Grundlage für die Neuentwicklung SECOS (Saurer eCommerce-System).



Ersatzteilbestellsystem als erstes eBusiness-Projekt des Oerlikon-Konzerns

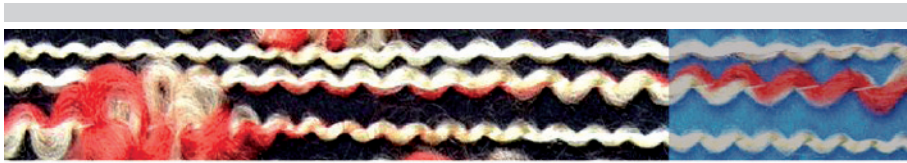
Die Oerlikon Textile hat sich im Frühjahr 2000 für ein Ersatzteilbestellsystem als erstes grosses eBusiness-Projekt der gesamten Textilmaschinenengruppe entschieden. SECOS (Saurer eCommerce-System) als Ersatzteilbestellsystem wurde als erstes eBusiness-Projekt der Oerlikon Textile ausgewählt, da damit mit beschränktem Investment für den Maschinenbauer Oerlikon Textile ein hoher Kundennutzen und eine hohe Kundenzufriedenheit erreicht werden kann. Diese Erfahrung machte man innerhalb der Oerlikon bereits mit einem elektronischen Ersatzteilbestellsystem (COSIS) der Business Unit Schlafhorst.



Das Vorgängerprojekt COSIS

Schlafhorst verarbeitet, mit der grössten Serviceabteilung des Konzerns, rund 150 Bestellungen pro Tag mit total 1500 Positionen. COSIS ist ein sehr erfolgreiches Bestellsystem, das bereits bei 500 Benutzern (total 250 Kunden) im Einsatz ist. COSIS erlaubt die Auswahl der Ersatzteile über einen CD-Rom basierten Katalog und die Bestellung über Internet.

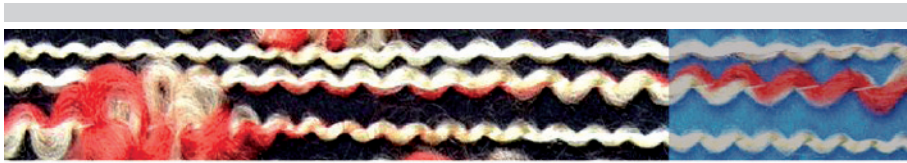
Im Jahr 2000 wurden bereits 27 Mio. Euro mit COSIS umgesetzt, das heisst ungefähr 30 Prozent des Ersatzteilumsatzes von Schlafhorst Parts. Das allein wird schon als grosser Erfolg gewertet.



Doch darüber hinaus zeigen sich weitere Erfolgsfaktoren:

- Das Erfassungspersonal (Datatypistinnen) für Ersatzteilaufträge konnte von zwei auf 0.5 Stellen reduziert werden (ungefähr 100'000.– Euro Einsparung pro Jahr).
- Die Bestellfehlerquote bei Aufträgen über COSIS ist deutlich kleiner, was zu einer beschleunigten Abwicklung und tieferen Aufwendungen führt. Bei Fehllieferungen in Staaten mit sehr strikten Zollbestimmungen führt eine Fehllieferung meist zum Totalverlust der Ware, da diese gar nicht mehr bzw. nur mit Zöllen von bis zu 200 Prozent des Warenwertes wieder ausgeführt werden kann.
- Die Kundenbindung über COSIS ist spürbar grösser geworden; sie ist aber sehr schwierig zu quantifizieren. Die Key Accounts von Schlafhorst nutzen das System durchgängig und konsequent.

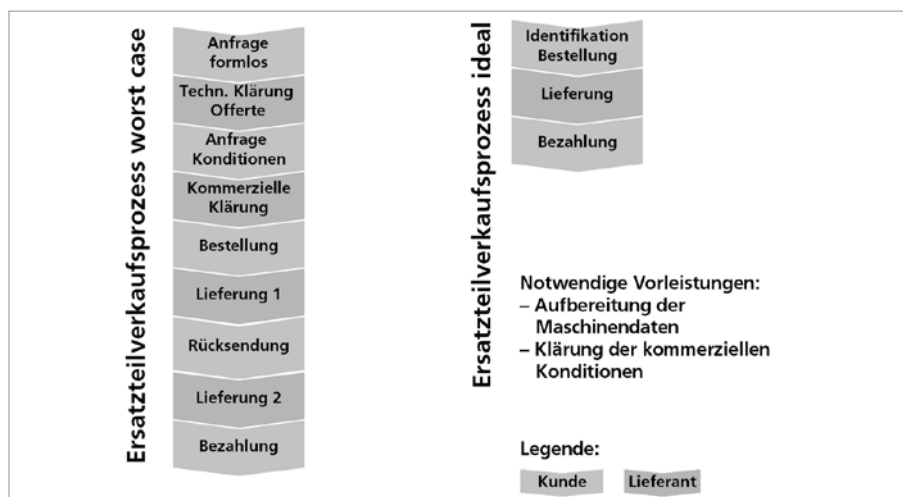
Als weiterer Hinweis für den Erfolg von COSIS ist die Tatsache zu werten, dass alle Innendienstmitarbeiter von Schlafhorst Ihre Kunden von den Vorteilen von COSIS zu überzeugen versuchen, um möglichst viele Bestellungen via COSIS zu erhalten. Die mühsamen Telefon- oder Faxbestellungen sollen so vermieden werden.



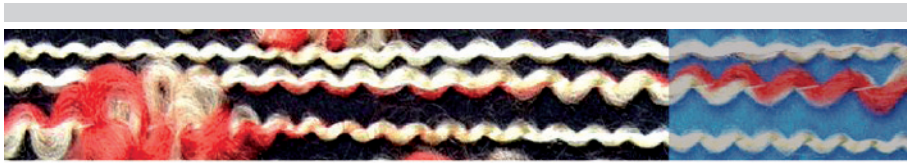
Das SECOS-Projekt

Das Projekt «SECOS» hatte zur Aufgabe, die Erkenntnisse des COSIS-Projektes zu übernehmen und in einem neuen System ein für alle Firmen hochwertiges Bestellsystem mit einem optimalen Kundennutzen zu bieten. Die Analyse der Anforderungen und die im Konzern bereits bestehenden Erfahrungswerte haben gezeigt, dass der angestrebte sehr schnelle R.O.I. von ein bis zwei Jahren erreichbar scheint. Als für den Erfolg kritisch wurden die folgenden Punkte herausgearbeitet:

- Die zentrale Funktion eines Ersatzteilbestellprozesses ist die Identifikation des Teiles durch den Kunden. Nur wenn das richtige Teil innert kurzer Zeit durch den Kunden gefunden wird, kann der gesamte Prozess bis zur Lieferung ohne unnötige Schlaufen ablaufen. Eine wichtige Grundlage dazu ist die Datenqualität des Ersatzteilkataloges, die es dem Kunden erlauben muss, auch bei kundenspezifischen Ausführungen das richtige Teil zu finden.



- Das durch die Struktur hochkomplexe System muss für den Endkunden sehr einfach zu bedienen sein. Die Bedürfnisse des Endkunden müssen absolut in den Vordergrund gestellt werden, um einen schnellen Erfolg am Markt ohne grosse Supportaufwendungen zu erreichen.
- Das System muss durch eine im Projekt integrierte Markteinführung aktiv den Kunden nahe gebracht werden, um schnell auf namhafte Umsätze und somit auf die erwarteten Optimierungen zu kommen.

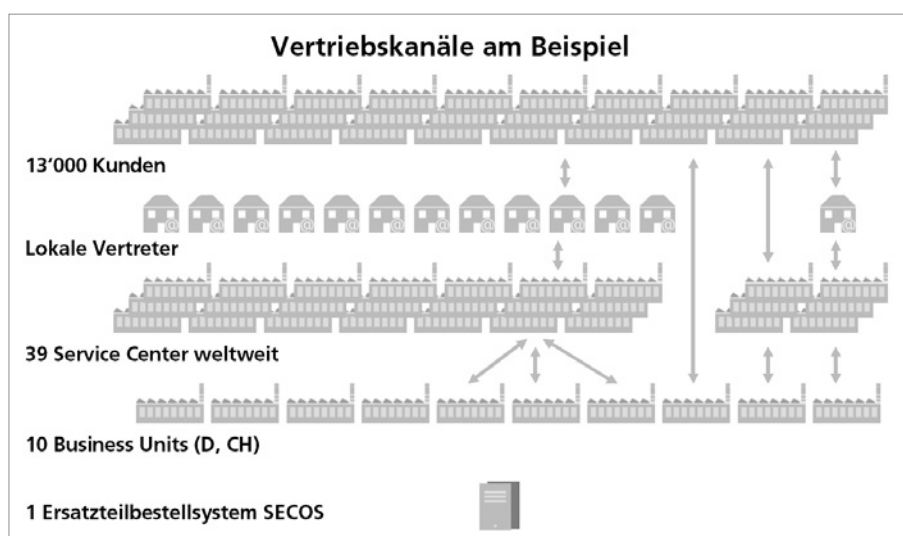


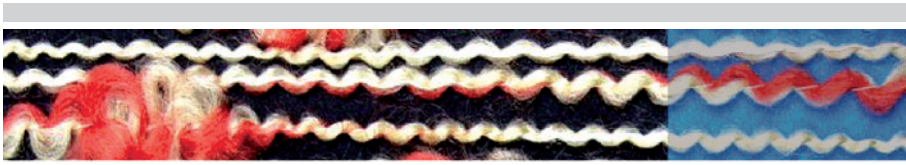
Die Zielsetzungen von SECOS in einer Aufzählung

- Optimierung des Ersatzteilverkaufs- und Lieferprozesses
- Reduktion der Durchlaufzeit
- Kundenbindung (Halten/Steigern Marktanteile, besser als Piraten; einfaches Bestellsystem)
- Umsatzsteigerung
- Innerhalb zwei Jahren 20 Prozent des gesamten Ersatzteilumsatzes des Saurer-Konzerns bestellt über SECOS
- Höhere Datenqualität, papierärmere Prozesse
- Reduktion des internen Aufwandes für die Auftragsabwicklung
- Jeder Kunde sieht seine kundenspezifische Maschine
- Aufbau des Systems in zehn Sprachen (westlicher Zeichensatz)
- Die bestehende Service- und Verkaufsstruktur soll beibehalten werden. Das Stammhaus beliefert teilweise direkt die Kunden und in grossen Märkten werden die Kunden durch Servicecenter oder durch Vertreter vor Ort betreut. Alle denkbaren Varianten dieser Struktur müssen abgebildet werden können.
- SECOS zeigt aktuelle Preise und Verfügbarkeiten aus zehn ERP der Stammhäuser und 39 ERP der Servicecenter
- Liefer- und Zahlungsbedingungen sind länder- beziehungsweise kundenspezifisch
- 90 Prozent der Endkunden kennen das System in kürzester Zeit und können es einfach bedienen.

SECOS in Zahlen

- Zehn Firmen der Oerlikon Textile in der Schweiz und Deutschland mit total über 150 Mio. Euro Ersatzteilumsatz
- Firmengrösse von 70–2'500 Mitarbeiter
- 13'000 Kunden weltweit, vor allem in USA, Mexico, Fernost, Türkei, Italien
- 350'000 Artikel
- 30'000 kundenspezifische Maschinen (Kommissionen)
- 39 Servicecenter weltweit mit eigener EDV und eigenem Lager





Kernfunktionen von SECOS

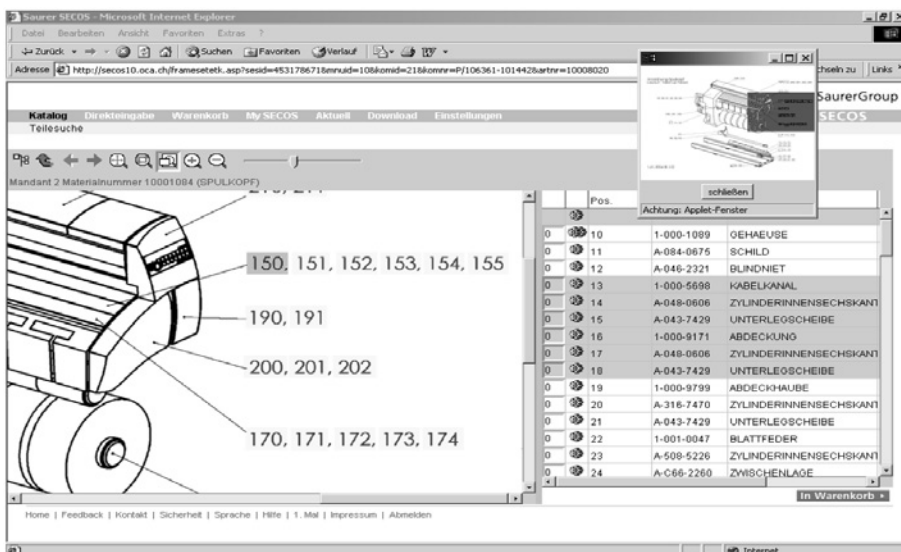
Die Funktion von SECOS lassen sich in fünf Blöcke aufteilen:

1. Identifikation eines Ersatzteils
2. Bestellvorgang
3. Unterstützung des Lieferprozesses
4. Administration
5. Statistische Auswertungen

1. Identifikation eines Ersatzteils

Je nach Arbeitsweise und Vorkenntnissen kann ein Benutzer auf verschiedenen Wegen ein Ersatzteil identifizieren:

- Der ungeübte Benutzer wird in der grafischen Darstellung der Maschine über die Explosionszeichnung und die Stückliste das Teil suchen. Diese Funktion wird durch ein aufwendiges Java-Applet realisiert, das für den Benutzer einen sehr hohen Bedienkomfort mit Hot Spots (Verknüpfung der Positionsnummer in der Zeichnung mit der Stückliste) beinhaltet. Auch stufenloses Zoom und Übersichtsdarstellung im sogenannten Pan-Window sind möglich.



- Ein Benutzer, der den Namen oder die Artikelnummer eines Teils kennt, kann dieses über die Suche identifizieren.



- Benutzer mit Massenbestellungen (Bestellungen bis zu 700 Positionen sind üblich) können diese in einer Direkteingabe eingeben. Falls das ERP des Kunden dazu in der Lage ist, kann sogar eine Datei in einem standardisierten Format in den Warenkorb geladen werden, um das Abtippen der Artikel zu vermeiden.
- Durch die Bereitstellung der Daten für SECOS erhalten die Firmen gleichzeitig ein System für die Erstellung von Ersatzteilkatalogen in Papierform und als CD-ROM. Durch die mehrfache Verwendung der Daten und der Bilder wird der Aufwand minimiert. Die Verknüpfung der Explosionszeichnungen mit den Stücklisten erfolgt über eine lernfähige, optische Zeichenerkennung sehr effizient und mit hoher Genauigkeit.

2. Bestellvorgang

Die gefundenen Teile werden in den Warenkorb gelegt. Im Warenkorb sieht der Benutzer direkt die Verfügbarkeit und den Preis des Artikels, sofern dies erwünscht ist. Die Preisbildung ist sehr flexibel und kann die komplexen Bedürfnisse des Ersatzteilverkaufs abdecken.

Demo / Zbinden SaurerGroup

Catalog Direct input **Basket** My SECOS News Download Settings SECOS

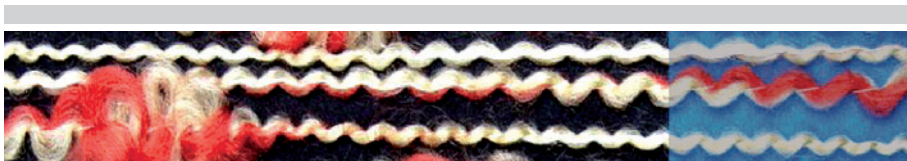
Print Basket archive

Your basket

Enter the order quantity in the column "order amount". > Load > Save

| Articles ▼ | Part number replaced ▼ | Designation ▼ | Types | Machine no. | Comm. no. number | Catalog no. number | Use Pos.no. | Price | Quantity | Stock | Amount |
|---|------------------------|--------------------------|-------|-------------|------------------|--------------------|-------------|-------|--------------------------------|-------|-------------|
| A-C06-6185 | | SOLENOID LIMIT SWITCH | | | | | 01089 28 | 9.99 | <input type="text" value="1"/> | 777 | 9.99 |
| Sum plus freight costs and tax | | | | | | | | | | | 9.99 |
| The total sum only refers to the articles with given price | | | | | | | | | | | |

> Re-calculate Back to catalog Offer inquiry ▶ Prepar



Der Warenkorb bietet zudem die Möglichkeit, alte Warenkörbe wieder aufzurufen, um zum Beispiel wiederkehrende Standardbestellungen zu vereinfachen. Ein gefüllter Warenkorb kann dann in eine Bestellung oder eine Offertanfrage überführt werden.

Als Zahlungsmittel stehen dem Kunden alle bisher üblichen Wege offen; zusätzlich auch die Zahlung per Kreditkarte mit Online-Überprüfung der Gültigkeit.

3. Unterstützung des Lieferprozesses

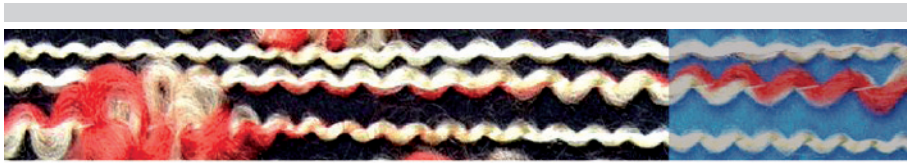
Die Funktion MySecos bietet dem Kunden eine Übersicht aller abgewickelten Bestellvorgänge und alle dazu vorhandenen Informationen (History). Sämtliche Lieferpapiere (Auftragsbestätigung, Proformafaktura, Lieferscheine etc.) werden direkt vom ERP an SECOS übergeben und stehen dem Kunden im PDF-Format zur Verfügung.

The screenshot shows the SECOS web interface for 'Artifil S.A. / Zbinden'. The navigation bar includes 'Catalog', 'Direct input', 'Basket', 'MySECOS', 'News', 'Download', 'Settings', and 'Payments'. The main content area is titled 'Your documents at a glance' and features a search bar with a '> Search' button and a 'Filter' dropdown menu. Below the search bar is a table with the following data:

| Date | Document | SECOS reference | Reference | Payment method | Payment status |
|-----------|---------------|-----------------|-----------|-------------------|----------------|
| 10/3/2001 | Order | 815 | gg | Eurocard Citicorp | |
| 10/3/2001 | Order | 814 | zbi | Eurocard Citicorp | |
| 10/3/2001 | Order | 813 | zbi | VISA Citicorp | |
| 10/3/2001 | Payment | 813 | | | Requested |
| 10/3/2001 | Offer inquiry | 812 | hei | Eurocard Citicorp | |
| 10/3/2001 | Order | 811 | wer | Eurocard Citicorp | |
| 10/3/2001 | Payment | 811 | | | Requested |

At the bottom of the table, there is a 'Test Account' label.

Durch ein Order Tracking (inklusive Versand über Kurierdienste) kann der Kunde die Lieferung bis vor seine Haustüre verfolgen.



4. Administration

Der Administrator kann

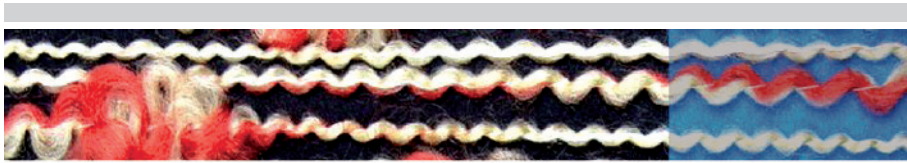
- alle Texte verwalten (inklusive eMail)
- Benutzer eröffnen und mutieren
- News verwalten
- Dateien zum Download verwalten
- eMail an alle Benutzer versenden

Durch ein komplexes Rollenkonzept kann für jeden Benutzer die für ihn sinnvolle Rolle definiert werden. Einzelne Benutzer können sogar in verschiedenen Rollen das System benutzen; so kann zum Beispiel für Supportaufgaben der Betreuer die Rolle des Endkunden annehmen oder in fremdsprachigen Ländern (China etc.) kann der lokale Vertreter als Übersetzer in die Rolle des Kunden schlüpfen. Ebenfalls ist es möglich, die Rolle des Servicetechnikers (identifiziert das Teil, darf aber nicht bestellen) und des Einkäufers (kennt die Teile nicht, bestellt jedoch) zu berücksichtigen.

5. Statistische Auswertungen

Sämtliche Vorgänge im System werden für die Statistik mitgeschrieben. Auf Grund dieser Daten werden folgende Auswertungen möglich:

- Die wichtigsten Kennzahlen (totaler Umsatz, Leader-Artikel etc.) werden per eMail an die interessierten Personen verschickt und sind über die Statistikfunktion auch abrufbar.
- Eine ausführliche Statistik mit Drill Down-Funktionalität (Details zu jedem Eintrag können durch Anklicken erreicht werden) steht zu allen notwendigen Informationen zur Verfügung.

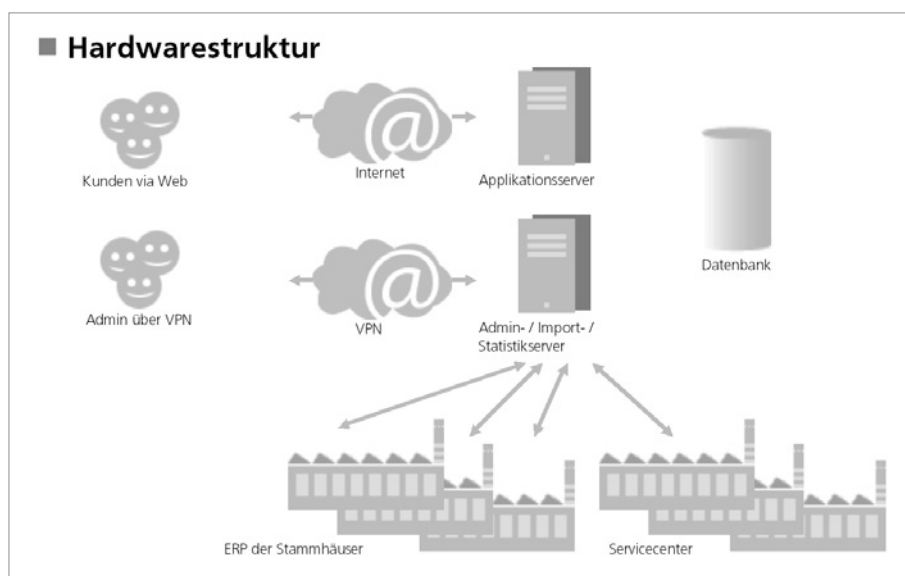


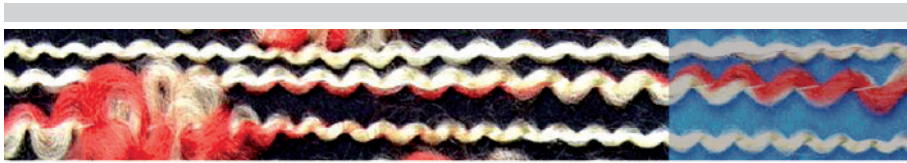
Einbindung in die IT-Architektur der Oerlikon

Innerhalb der Oerlikon Textile sind sehr verschiedene ERP-Systeme im Einsatz. Die Firmen der Gruppe arbeiten mehrheitlich mit SAP R/3. Um das Ersatzteilbestellsystem optimal auf die Bedürfnisse der Kunden auszurichten, wurde es als getrennte Applikation mit einer sehr engen Kopplung an SAP, beziehungsweise die anderen ERP-Systeme entwickelt. Dadurch ist auch die Sicherheit der internen ERP-Systeme ohne Kompromisse gewährleistet. Das führende System ist in jedem Fall das ERP, das heisst Preisberechnungen, Artikelstämme, Artikelverfügbarkeiten etc. werden vom ERP geliefert und durch SECOS für den Kunden optimal dargestellt.

Als Serverplattform wird sowohl für die ERP- wie auch für Internet-Projekte Microsoft Windows NT/2000 und als Datenbank Oracle eingesetzt.

Das Ersatzteilbestellsystem ist für die Administration und den Import/Export der Daten in das VPN (Virtual Private Network) des Konzerns eingebunden und wird firmenintern durch die Business Unit Oerlikon BARMAG zentral gehostet.





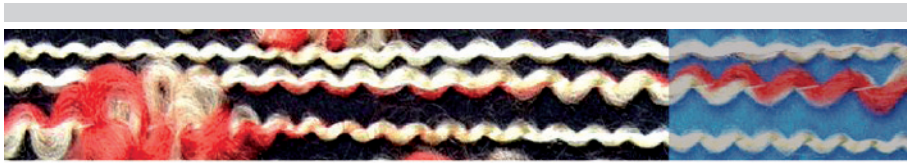
Die Markteinführung

Durch die im Projekt integrierte Markteinführung wurde erreicht, dass 90 Prozent der Saurer-Kunden SECOS kennen. Das hohe Ziel, dass innert zwei Jahren 20 Prozent des Ersatzteilumsatzes bei allen Firmen über SECOS abgewickelt werden, bedingt auch eine aktive Überzeugungsarbeit der Serviceabteilungen und der weltweiten Servicecenter. Die Markteinführung gibt auch dieser weltweiten Organisation die Hilfsmittel, diese Leistung hochmotiviert und effizient durchzuführen.

Um die Entscheidungsträger sehr schnell zu überzeugen, wurde die Kampagne unter das Motto «It's child play» gestellt. Damit sollen Berührungsängste bei den teilweise sehr konservativen Kunden überwunden werden. Die Vorteile von SECOS «schnell, einfach, hochaktuell» und der Nutzen für den Kunden «save money» wurden plakativ hervorgehoben.

Die Markteinführungskampagne umfasste neben klassischen Inseraten in den Fachzeitschriften auch Fachartikel und eine sehr prominente Präsenz auf der ITMA Asia 2001, der Textilfachmesse in Singapur. Für die Messe wurden zusätzliche Werbemittel wie Geduldsspiel, Kinderbuch, SIGG-Trinkflasche und ein Tischfußballspiel am Messestand entwickelt.

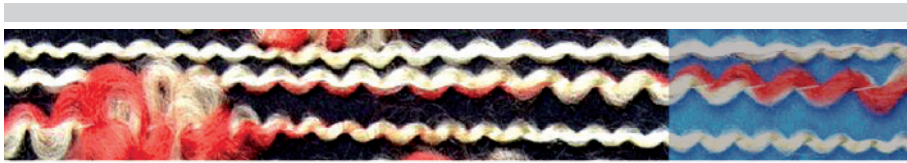




Um die Vorteile, die Funktionen und den Nutzen auf dem Messestand via CD-Versand und auf dem Internet multimedial darstellen zu können, entstand eine hochwertige interaktive Animation. Diese kann auf www.secos.saurer.com in einer Kurzversion betrachtet werden. Durch die Technologie Macromedia Flash kann diese auf allen Medien (grossflächige Präsentation auf der Messe, Laptop der Verkäufer, CD-ROM als Messeeinladung, Websites der Firmen) einheitlich eingesetzt werden.

■ Markteinführung

| Aktivitäten | Pressekonferenz Mitte Juni | Schulung Ende August | ITMA Messeeinladung Anf. September | ITMA Mitte Oktober |
|---|-------------------------------|-------------------------|--|-----------------------|
| Prospekt | | x | | x |
| Presse Kit CD & Präsentationen (PowerPoint) & Anleitung & Prospekt | CD | x | | x |
| Webpräsentation (Kundeneinladung) | | | x | x |
| Inserate | | | x | |
| Bedienanleitung | | | x | |
| Presseinfo (Mappe) 2 Seiten A4 & Bilder | x | | | |
| Artikel – Kundenzeitung – Fachartikel mit Bildern | x | | x | |
| Mustervertrag | | x | | |
| Geschenke / Give Away | | x | | x |



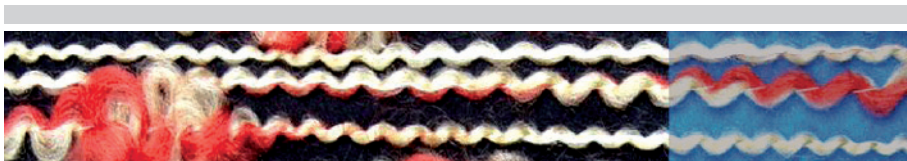
Projektlearnings

Das Projektteam hat die folgenden Learnings aus dem Projekt herausgearbeitet:

- Die Kunden konnten begeistert werden, eine Imagesteigerung wurde als Nebeneffekt des Projektes erreicht.
- Die Datenaufbereitung (Stücklisten, Preise, Bilddaten) darf nicht unterschätzt werden.
- Die Anzeige der Verfügbarkeit ist einer der Hauptnutzen für den Endkunden
- Die hohe Positionierung des Projektes in der Konzernleitung löst politische Probleme und sorgt für die nötige Unterstützung der Business Units und Servicecenter
- Frühe Integration der Servicecenter als Hauptumsatzträger ist entscheidend – die Ergonomie der Anwendung muss für den Endbenutzer optimal sein. Die Komplexität muss versteckt werden, um die Akzeptanz sicherzustellen und die Supportaufwendungen klein zu halten.
- Die zeitnahe Integration der Markteinführung in das Gesamtprojekt war wichtig, um inhaltliche Synergien zu nutzen und um eine schnelle Akzeptanz bei den Endkunden zu erreichen
- Auch Projekte in dieser Komplexität sind beherrschbar (Abnahme im geplanten Termin- und Kostenrahmen)

Links zum Thema Ersatzteilbestellung über Internet

- Informationen zu SECOS, Multimediapräsentation www.secos.saurer.com
- Oerlikon Textile www.oerlikontextile.com
- Studie CSC Ploenzke www.cscploenzke.de
- Online Consulting AG www.online.ch
- Docware AG www.ersatzteil.com



Die Projektpartner

Oerlikon Textile

Die Oerlikon Textile ist ein Segment des Oerlikon Konzerns. Oerlikon erwirtschaftete im Jahre 2006 total ungefähr CHF 2.6 Mia. Umsatz mit ca. 18'000 Mitarbeitern weltweit. Die Textilgruppe besteht aus den Businessunits Barmag, Schlafhorst, Neumag, sowie der Saurer Arbon AG (CH).

Online Group

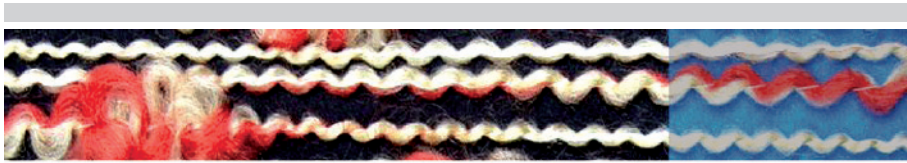
Die Online Group besteht aus Online Consulting AG (Wil), Online Consulting AG (Luzern) und Online Solutions Sp. z o.o. (Wroclaw, Polen).

Die Online Group ist als Integrator mit 60 Mitarbeitern in der Schweiz und Polen auf die Umsetzung von nutzenorientierten Lösungen zur Verwaltung von Informationen und Produktdaten mit Internettechnologie spezialisiert. Fachleute aus den Bereichen Beratung, Software-Entwicklung, Datenbank, Design und Projektleitung bieten umfassende und kompetente Dienstleistungen aus einer Hand. Abgerundet wird das Angebot durch ein eigenes Hostingcenter.

Im Bereich Product Information Management (PIM), also den Lösungen für die Verwaltung von Produktdaten und für die Erstellung von Katalogen und Webshops, ist die Online Group der grösste Schweizer Anbieter. Für Enterprise Content Management-Projekte (ECM) als Internet- oder Extranetlösung oder als interne Arbeitsplattform (Portale) nimmt die Online Group ebenfalls eine starke Stellung ein.

Durch die Standorte Wil (Hauptsitz und Entwicklung), Luzern (Vertrieb und Entwicklung), Zürich (Rechenzentrum) und Wroclaw, Polen (Vertrieb und Entwicklung) ist eine hohe Leistungsfähigkeit sichergestellt.





Referenzen-Auszug

Arthur Flury AG
Bühler AG
Burckhardt Compression AG
EKU AG
Herzog Elmiger AG
HG COMMERCIALE
Hyundai Suisse AG
Kanton St. Gallen
Kantonsspital St. Gallen
Lusso
NeoVac ATA AG
OSRAM (Schweiz) AG
Polytype Gruppe
Regloplas AG
Reichle & De-Massari AG (R&M)
Spaeter Gruppe
Spühl AG
Stadt St. Gallen
Suva
Swan Analytical Instruments AG
TCA Thermoclima AG
Trapeze IST Switzerland GmbH

Online Group

Online Consulting AG
Ralph Sonderegger
CH-9500 Wil
Telefon +41 (0)71 913 31 31

Online Consulting AG
CH-6004 Luzern
Telefon +41 (0)41 227 05 00

www.online.ch, info@online.ch