



Bildquelle: Unsplash/ Foto Fayette Reynolds

Bruker schafft Transparenz über weltweite Auftragseingänge

Vollständige Übersicht über eingehende Aufträge in allen Landesgesellschaften sowie schneller bearbeitete Bestellungen, um mit dem Geschäftswachstum Schritt zu halten und die Kundenzufriedenheit weiterhin und nachhaltig zu steigern – diese Ziele hat Bruker mit der Lösung von xSuite erreicht.

Bruker ist ein weltweit agierender Anbieter von Life-Science-Forschungs- und Diagnoselösungen für Bio- und Materialwissenschaften, Diagnostik und Industrie. Gegründet 1960 als Bruker Physik-AG in Karlsruhe, beschäftigt die Bruker Corporation heute 7.500 Mitarbeitende, Hauptsitz ist Billerica, Massachusetts/USA. Das Unternehmen setzt sich aus mehreren Divisionen zusammen, die sich mit der Entwicklung und dem weltweiten Vertrieb jeweils spezieller analytischer Messgeräte beschäftigen.

Die global agierende Bruker Daltonics GmbH & Co. KG hat ihre Zentrale in Bremen und stellt Massen-Spektrometer her – Investitionsgüter, von denen rund 1.200 Stück pro Jahr verkauft werden. Abgebildet werden die Verkaufsprozesse über SAP SD. Noch ist ein ECC-System im Einsatz. Die Datenbankstruktur wurde 2022 bereits auf HANA umgestellt, für 2024 ist die S/4-Transition geplant.

Eingehende Aufträge für die Spektrometer kann das Daltonics Orderfulfillment Team aufgrund der geringen Stückzahl durchaus manuell in SAP anlegen. Anders beim After-Market-Geschäft, für das Hendrik Friedrichs verantwortlich ist, Head of Global Aftermarket Orderfulfillment bei Bruker Daltonics. Hierbei handelt es sich unter anderem um Verbrauchsgüter, sogenannte Consumables, welche die Betreiber eines Spektrometers für dessen Betrieb benötigen und frequent immer wieder bestellen.



Unternehmen:

Web: www.bruker.com
Branche: Messtechnik
Firmensitz: Bremen (Bruker Daltonics GmbH & Co. KG)

xSuite®-Lösung

- SAP-integrierte Auftragsbearbeitung
- Im Einsatz sind weitere SAP-integrierte Lösungen von xSuite: Verarbeitung von Rechnungen und Auftragsbestätigungen

Entscheidung für xSuite

- Automatisierte, SAP-integrierte Lösung
- Technologisch alles aus einer Hand

Systemintegration

SAP ECC-System; ab 2024 SAP S/4HANA-Umstellung geplant

Order Fulfillment benötigt Verschlankung und Automatisierung

Im After-Market-Geschäft verzeichnet Bruker Daltonics ein jährliches Auftragswachstum von bis zu 20 Prozent. Gingen 2021 noch 52.000 Aufträge ein, waren es 2022 schon 60.000.

„Dies in unserer sehr dezentralen Organisation zu bewerkstelligen – weltweit beschäftigen sich 50 Personen mit der Auftragsannahme – ist schon Herausforderung an sich“, so Hendrik Friedrichs. „Hinzu kommt, dass Sie linear skalierte zusätzliche Arbeitskräfte auf dem aktuellen Arbeitsmarkt nicht rekrutieren können. Daher haben wir uns für die Einführung der xSuite-Lösung zur automatischen Auftragsannahme entschieden. Ohne Verschlankung und Automatisierung kommen wir im Orderfulfillment nicht mehr aus und genau dies ist es, was uns die xSuite-Lösung ermöglicht.“

2019 kamen erste Überlegungen auf, die Auftragseingangsbearbeitung zu automatisieren, d.h. Auftragsdaten softwaregestützt nach SAP übertragen zu lassen, ohne manuelles Zutun. Zu diesem Zeitpunkt war im Hause Bruker bereits für die Bearbeitung eingehender Rechnungen seit mehreren Jahren eine SAP-integrierte Lösung von xSuite im Einsatz. Auch eine Anwendung zur Verarbeitung für Auftragsbestätigungen war eingerichtet worden. Die verwandten Prozesse in der Hand eines Herstellers zu belassen, erschien sinnvoll. Dennoch wurden anfangs alternative Methoden erwogen, etwa den Auftragseingang über EDI zu regeln. Dafür ist aber das Volumen zu hoch und Tausende Kunden weltweit über EDI einzubinden, wäre technisch zu aufwändig gewesen.

Auch die Alternative „Webshop“ stand im Raum, doch Hendrik Friedrichs stellt fest: „Die meisten Kunden sind nicht motiviert, über diesen Weg zu bestellen, da dies einen Mehraufwand für sie darstellt. Bei der vorinstallierten xSuite-Lösung dagegen ändert sich für unsere Kunden nichts, außer dass sie ihre Bestellungen nun an eine neue spezielle E-Mail-Adresse schicken, die direkt mit SAP verknüpft ist.“

Begeisterte Order Fulfillment Teams – rascher weltweiter Roll-out

Im Dezember 2020 unterstützte das xSuite-Team die Bruker Daltonics zunächst bei der Einführung von xSuite Orders am Stammsitz in Bremen. Bei einer ersten Vorstellung der Lösung kommentierte eine Kollegin: „So etwas kann nicht funktionieren, das muss ein Fake sein.“ Hendrik Friedrichs interpretiert dies als „das ist zu schön, um wahr zu sein“.

Ähnlich waren die Reaktionen während des weltweiten Roll-outs, den das Bruker-Team anschließend eigenständig durchführte. Bis Mai 2022 wurde die Software in allen europäischen Niederlassungen sowie in den USA und Kanada ausgerollt. 2023 sollen auch China, Japan und Asia-Pacific hinzukommen.

Hendrik Friedrichs: „Ich blicke auf 20 Jahre SAP-Erfahrung zurück und dies ist mit Abstand das schönste Projekt, das ich begleiten durfte. Die Betreuung durch xSuite war hervorragend. Deren Fachleute haben sofort verstanden, was wir erreichen wollen und dafür die bis ins Detail passende Lösungen entworfen. Es ist eines von diesen Features, die einem aus den Händen gerissen werden. Alle Kolleginnen und Kollegen weltweit im Team wollten diese Lösung lieber gestern als heute haben.“

Alle Daten liegen sofort bereit

Nach jedem Roll-out war zu sehen, dass in der jeweiligen Niederlassung der Anteil der OCR-erkannten Aufträge schlagartig auf 100 Prozent anstieg. Die xSuite-Lösung liest die Bestelldaten aus den eingehenden E-Mail-Anhängen aus und überträgt sie automatisch in SAP SD. Alle Daten liegen damit sofort bereit, egal wie und wo die Order eingegangen ist. Das ermöglicht eine zeitnahe Bearbeitung der Auftragseingänge von Kunden in SAP SD – Voraussetzung für eine schnelle Auftragsanlage, Lieferung und damit einer hohen Kundenzufriedenheit.

Nach der Datenübernahme läuft noch ein xSuite-Workflow im Bereich SAP Credit Management. Hintergrund: Ist ein Auftrag in SAP wegen Kreditlimit zur Auslieferung gesperrt, erhalten die Beschäftigten im Financial Service Center eine Mitteilung darüber, sodass sie diesen prüfen und ggf. freigeben können. Die Einrichtung weiterer Workflows im Orders-Bereich ist eine Option für die Zukunft.

Was geschieht wo auf der Welt?

„Mit der xSuite-Auftragsbearbeitung haben wir einen schlanken Prozess etabliert, um das weitere starke Wachstum unseres Auftragseingangs ohne wesentliche zusätzliche Ressourcen in der dezentralen Bearbeitung sicherstellen zu können“, fasst Hendrik Friedrichs zusammen.

Große Teams wie in Bremen, Peking, Yokohama oder den USA sind im Bereich der Auftragsbearbeitung personell gut ausgestattet. Es gibt aber auch kleinere Niederlassungen, etwa in der Schweiz oder in Italien, mit nur ein oder zwei Personen. War dort bislang jemand krank oder im Urlaub, mussten eingehende Bestellungen erst einmal auf Bearbeitung warten, denn von außen hatte niemand Zugriff auf die lokalen Auftragseingänge. Über die zentrale SAP-integrierte xSuite-Plattform können diese jetzt sehr einfach von personell besser ausgestatteten Teams innerhalb der Organisation übernommen werden. Das entlastet die Mitarbeitenden vor Ort und garantiert zudem eine hohe Kundenzufriedenheit, da keine Anfrage mehr liegen bleibt.

Die Auftragsannahme global verteilen – für Hendrik Friedrichs ist dies der Idealzustand: „Heute bestellt, heute ausgeliefert, das ist ein zeitgemäßer Anspruch unserer Kunden.“

Durch Einsatz der xSuite-Software kann Bruker Daltonics ihn bei gleichbleibender Personalstärke weiterhin erfüllen, und dies weltweit über eine Vielzahl an Verkaufsbüros und Logistikdienstleister hinweg. Angesichts dessen wundert es nicht, dass neben der Daltonics-Division inzwischen ein konzernweiter Ausbau geplant ist. So setzt die Bruker Optics Division mit Sitz in Ettlingen die xSuite-Lösung bereits ein, als nächstes soll die Division NANO in den USA von manueller auf automatisierte Auftragsbearbeitung umsteigen usw. usf. ...