

## MAHLE Aftermarket optimiert Geschäftsprozesse Einsatz des TecOrder Entry Service beschleunigt Auftragsabwicklung



Der Filter- und Motorenteile- Spezialist MAHLE Aftermarket konnte seit der Einführung des TecOrder Entry Service vor einem Jahr seine Auftragsabwicklungsprozesse wesentlich effizienter gestalten. Der Anteil der elektronischen Bestellaufträge stieg auf über 75 Prozent. TecOrder Entry ist ein Serviceangebot von TecCom, Fax- und Dateibestellungen für den Lieferanten zu erfassen und ihm als elektronischen Auftrag über die Software TecLocal zu übermitteln. Der Lieferant kann dadurch die Anzahl der Aufträge, die ihn in Papierform oder in einem nicht verarbeitbaren Format erreichen, nachhaltig reduzieren.

Die Optimierung der Geschäftsprozesse ist für MAHLE vor allem durch das ehrgeizige Umsatzziel notwendig geworden. Gleichzeitig muss sich der Servicegrad erhöhen und die Auslieferung der Artikel beschleunigen. Dafür ist eine reibungslose und schnelle Auftragsannahme Grundvoraussetzung.



Volker Bäuerle, eCommerce  
Manager der MAHLE Aftermarket GmbH

In Osteuropa und in Russland konnte der Automotive Spezialist bereits ein überproportionales Wachstum einfahren. Um das Mehr an Aufträgen mit derselben Geschwindigkeit und Professionalität abwickeln zu können, schrieb sich MAHLE die Optimierung der Geschäftsprozesse auf die Fahnen. Ein wichtiger Bestandteil zur Realisierung dieser Strategie ist TecCom. „Wir haben uns für TecCom entschieden, um die

Auftragsabwicklung weitestgehend zu automatisieren“, sagt Volker Bäuerle, eCommerce Manager der MAHLE Aftermarket GmbH.



Customer Service bei MAHLE, TecCom im Einsatz

Neben dem TecLocal nutzt MAHLE den Order Entry Service von TecCom. Mit diesem Service kann das Unternehmen die manuelle Auftrags eingabe auf ein Minimum reduzieren. Denn TecCom konvertiert die Bestellungen, welche die Kunden per Fax, E-Mail oder als Datei anhang senden, in ein elektronisch verarbeitbares Format und übermittelt sie via TecLocal direkt in das Warenwirtschaftssystem von MAHLE. „TecOrder Entry

Service hilft uns, mit derselben Mannschaft die gestiegene Anzahl an Aufträgen zu bewältigen“, so Bäuerle. Der Service funktioniert dabei denkbar einfach. MAHLE gibt die Bestellungen, die beispielsweise als Fax, Excel- oder Word-Datei ankommen, an TecCom weiter. TecCom erfasst die Aufträge im TecLocal und sendet sie zusammen mit den entsprechenden Kontaktdaten des bestellenden Händlers an das SAP-System von MAHLE. Dort gehen die Auftragsinformationen im gewohnten Format ein und werden ohne manuellen Eingriff weiterverarbeitet.

Bereits seit Mai 2004 setzt MAHLE Aftermarket auf TecOrder Entry Service. Inzwischen werden über 75 Prozent des Order volumens der Kunden aus West- und Osteuropa über TecCom abgewickelt. Damit ist MAHLE seinem Ziel, die Auftragsabwicklung zu automatisieren, ein gutes Stück näher gekommen: „Heute erhalten wir rund 90 Prozent unserer Aufträge im Produktbereich Filter elektronisch“, erklärt Volker Bäuerle.

Die daraus resultierenden Vorteile für MAHLE liegen auf der Hand. Die Mitarbeiter des Customer Service, die für die Auftragsannahme zuständig sind, wurden erheblich entlastet und können sich seither verstärkt um individuelle Anliegen und die Beratung der Kunden kümmern. Das erhöht den Servicegrad und die Kundenzufriedenheit. Die elektronische Abwicklung beschleunigte nicht nur die Verarbeitung der Aufträge, sondern führte auch zu einem schnelleren Versand der Artikel und einer effizienteren Lagerabwicklung. Gleichzeitig verbesserte sich die Datenqualität erheblich. Denn die elektronische Übermittlung schützt vor Tippfehlern bei der Dateneingabe, was wiederum die Anzahl der Falschlief erungen senkt.

Zukünftig möchte die MAHLE Aftermarket GmbH die Auftragsbearbeitung mittels TecOrder Entry Service noch weiter automatisieren. Dazu sollen auch die Aufträge der Kunden aus Asien, dem Nahen und Mittleren Osten, Nord- und Südamerika über diesen Service abgewickelt werden.

## Über die MAHLE Aftermarket GmbH

Die MAHLE Gruppe mit Hauptsitz in Stuttgart zählt zu den weltweit führenden Herstellern von Motorenteilen und Filtersystemen für die Automobil-, Fahrzeug- und Motorenindustrie. Das international agierende Unternehmen mit rund 35.000 Mitarbeitern ist mit über 60 Produktionsstandorten in Europa, Nord- und Südamerika sowie Asien vertreten. Zum weiteren Ausbau der weltweiten Handels- und Logistikaktivitäten gründete das Unternehmen die MAHLE Aftermarket GmbH.

MAHLE Aftermarket GmbH  
Pragstr. 26-46  
70376 Stuttgart  
Tel. +49 (0)711-5 01-0  
Fax +49 (0)711-5 01-13113

## Über die TecCom GmbH

TecCom ist die marktführende B2B-Plattform für den europäischen Kfz-Ersatzteilmarkt. Die Lösung verkürzt, vereinfacht und automatisiert die Auftragsabwicklung für Teilehersteller und Großhändler. Im Online-Dialog können Verfügbarkeiten eingesehen, Liefertermine abgeklärt, Ersatzteile bestellt, Bestellungen bestätigt, Lieferungen angekündigt und Rechnungen gestellt werden. Heute setzen bereits über 5.500 Großhändler und 70 Teilelieferanten TecCom ein.

TecCom GmbH  
Steinheilstr. 10  
85737 Ismaning  
Tel. +49 (0)89-32 12 16-0  
Fax +49 (0)89-32 12 16-100  
teccom@teccom.de  
www.teccom.de