

# MOPAR™ verbessert Katalogproduktion mit PTC Arbortext und sorgt so für höhere Kundenzufriedenheit

Die verbesserte Katalogproduktion bei MOPAR ermöglicht eine Senkung der Kosten, eine kürzere Time-to-Market sowie präzisere Informationen.

## DaimlerChrysler MOPAR, Chrysler Group, Auburn Hills, Michigan, USA

DaimlerChrysler ist einer der führenden Automobilhersteller weltweit. Zu den PKW-Marken gehören u.a. Maybach™, Mercedes-Benz™, Chrysler™, Jeep®, Dodge™ und smart™. Zu den Nutzfahrzeugmarken gehören Mercedes-Benz, Freightliner™, Sterling™, Western Star™, Setra™ und Mitsubishi Fuso™. Das Unternehmen bietet über DaimlerChrysler Services Finanzdienstleistungen und andere automobilbezogene Dienstleistungen. Mit 384.723 Mitarbeitern realisierte DaimlerChrysler im Jahr 2004 einen Umsatz von 192,3 Milliarden US-Dollar.

Das MOPAR-Zubehörportfolio-Team ist für das gesamte Fahrzeugzubehör der Chrysler Group von DaimlerChrysler zuständig. Hierzu gehören über 2.000 verschiedene Zubehörprodukte pro Datenbuch und mehr als 3 Millionen Teile pro Jahr. Das Team besteht u.a. aus Marketingprofis, Ingenieuren und IT-Experten.

### Die Aufgabe: Publikationskosten senken und Time-to-Market verkürzen

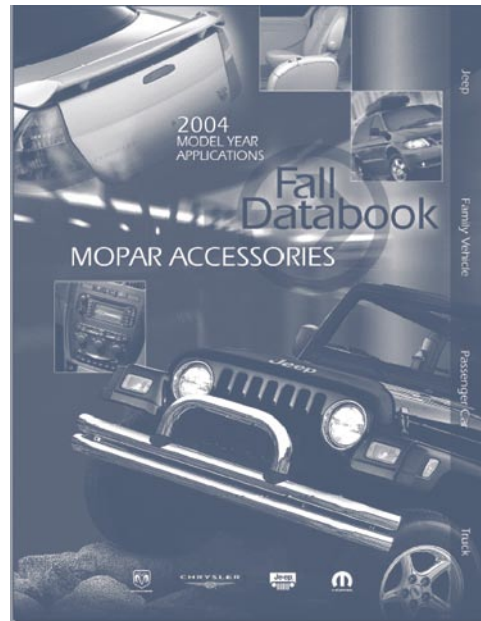
- Produktionskosten für Datenbuch um 20% senken
- Produktivität um 20% steigern
- Präzision der veröffentlichten Informationen verbessern
- Pünktliche Lieferung des Datenbuchs gewährleisten

### Die Lösung: Arbortext Dynamic Publishing Solution von PTC

- Arbortext Editor
- Arbortext Publishing Engine
- Arbortext Architect
- Integration in die MOPAR Accessories Database (MAD)

### Das Ergebnis: Ziele um 200% übertroffen

- Um 60% niedrigere Produktionskosten
- Um 60% bessere Produktivität
- Um 99% geringere Fehlerquote
- Implementierung des neuen Systems ohne Verzögerung des aktuellen Produktionszyklus



„Für ein Projekt, dessen Hauptziel eine 20%ige Kostensenkung war, haben wir keine schlechte Arbeit geleistet. In gerade einmal vier Monaten konnten wir unsere Kosten um 60% senken und unsere Effizienz um 60% steigern.“

– Andrew McGinnis,  
Produktmanager, MOPAR

Jedes der vierteljährlich erscheinenden Datenbücher für MOPAR Zubehörteile umfasst in der Regel mehr als 300 Seiten und über 2.000 Teile. Es wird an mehr als 4.000 Vertragshändler ausgeliefert.

Der MOPAR Unternehmensbereich veröffentlichte pro Jahr vier Datenbücher (technische Kataloge) für Zubehörteile. Jedes dieser Datenbücher enthielt Informationen zu über 2.000 Teilen und wurde an mehr als 4.000 Vertragshändler versandt. Die Datenbücher umfassen mehr als 300 Seiten und sollen zukünftig noch umfangreicher werden.

Nachdem es bei der Frühjahrsausgabe 2003 des Datenbuchs für MOPAR Zubehörteile zu größeren Verzögerungen als bei der vorherigen Ausgabe kam, wurde dem MOPAR-Team klar, dass es mit einem ernsthaften Problem zu tun hatte. David Haslam, Datenbankmanager, erklärt: „Mit jedem weiteren Tag, um den sich die Auslieferung an die Händler verzögerte, stiegen die Kostenüberschreitungen, wurde das Datenbuch ungenauer und stieg die Wahrscheinlichkeit, dass die Verbraucher einen Teilehändler der Konkurrenz aufsuchten.“

#### Prozess verbessern und Kosten senken

Der bisherige Prozess, den die MOPAR-Gruppe zur Herstellung des Datenbuchs verwendete, war nicht effizient. Für ein 300-seitiges Datenbuch fielen im Durchschnitt Vorlaufkosten von 80.000 US-Dollar und Herstellungskosten von 45.000 US-Dollar an. Auch die Produktivität war unzureichend. Der geschätzte Zeitaufwand für das Korrekturlesen eines Datenbuchs betrug 1.250 Stunden. Dieser Aufwand war für die Teamleiter inakzeptabel.

Darüber hinaus mussten die Teamleiter bei der Umgestaltung des Prozesses mit Widerstand aus der Belegschaft rechnen. Aufgrund der großen Ressourcenknappheit war das MOPAR-Team schon überlastet. Aus diesem Grund waren viele Mitarbeiter von der Aussicht auf ein großes Projekt, das neben ihrer täglichen Arbeit ablaufen sollte, wenig begeistert. Außerdem waren die meisten Mitarbeiter im MOPAR-Unternehmensbereich an den aktuellen Herstellungsprozess für Datenbücher gewöhnt und somit nicht für Änderungen offen.

Das MOPAR-Team definierte die Implementierung eines neuen Systems, das Kostensenkungen und Produktivitätssteigerungen um mindestens 20% ermöglichen sollte, als primäres Geschäftsziel. Darüber hinaus sollte das nächste Datenbuch pünktlich ausgeliefert werden. Die Datenqualität musste verbessert werden, und der neue Prozess musste mit einem Minimum an Personal durchgeführt werden.

#### Die Arbortext Lösung von PTC

Dem MOPAR-Team war klar, dass zur Erreichung dieser Ziele standardisierte Prozesse verwendet werden mussten und ein Technologiepartner gefunden werden musste, der die benötigten Ergebnisse in einem kurzen Zeitrahmen liefern konnte.

„Wir hatten schon von verschiedenen Seiten von Arbortext gehört und waren von den Ergebnissen in anderen informationsintensiven Unternehmen schwer beeindruckt. Die Erfahrung und Führungsrolle von Arbortext bei Projekten dieser Art machten uns die Entscheidung leicht“, erzählt Projektmanager Andrew McGinnis.

Nach einem erfolgreichen Betaprogramm, das von August bis Oktober 2002 lief, begann MOPAR offiziell mit der Nutzung von PTC Arbortext Technologie zur Herstellung von Datenbüchern. Die kurzfristigen Ergebnisse waren beeindruckend. McGinnis: „Durch den Einsatz von Arbortext Technologie konnten wir unser Ziel einer 20%igen Kostensenkung problemlos erreichen.“

#### Höchste Anforderungen übertreffen

Die Umgestaltung des Datenbuch-Herstellungsprozesses brachte MOPAR konkrete Geschäftsvorteile, darunter auch eine höhere Durchdringung des Marktes. Die Kosten wurden drastisch gesenkt, und auch die Synergieeffekte waren beträchtlich.

Der Produktionszyklus wurde für die gedruckten Datenbücher auf sechs Wochen und für die Online-Version auf nur zwei Wochen verkürzt. Darüber konnten die mehr als 2.000 Lektoratstunden pro Jahr auf nur noch 700 Stunden reduziert werden.

Auch der Änderungsprozess wurde optimiert. Zuvor wurden nach dem finalen Korrekturlauf noch über 1.000 Änderungen am Schreibtisch vorgenommen. Nun gibt es pro Datenbuch nur noch maximal 20 dieser Änderungen. Das Ergebnis ist eine deutlich bessere Datenqualität im Endprodukt.

„Für ein Projekt, dessen Hauptziel eine 20%ige Kostensenkung war, haben wir keine schlechte Arbeit geleistet. In gerade einmal vier Monaten konnten wir unsere Kosten um 60% senken und unsere Effizienz um 60% steigern. Dadurch, dass wir weniger Zeit für das Korrekturlesen und die Bearbeitung der Datenbücher aufwenden müssen, konnten wir die Produktivität unserer Mitarbeiter erhöhen. Was aber am wichtigsten ist: Wir hinken mit dem Veröffentlichungszyklus nicht mehr hinterher. Dies sorgt für eine größere Kundenzufriedenheit und mehr Umsatz für MOPAR“, so McGinnis abschließend.

#### Weitere Informationen

Weitere Informationen über die Arbortext Lösung von PTC finden Sie auf der PTC Website unter: [www.ptc.com/go/arbortextproducts](http://www.ptc.com/go/arbortextproducts)

Copyright © 2005, Parametric Technology Corporation (PTC). Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte dieser Seiten werden ausschließlich zu Informationszwecken bereitgestellt. Sie können ohne Vorankündigung geändert werden und dürfen nicht als Garantie, Verpflichtung, Bedingung oder Angebot seitens PTC verstanden werden. PTC, das PTC Logo, The Product Development Company, Arbortext, das Arbortext Logo, Pro/ENGINEER, Wildfire, Windchill und alle PTC Produktnamen und Logos sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von PTC und/oder Tochterunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Alle anderen Produkt- oder Firmennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.