

Kulczyk Tradex: 500 000 części w systemie

Spektakularna skala, rozliczne korzyści



Kulczyk Tradex – generalny importer VW i Audi usprawnił największy obszar biznesowy firmy: zakup, magazynowanie i sprzedaż części zamiennych do samochodów tych marek. Wdrożone przez BCC rozwiązanie SAP wspomaga zarządzanie około 500 tys. pozycji towarowych.

Kulczyk Tradex jest generalnym importerm samochodów i części zamiennych Volkswagena i Audi. W skład grupy kapitałowej wchodzi również między innymi niedawno wydzielona ze struktur Kulczyk Tradex spółka KPI Sports Cars, zajmująca się importem samochodów Porsche. Klientami firmy są między innymi sieci dealerskie VW i Audi, dla których KT jest głównym dostawcą.

Firma Kulczyk Tradex (KT) działająca na rynku od 1991 r. to generalny importer samochodów Volkswagen i Audi oraz części zamiennych do tych marek. Dystrybucja samochodów i części następuje poprzez autoryzowaną sieć odbiorców. Firma odpowiada również za obsługę gwarancyjną zakupionych aut.

Obecnie sieć dealerów VW tworzy 68 salonów i 79 autoryzowanych stacji serwisowych. Sieć dealerów Audi to 24 salony i 33 autoryzowane stacje serwisowe. W Poznaniu i okolicach firma posiada nowoczesne magazyny o łącznej powierzchni ponad 32 tys. m kw.

Okolo 500 tys. pozycji magazynowych, które przechodzą przez te wielkie hale, to części zamienne i akcesoria do wszystkich typów VW i Audi sprzedawanych w Polsce. Wśród nich są niemal wszystkie części zastosowane w konstrukcji pojazdów, a więc zarówno duże elementy karoserii i kompletne silniki, jak i te najmniejsze filtry, uszczelki i śruby. Dziennie realizowana jest wysyłka ponad 12 tys. pozycji do autoryzowanych odbiorców, a przyjęcia towaru od dostawców odbywają się 24 godziny na dobę.

System SAP w Kulczyk Tradex

Od 2004 r. Kulczyk Tradex pracuje w systemie SAP i od tego czasu konsekwentnie rozwija system – począwszy od objęcia wdrożeniem systemem obszaru obrotu samochodami i całości finansów oraz kontrolingu, poprzez umożliwienie elastycznego raportowania przy użyciu raportów w hurtowni danych SAP BW, skończywszy na opisanym w tym artykule wdrożeniu SAP w obszarze obrotu częściami zamiennymi.

Zakupy, magazynowanie i sprzedaż części zamiennych to największy i najbardziej złożony biznesowo obszar w firmie. Skala działania oraz ogromna liczba danych (baza samych indeksów materiałowych liczy około 500 tys. pozycji, a liczba warunków cenowych to ponad 13 mln wpisów rocznie) wymagały stworzenia niezawodnego rozwiązania, przystosowanego do potrzeb biznesowych firmy, a jednocześnie działającego według najlepszych praktyk dla branży automotive.

Jednym z najważniejszych celów wdrożenia SAP do wsparcia obrotu częściami zamiennymi było polepszenie obsługi dealerów poprzez maksymalne zautomatyzowanie wszystkich procesów w całym łańcuchu logistycznym. Począwszy od przygotowania optymalnych zamówień do dostawców, którzy również pracują w systemie SAP, poprzez etap monitorowania przebiegu realizacji zamówień u dostawców i uaktualniania informacji w systemie SAP w KT w celu przesłania ich dalej do dealerów. Dalej, poprzez etap przyjęcia dostawy przychodzącej od dostawcy z uwzględnieniem cross-dockingu. I wreszcie kończąc na obsłudze transportu, zawierającego zaplanowane dostawy wychodzące do dealerów.

Marki Volkswagen i Audi kojarzą się klientom głównie z niezawodnymi samochodami, ale coraz częściej również ze sprawną i szybką obsługą gwarancyjną i serwisową. Sprostanie takim oczekiwaniom wymaga od importera oraz głównego dostawcy części zamiennych, jakim jest firma KT, ciągłej pracy nad poprawą związanych z tym parametrów, czyli skrócenia czasu obsługi zamówienia części, szybkich i bezbłędnych dostaw do dealera oraz rozliczeń.

Parametry obsługi dealerów są określone przez wytyczne koncernów oraz procedury ISO, obowiązujące w KT. Niemal wszystkie zamówione części docierają do dealerów już następnego dnia do godz. 8 rano, łącznie z fakturami w postaci elektronicznej. Dla części sprowadzanych bezpośrednio od dostawcy czas realizacji zamówień w większości nie przekracza czterech dni.

Obrót częściami zamiennymi w KT

W całym łańcuchu logistycznym obrotu częściami zamiennymi oprócz firmy KT uczestniczą dostawcy części (Volkswagen AG, Audi AG, Original Zubehoer Volkswagen, Original Zubehoer Audi), odbiorcy (dealerzy marek VW i Audi oraz autoryzowane stacje serwisowe w całym kraju) oraz firma spedycyjna dostarczająca towar od Kulczyk Tradex do klientów. Dla wszystkich uczestników tego procesu najistotniejszym parametrem jest czas.

Od chwili złożenia zamówienia, poprzez przygotowanie towaru do wysyłki i zapakowanie go do transportu, aż do wygenerowania dokumentów przewozowych i faktur sprzedaży – liczy się każda minuta. Jeśli zamówienie trafi do Kulczyk Tradex przed godz. 18, a część jest dostępna w magazynie, to jest ono zrealizowane jeszcze tego samego dnia.

Równoległe z realizacją zamówień dealerów przyjmowane są części od dostawców, które przyjeżdżają do magazynu firmy KT praktycznie przez całą dobę.

Z tych powodów KT musi dysponować niezawodnym narzędziem, funkcjonującym bez ustanku, które będzie wspierać pracowników logistyki w realizacji tego procesu.

Od dostawców do odbiorców

Choć podstawowym założeniem projektu była organizacja obsługi obrotu częściami zamiennymi w systemie SAP ERP. Należało też uwzględnić, że jest on jednym z kilku systemów biorących udział w całości łańcucha od dostawców do odbiorców. Dlatego w nowym rozwiązaniu SAP dla tego obszaru konieczne było umożliwienie wymiany danych z systemami dostawców – przekazywanie informacji o zamówieniach części, rejestrowanie danych o przyjętych zamówieniach oraz terminach realizacji poszczególnej pozycji z każdego zamówienia. Konieczne było też stworzenie mechanizmu do przekazywania tych informacji dealerom, aby dysponowali pełną wiedzą o terminach otrzymania zamówionych części i mogli wcześniej planować przyjęcia do napraw samochodów poszczególnych klientów.

Z kolei dealerzy, oprócz informacji o terminach realizacji dostaw zamówionych części, potrzebowali elektronicznej formy faktury sprzedaży (które generowane są automatycznie po zakończeniu wysyłki – około godz. 23 każdego dnia). Faktura w postaci elektronicznej pozwala na szybkie przyjęcie części na stan magazynu u dealera. Dodatkowo faktury są następstwem procesu transportowego, w którym generowane są dokumenty przewozowe (w postaci papierowej oraz elektronicznej) dla firmy spedycyjnej, odpowiedzialnej za transport części do wszystkich dealerów i autoryzowanych serwisów VW i Audi w Polsce.

Lepiej, szybciej, prościej

Kluczowe punkty procesów logistycznych w obrocie częściami wyznaczały zarazem najważniejsze wyzwania projektowe dla wdrożenia rozwiązań SAP w tym obszarze.

Najkrócej cele biznesowe, które przed rozwiązaniem implementowanym przez konsultantów BCC postawił Kulczyk Tradex, można określić tak: lepiej, szybciej, prościej i pod kontrolą.

Najważniejszym zadaniem wdrożonych rozwiązań było skrócenie czasu realizacji zamówień oraz czasu pomiędzy dostawą przychodzącą a dostępnością towaru do sprzedaży. Z tego podstawowego celu wynikały kolejne, które w rezultacie składają się na poprawę efektywności działania i zadowolenie klientów.

Przed wszystkim należało poprawić kontrolę nad dostępnością towarów w magazynie. To wymagało dostarczenia bieżącej, zawsze aktualnej informacji o zapasach. W opracowaniu tego rozwiązania upatrywano także możliwości polepszenia rotacji towarów.

Uproszczenie i zoptymalizowanie procesów wewnątrzmagazynowych miało się również przełożyć na lepszą i sprawniejszą obsługę reklamacji dealerskich i do dostawcy/producenta.

Ze względu na konieczność ochrony środowiska ważne jest zwiększenie obrotu częściami regenerowanymi, a z punktu widzenia zarządzania tym biznesem nieodzowny jest bardzo dobry system rozliczeń. Projekt musiał uwzględnić wszystkie reguły stosowane w obrocie częściami regenerowanymi.

System SAP miał też umożliwić przyjmowanie i bezbłędną realizację zamówień na tzw. części inteligentne (kluczyki, wkładki zamków, sterowniki itd.) do konkretnego numeru nadwozia.

Oprócz celów stricte logistycznych istotną część przedsięwzięcia stanowiły także zadania związane z kontrolą kosztów transakcji z klientami. W tym zakresie konieczne było opracowanie rozwiązań umożliwiających kontrolę zdolności finansowej poszczególnych dealerów, co pozwala na bieżąco oceniać i potwierdzać możliwość realizacji transakcji z danym klientem.

Dedykowane aplikacje poprzednio wykorzystywane w KT do obsługi obszaru zakupów, magazynowania i obrotu częściami zamiennymi zawierały pewien zestaw udogodnień, które zostały zachowane i rozwinięte w opracowanym rozwiązaniu SAP. Były to m.in. masowa obsługa zamówień zakupowych, masowa obsługa zleceń sprzedaży, obsługa procesu złomowania oraz obrotu częściami regenerowanymi. Te udogodnienia były skrojone na miarę potrzeb KT, dlatego implementacja całościowego rozwiązania zastępującego te elementy była sporym wyzwaniem.

Sukces przedsięwzięcia w dużej mierze zależał od akceptacji rozwiązania przez głównych użytkowników – czyli pracowników magazynu, dlatego należało opracować czytelne i ergonomiczne menu i ekrany dla transakcji przyjęć, wydań i obsługi magazynu obsługiwanych za pomocą skanerów. Natomiast dla pracowników odpowiedzialnych za zarządzanie całością procesów należało opracować mechanizmy zarządzania zbiorczego dokumentami i operacjami zakupu i sprzedaży.

Takie podejście do nowo wdrażanych narzędzi SAP wymagało opracowania wielu rozszerzeń rozwiązań SAP oraz stworzenia autorskich aplikacji do obsługi niestandardowych procesów i udogodnień związanych z koniecznością obsługi dużej liczby danych.

Projekty SAP realizowane w KT przez BCC

- grudzień 2002 – styczeń 2004 – wdrożenie SAP dla obszaru zakupów, magazynowania, sprzedaży samochodów oraz zakupu i sprzedaży usług
- grudzień 2005 – marzec 2006 – wdrożenie SAP BW w FI
- grudzień 2006 – marzec 2007 – wdrożenie SAP BW w SD
- czerwiec 2006 – czerwiec 2007 – wdrożenie SAP dla obszarów zarządzania akcesoriami samochodowymi, narzędziami serwisowymi i materiałami marketingowymi
- luty – czerwiec 2008 – upgrade SAP do wersji ECC 6.0
- marzec – maj 2009 – wdrożenie SAP BW w CO i MM
- październik 2008 – maj 2009 – wdrożenie SAP dla obszarów zakupów, magazynowania i sprzedaży części zamiennych Volkswagen i Audi
- usługi outsourcingowe – administracja SAP (od 2004), serwis aplikacyjny w zakresie SD (od 2006)

Projekt just in time

Projekt wdrożenia SAP w obszarze obrotu częściami zamiennymi w KT rozpoczął się w listopadzie 2008 r. W prace wdrożeniowe zaangażowanych było, oprócz 20 konsultantów BCC, blisko 20 pracowników Kulczyk Tradex, którzy znaczną część swojego normalnego (oraz bardzo często ponadnormatywnego) czasu pracy poświęcili na prace związane z projektem. W projekcie uczestniczyli pracownicy Działu Sprzedaży Części Zamiennych, Działu Logistyki, Działu Informatyki, Działu Controllingu, Działu Finansowego Kulczyk Tradex oraz pracownicy spedytora zarówno w obszarze biznesowym, jak i IT. Za całość wdrożenia oraz koordynację prac odpowiadali konsultanci BCC.

Na potrzeby transmisji danych o wysyłkach i fakturach do aplikacji dealerskich konieczne było przygotowanie transferu danych w formacie akceptowanym przez te aplikacje. Dlatego dodatkowo podczas prac projektowych komunikowano się z osobami po stronie dealerów odpowiedzialnymi za obsługę IT, a także firmami informatycznymi obsługującymi rozwiązania dealerskie.

Ponieważ systemem używanym w Volkswagen AG jest również SAP, konieczne było wypracowanie i przygotowanie rozwiązań do elektronicznego transferu danych dotyczących np. składanych zamówień, zamawianych części, obsługiwanych reklamacji do dostawcy. To z kolei wymagało współpracy z pracownikami działu IT w grupie Volkswagen AG w Niemczech.

Liczba zaangażowanych stron w procesie projektowym (łącznie blisko 200 osób, reprezentujących łącznie ponad 120 różnych firm) oraz skala przedsięwzięcia, a także liczba koniecznych rozszerzeń systemu stawiają ten projekt wśród najbardziej złożonych przedsięwzięć SAP w zakresie logistyki zrealizowanych w ostatnich latach w Polsce.

Projekt trwał dziewięć miesięcy. Od momentu rozpoczęcia prac koncepcyjnych do startu produktywnego upłynęło sześć miesięcy, pozostałe trzy poświęcono na wsparcie i optymalizację pracy systemu.

Pracownicy Kulczyk Tradex – przyzwyczajeni do działania just in time – podobne wymagania stawiali przed konsultantami BCC. W ostatniej fazie prac projektowych zdarzało się, że zgłoszenia koniecznych zmian w konfiguracji systemu dokonywane o godz. 22 były diagnozowane i realizowane przed godz. 6 następnego dnia.

Prace wdrożeniowe dotyczyły funkcjonalności SAP w modułach gospodarki materiałowej i zarządzania magazynem (MM/MM), sprzedaży i dystrybucji (SD), hurtowni danych (BW), dostosowań w finansach i controllingu (FI/CO) oraz tworzenia rozszerzeń standardowych funkcjonalności systemu w języku ABAP. W ramach projektu zostały wdrożone innowacyjne funkcje SAP wspomagające procesy logistyki, w tym m.in.:

- rozwiązania do obsługi magazynu wykorzystujące skanery kodów kreskowych w procesach przyjęcia, pakowania i załadunku,
- autorskie rozwiązanie BCC w obszarze przeładunku kompletacyjnego (cross-docking),

- integracja z rozwiązaniem dostawcy usług logistycznych,
- rozwiązanie do obsługi i zarządzania reklamacjami dealerskimi,
- zarządzanie procesami dla części regenerowanych.

Uruchomione w maju 2009 r. rozwiązanie kompleksowo wspiera działalność KT związaną z częściami VW i Audi, od rejestracji zamówień klientów, zakupu pozycji od producenta, przez magazynowanie, sprzedaż i obsługę posprzedażną (zwroty, reklamacje, części regenerowane).

Rzeczywiste dane w rzeczywistym czasie

Obecnie całość działalności Kulczyk Tradex w obszarze obrotu częściami zamiennymi jest wspierana w systemie SAP. Klient zamawiając części, przesyła ich zestawienie w ustalonym formacie. Informacje od klientów odczytywane są przez automatyczny proces poza SAP i sprawdzane pod względem poprawnej ich zawartości, a następnie zapisane do odpowiedniego katalogu.

Pliki ze zweryfikowanymi i rozdzielonymi zamówieniami są automatycznie odczytywane przez system SAP. Do tego celu służy dedykowane rozwiązanie, tworzące zbiorczo zlecenia sprzedaży na podstawie zamówień przesłanych przez dealerów. Pracownik biura magazynu nadzoruje ten w pełni automatycznie toczący się proces i okresowo weryfikuje poprawność jego działania.

Pracownicy Kulczyk Tradex mający dostęp do tego narzędzia dysponują aktualną informacją, w którym zleceniu sprzedaży, w której jego pozycji znajduje się konkretna część zamawiana przez dealera. Bez tego rozwiązania sprawne przygotowanie zleceń sprzedaży i dalsze ich przetwarzanie nie byłoby możliwe – liczba zleceń sprzedaży to setki, a zamówionych w nich pozycji ponad 12 tys. dziennie.

Dzięki przyjaznemu interfejsowi i przejrzystej informacji prezentowanej na ekranie łatwo można ustalić losy zamówienia na pojedynczą część spośród tysięcy zamówionych.

Dodatkowo dzięki przygotowanemu rozwiązaniu możliwe jest śledzenie stopnia realizacji złożonego zamówienia, bowiem nie zawsze wszystkie pozycje zamawiane przez klienta dostępne są bezpośrednio w magazynie. W takich przypadkach niezrealizowane zamówienia są podstawą do generowanych zgłoszeń zapotrzebowania, przekształcanych przez zaopatrzeniowców w zamówienia. Dzięki rozwiązaniu do zbiorczej obsługi zamówień dealerskich pracownik może uzyskać szczegółowe informacje o tym, które pozycje z danego zamówienia wymagają jeszcze realizacji.

Natomiast dla pozycji realizowanych w wysyłce uruchomiono automatyczne powiadomienie odbiorcy drogą mailową o dokonanych zmianach w dokumencie dostawy wychodzącej.

Na uwagę zasługuje zastosowanie rozwiązania do przeładunku kompletacyjnego (szerzej opisane w dalszej części artykułu) zapewniające natychmiastową wysyłkę brakującej pozycji zamówienia klienta, bezpośrednio po przyjęciu dostawy zamówionej części. System priorytetów nadawanych poszczególnym zamówieniom dba też o to, aby jako pierwsze realizowane były pozycje reklamowane przez dealerów i zamówienia gwarancyjne.

Skaner w obsłudze magazynu

Operacje w hali magazynowej wykonywane są za pomocą skanerów kodów kreskowych, które zintegrowane online z SAP, przesyłają i odbierają informacje w czasie rzeczywistym. Dzięki specjalnie przygotowanemu przez BCC menu i rozszerzeniu zakresu dotychczas stosowanych operacji skanerowych możliwe było zoptymalizowanie pracy w magazynie.

Poprzez wybór pozycji z menu skanera wykonuje się operacje standardowo dostępne w SAP, jak potwierdzenia zleceń przeniesienia, ale także transakcje niestandardowe, utworzone podczas wdrożenia na potrzeby Kulczyk Tradex (np. plombowanie koszy, przepakowanie zapakowanego kosza, inwentaryzacja, złomowanie). Bardzo istotne dla poprawy szybkości dostępności części przyjętej z dostawy przycho-dzącej jest wprowadzenie automatycznych księgowañ bezpośrednio po potwierdzeniu rozmieszczenia jej w lokalizacji.

Kolejnym ważnym rozwiązaniem jest możliwość przeksięgowywania zapasów z nieograniczonego wykorzystania do zapasu zablokowanego bezpośrednio na skanerze. Oznacza to, że po stwierdzeniu, że zapas nie jest możliwy do sprzedaży, następuje jego natychmiastowe zablokowanie (przez upoważnione osoby), bez konieczności kontaktu z biurem magazynu (na drugim końcu hali).

Dodatkowym atutem jest możliwość uzyskania na skanerze pełnej informacji o powodach zwrotu części reklamowanej oraz uzupełnienie opisu uszkodzenia.

Najważniejsze jednak jest to, że przy zastosowaniu kodów kreskowych na drukarkach, etykietach na częściach, etykietach opisujących lokalizację, etykietach opakowań i na plombach zabezpieczających stalowe kosze praca ze skanerem nie wymaga zbyt częstego używania klawiatury, a jedynie wiązki lasera, a to kolejna oszczędność czasu w procesach.

Cross-docking

Aby zminimalizować czas oczekiwania klienta na zamówiony towar, przygotowano zostało niestandardowe rozwiązanie dla tzw. cross-dockingu, czyli przeładunku kompletacyjnego.

Nie zawsze zamawiana przez klienta część znajduje się na stanie magazynu. Wtedy konieczne jest jej sprowadzenie od dostawcy. Informacja o zamówieniu klienta rejestrowana jest w systemie, a dzięki autorskiemu rozwiązaniu BCC przy przyjęciu na magazyn zamówionej części nie ma potrzeby umieszczania jej w lokalizacji, bo na etykiecie, którą uzyskuje magazynier, znajduje się już kod dealera.

Możliwe jest już wtedy bezpośrednie przekazanie części ze strefy przyjęć do strefy wydań, a wydrukowana etykieta jest równocześnie etykietą sprzedażową dzięki mapowaniu danych (zlecenie przeniesienia do dostawy wychodzącej), których w chwili wydruku jeszcze w systemie nie było.

Dzięki temu znacznie skraca się czas pomiędzy dostawą danej części a wysyłką do oczekującego dealera. Nie bez znaczenia jest też fakt mniejszego zapotrzebowania na dodatkowe, odkładcze powierzchnie magazynowe.

Solidne fundamenty

Projekt SAP do obsługi części zamiennych VW i Audi to największe wyzwanie, z jakim mieliśmy do tej pory do czynienia. Z jednej strony nowy system, inne procesy i procedury, większa precyzja, a z drugiej cała otoczka biznesowa – pracownicy, ich nawyki, zmienność pracy, struktury, klienci (dealerzy) i ich systemy, no i w końcu fabryka. Po raz kolejny okazało się, że najważniejsi dla sukcesu wdrożenia są ludzie. I to we wszystkich obszarach – zaczynając od konsultantów BCC, poprzez kluczowych pracowników biznesowych KT po Dział Informatyki.

W KT, co chciałbym z satysfakcją podkreślić, udało się stworzyć zespół kompetentnych osób, a zarazem taką atmosferę współpracy, że byliśmy skazani na sukces. Wszyscy mieliśmy poczucie, że uczestniczymy w tworzeniu czegoś niezwykłego. A to w krytycznych momentach dawało nam pozytywny impuls. SAP wpisał się w określony krajobraz IT, który z jednej strony jest zasilany, z drugiej zasila danymi wiele różnych systemów. Wystarczy tylko powiedzieć, że musieliśmy opracować i dostosować ponad 40 interfejsów z innymi systemami. Dzięki SAP zdecydowanie wzrosła jakość danych, którymi dysponujemy. Do tej pory nie wykorzystywaliśmy wszystkich danych transferowanych nam przez producenta części. Teraz są one do dyspozycji, stawiając nasz biznes na innej jakościowo płaszczyźnie. Mamy pełną świadomość, że przed nami nowe możliwości rozwoju, które poprzednio były trudne do realizacji. W najbliższym czasie chcemy poprzez portal intranetowy wyjść z dodatkową informacją do naszych klientów – dealerów, aby i oni mogli usprawniać dalej swój biznes, ku zadowoleniu użytkowników samochodów VW i Audi.

Jako ludzie zmieniamy się, dojrzewamy, zaczynamy cenić rzeczy, których kiedyś nie docenialiśmy. Myślę, że podobny proces dotyczy też firm – wyrasta się z łatania doraźnych problemów, a stawia się na dalekowzroczny rozwój, na solidnych fundamentach. Takimi fundamentami bez wątplenia są sprawne i elastyczne systemy IT. I dobrze jest, kiedy Zarząd to rozumie.

Mariusz Radosh

Kierownik Działu Informatyki, Kulczyk Tradex

Współpraca z przewoźnikiem

Na potrzeby integracji z dostawcą usług logistycznych przygotowano zostało rozwiązanie generujące dokumenty przewozowe. Przygotowane do transportu opakowania (w tym kosze zwrotne spedytora i opakowania zwrotne KT), odpowiednio zabezpieczone plombami, są przy załadunku skanowane – dane o przesyłce są wprowadzane do określonego dokumentu transportowego.

Po zakończeniu załadunku pracownik odpowiedzialny za nadzór kontroluje, czy wszystkie powstałe w systemie przesyłki zostały potwierdzone na skanerze.

Po odprawie transportu generowana jest lista załadunkowa

cargo, stanowiąca dokument dla kierowcy, generowane są listy przewozowe dla poszczególnych odbiorców w ramach wysyłki towaru z określonego punktu wysyłkowego oraz wysyłany jest plik elektroniczny do spedytora z danymi o przesyłkach (numer przesyłki, waga, odbiorca, nazwa opakowania, numery plomb).

Otrzymane z KT informacje pomagają spedytorowi zarządzać bieżącym transportem, są także istotne na wypadek reklamacji, zniszczenia ładunku czy opóźnienia transportu.

Obrót częściami regenerowanymi

Istotną częścią biznesu Kulczyk Tradex w obszarze części zamiennych jest obrót częściami regenerowanymi. Ten proces jest szczególnie kontrolowany przez producenta części (VW AG) i wymaga ścisłej kontroli operacji dokonywanych w ramach procesu między Kulczyk Tradex a dealerami oraz umożliwienia raportowania stanu samego procesu i rozliczeń.

Do obsługi tego procesu BCC przygotowało autorskie rozwiązanie, pozwalające na precyzyjne zarządzanie całością procesu, automatyzujące żmudne i czasochłonne operacje rozliczeń i powiadamiania dealerów, a także uzyskanie informacji o statusach rozliczeń pomiędzy Kulczyk Tradex a dealerem, w dowolnym momencie.

Lepsza organizacja, wydajniejszy biznes

Do najważniejszych korzyści biznesowych z wdrożenia rozwiązań SAP Kulczyk Tradex zalicza wprowadzenie dwóch kont rozliczeń – pomiędzy KT i dealerami oraz pomiędzy KT i koncernem Volkswagen.

Nowe funkcjonalności gwarantują większe bezpieczeństwo dla KT, gdyż obecnie zamówienia dealerów podlegają kontroli kredytowej przed uruchomieniem realizacji dostaw. Dostarczone narzędzia umożliwiają wszechstronne analizy biznesowe w oparciu o szeroką gamę raportów.

Ogólnym efektem projektu jest także optymalizacja wartości zasobów magazynowych.

Narzędzia SAP do obsługi obrotu częściami zamiennymi wprowadziły wiele zmian w organizacji tego procesu. Do najważniejszych należą:

- optymalizacja zarządzania zapasami magazynowanymi w różnych, nierzadko oddalonych od siebie magazynach,
- wsparcie procesu przyjęć dostaw przychodzących poprzez implementację algorytmu postępowania przy przyjęciu części do określonej lokalizacji domyślnej lub jako części nadwyżkowo dostarczonej lub części niepełnowartościowej pozwoliło na automatyzację procesu reklamacji do dostawcy,
- wykorzystanie w procesie przyjęć skanerów przenośnych oraz zwielokrotnienie liczby drukarek kodów kreskowych pozwoliło skierować magazynierów do pracy przy rozpakowywaniu dostaw, co bezpośrednio przyczyniło się do poprawy organizacji przyjęć i przyspieszenia rotacji części w magazynie.
- kontrola na skanerze, czy kod lokalizacji odpowiada lo-

kalizacji będącej celem zlecenia przeniesienia zmniejszyła liczbę błędów przy roznoszeniu,

- kontrola liczby przygotowanych przesyłek w odniesieniu do liczby części zapakowanych do transportu,
- kontrola poprawności przygotowania przesyłek do transportu oraz poprawności załadunku zgodnie z kierunkiem transportowym,
- szybsze przeprowadzenie codziennych inwentaryzacji poprzez zastosowanie autorskich rozwiązań przy wprowadzaniu ilości ze spisu i opracowywaniu wyników,
- szybsze przygotowanie i rozliczenie reklamacji do dostawcy,
- kontrola reklamacji poprzez wygodny, przejrzysty i w pełni zalgorytmizowany system obsługi reklamacji dealerskich, będący rozwiązaniem autorskim BCC,
- automatyzacja przyjmowania zamówień od dealerów zmniejszyła pracochłonność w biurze magazynu,
- większa kontrola poprawności pakowania przesyłek i kompletności w potwierdzaniu zleceń przeniesienia na dany dzień załadunku,
- nadzór nad pracą ponad 100 magazynierów poprzez monitorowanie powstawania i/lub potwierdzania zleceń przeniesienia.

Dla dealerów i kierowców

Przygotowane dla w KT narzędzia SAP i osiągnięta dzięki nim poprawa organizacji dostaw przełożyły się bezpośrednio na jakość obsługi dealerów i co za tym idzie – użytkowników samochodów.

Obecnie dealerzy są informowani o każdej zmianie statusu dostawy i nowym planowanym terminie dostawy, wynikającym np. z potwierdzeń od dostawcy części. To umożliwia im dokładną kontrolę nad stopniem realizacji swoich zamówień.

Nastąpiło skrócenie czasu realizacji zamówień poprzez system kompletacji cross-docking oraz m.in. monitorowanie chwilowo niedostępnych, bo np. roznoszonych w lokalizacje magazynowe towarów, na które właśnie wpłynęło zamówienie. Obecnie KT może przyjąć i przesłać średnio o ponad 15% więcej towarów.

Zaledwie po kilku miesiącach pracy z nowymi narzędziami liczba zgłaszanych reklamacji dotyczących realizacji zamówień spadła o ponad 20%. Krócej trwa także wystawianie korekt dotyczących reklamacji. Dealer zwraca towar z numerem dostawy zwrotnej, co umożliwia obsługę procesu bezpośrednio przez magazyniera przyjmującego zwrot. Po zakończeniu procesu w magazynie (bez udziału biura magazynu) korekta generuje się automatycznie.

Dodatkowo możliwość monitorowania poszczególnych etapów przebiegu reklamacji pozwala na wychwycenie błędów spedytora w transporcie zwrotnym, a to w praktyce przyspiesza zakończeniu reklamacji (korekta).

Wprowadzone listy załadunkowe do przygotowanych i dostarczanych opakowań zbiorczych dostarczają dealerowi lepszej i pełniejszej informacji o dostawie.

Elastyczny proces zakupowy części regenerowanych uwzględnia oczekiwania dealerów w tym zakresie i pozwala na precyzyjne rozliczanie zakupów tych części.

Obsługa zwrotów, w tym zwrotów połączonych ze zwrotem do dostawcy obecnie odbywa się automatycznie w czytelnym i uwarunkowanym czasowo systemie.

W kilka godzin od zamówienia do faktury

Obecnie cały proces obrotu częściami zamiennymi – od chwili przyjęcia zamówienia, poprzez jego kompletację i wysyłkę, aż do wystawienia faktury – zamyka się w kilku godzinach, co dodatkowo stanowi wyzwanie dla systemu mającego obsługiwać niezawodnie ponad 12 tys. takich transakcji dziennie. Zamówienia klientów przyjmowane są codziennie od rana do godz. 18 (w sobotę do godz. 14), tymczasem już o godz. 19.30 wyjeżdża pierwszy transport, a o 22.00 ostatni.

Niejednokrotnie dealer „rzutem na taśmę” zamawia części dla klienta, który do niego przyjechał uszkodzonym samochodem tuż przez zamknięciem salonu, po to żeby już następnego dnia o 8 rano rozpocząć naprawę. Obsługę tego procesu musi umożliwiać wdrożony system i z powodzeniem wywiązuje się z tego zadania.

Także całodobowa obsługa przyjęć dostaw od producentów odbywa się obecnie w rozwiązaniu SAP, co jest możliwe dzięki niezawodności, intuicyjnym interfejsom oraz kompleksowości rozwiązania opracowanego przez BCC.



Autor:
Dorota Moszczerńska
Kulczyk Tradex



Autor:
Artur Jankowiak
BCC