LANSA Case Study

Honda Australia MPE erstellt in-House Web-Händlersystem

Honda Australia MPE vertreibt über mehr als 1.000 Händler Motorräder, Schiffsmaschinen und Motorboote und ist Teil des globalen Honda Konzerns, dem weltweit größten Motorenhersteller. Die Händler nutzen eine LANSA Web-Lösung für die Verkaufsregistrierung und Garantieansprüche und können Ersatzteilbestellungen direkt von ihren Dealer Management Systemen in Hondas zentrale System i Movex und HiPack ERP Anwendungen hochladen. Honda hat auch ein Projekt zur Integration von Salesforce CRM mit seinen Systemen über LANSA Integrator gestartet.

HONDA
The Power of Dreams

Craig Bassett, IT Manager bei Honda Australia MPE, sagt: "Die neue LANSA Sales Lösung hat in den ersten vier Monaten über 30.000 Registrierungen abgewickelt, mehr als das Doppelte der vorherigen gehosteten Web-Lösung. Wir sehen LANSA als eine Schlüsselkomponente in unserer laufenden Strategie zum Aufbau einer besseren Kommunikation mit unserem Händlernetz."

Eine unzuverlässige gehostete Lösung

"Wir wollen unseren Händlern den bestmöglichen Service bieten um es ihnen zu erleichtern, sich über Produktmerkmale, Preise, Verfügbarkeit, Garantien und Finanzierung zu informieren. Das Web spielt eine immer wichtigere Rolle bei der Erbringung dieser Dienstleistungen", sagt Bassett. "Aber der gehostete Webservice, den wir benutzten, entsprach nicht unsere Anforderungen. Es gab zu viele Schritte zur Registrierung und das System wurde von den Händlern nicht als benutzerfreundlich empfunden."
Honda MPE hat in Australien zu jedem Zeitpunkt über eine Million Fahrzeugidentifikationsnummern (VINs) im Einsatz und muss verfolgen, welche VINs bei welchem Händler sind und welche verkauft wurden. Ein strukturelles Manko war, dass die Datenbank des gehosteten Systems durch Batch-Daten-Uploads aus dem Honda-System synchronisiert wurde. Wenn das gehostete System nicht synchronisiert war, musste Honda ihm eine Datei mit allen nicht registrierten Fahrgestellnummern schicken. Das webbasierte Cashback-System hat zu massiven Verwaltungseinsparungen geführt
Auch die Lieferung von Bestellungen war nicht zuverlässig, wie Tony Aisbett, Business Analyst bei Honda MPE, erklärt. "Die Bestellungen wurden auf die gehostete Website hochgeladen, dann per FTP auf das IFS auf unserem Server gestellt. Wir fragten das IFS ab und holten die Bestellungen ab, wenn sie erschienen. "Manchmal gingen Aufträge verloren. Der Händler war sicher, dass er die Aufträge auf die gehostete Website hochgeladen hatte und der Dienstleister sagte, er habe sie an uns weitergeleitet. Aber wir bekamen sie nicht. Es war eine Übung mit Schuldzuweisungen. "Probleme zu beheben und Änderungen vorzunehmen war schwierig und teuer. Es war schwierig, jemandem, der nur grafische HTML-Kenntnisse hat, ein geschäftliches Problem zu erklären. Der Dienstanbieter war auch nicht immer sehr entgegenkommend", fährt Aisbett fort

Das web-basierte Cashback-System hat zu massiven Verwaltungseinsparungen geführt

Es gab auch funktionelle Unzulänglichkeiten. Zum Beispiel konnte das alte System keine "Cash-Backs" verarbeiten. Die Händler mussten ein Papierformular einsenden, jemand musste prüfen, ob es den Bedingungen entsprach den Bedingungen entsprach, die Details eintippen und an die Buchhaltung schicken, die die dann eine Zahlung an den Kunden oder Händler schickte. Als Honda beschloss, dass es an der Zeit war, die papierbasierten Garantieanträge zu ersetzen, wollte Basset die Gelegenheit nutzen, um eine integrierte Web-Lösung für Registrierung, Garantien und Bestellungen zu implementieren, die auf demselben IBMi-Server wie die Kernsysteme lag.
Honda verwendet Movex ERP für sein Completely Built Units (CBU) Geschäft, das komplett montierte Motorräder, Motorgeräte und Schiffsmotoren verkauft. Teile und Garantien werden mit HiPack verwaltet, einer kundenspezifischen RPG-Lösung, die von der Honda-Zentrale in Japan entwickelt wurde. "Wir haben uns Web-Facing-Tools für die Green-Screen-RPG-Anwendungen angesehen. Aber man muss die Programme immer noch in RPG entwickeln und erhält nicht den vollen Wert einer echten Web-Anwendung. Wir haben mehrere Optionen evaluiert und festgestellt, dass LANSA das beste Werkzeug für uns ist", sagt Bassett.

Eine integrierte Web-Lösung

Honda nutzte Visual LANSA, um Lösungen für die Online-Verkaufsregistrierung, das Cashback-Management, das Hochladen von Bestellungen und Garantieansprüchen für seine Händler zu entwickeln. LANSA Integrator wird verwendet, um Bestellungen sicher hochzuladen und um alle wichtigen Dokumente als PDFs verfügbar zu machen.

LANSA
ADVANCED SOFTWARE MADE SIMPLE

Bei der Registrierung eines Verkaufs kann der Händler jetzt eine VIN eingeben oder nach der Modellnummer in seinem eigenen Bestand suchen. Einmal ausgewählt, gibt der Händler die Kundendaten ein. Dies aktualisiert sofort das HiPack ERP mit der Verkaufsregistrierung. LANSA Integrator erstellt dann eine PDF-Bestätigung mit Verkaufs- und Garantiedetails, die der Händler ausdrucken und an den Kunden weitergeben kann. Wenn die Bedingungen einer Cashback-Aktion erfüllt sind, werden sie werden diese nun automatisch angewendet und die Details auf der Registrierung.
Wenn ein Kunde mit einem Geräteproblem zu einem Händler kommt, kann der Händler jetzt feststellen, ob ein Produkt noch unter noch unter Garantie steht, indem er online nach der Fahrgestell-nummer sucht. "Selbst wenn der Kunde seine Garantiepapiere verloren hat, kann der kann der Händler trotzdem helfen", erklärt Aisbett. Der Händler gibt dann die Einzelheiten des Anspruchs ein, einschließlich der Höhe des Anspruchs auf der Grundlage von Teilen und Arbeit ein und reicht den Anspruch zur Genehmigung ein. Der Händler kann auch eine PDF-Zusammenfassung des Schadens anfordern und ausdrucken.

Wenn Honda den Anspruch genehmigt, wird eine Gutschrift für den Händler erstellt. Händler eine Gutschrift, und der Händler kann eine vom Empfänger erstellte Steuerrechnung Rechnungs-PDF anfordern. Auch hier wird LANSA Integrator zum Erstellen und Versenden von Dokumente als PDFs über FTP zu erstellen und zu versenden. Hondas internes Personal nutzt auch die dieselbe Webschnittstelle, um direkte Garantieansprüche zu bearbeiten. "Die LANSA Seite ermöglicht den Händlern auch den Export und Upload von Ersatzteilbestellungen in Echtzeit aus ihrem Managementsystem in unser System i hochladen", fügt Aisbett fügt Aisbett hinzu.

"Wir haben uns mit den drei wichtigsten Händlermanagement-systemen in Australien auf ein vordefiniertes Format für den Export von Bestellungen geeinigt, so dass der Händler, sobald er eine Bestellung exportiert hat, auf unsere Website geht, nach der Bestelldatei sucht und den Sendeknopf drückt. Das System sendet die Bestelldatei über den LANSA Integrator FTP Service und sie geht direkt in unser System. Wir informieren den Händler sofort auf seinem Bildschirm über die Bestellnummer, die in unserem ERP-System erstellt wurde, und senden innerhalb weniger Minuten ein Bestätigungsfax", sagt Bassett.

Massive administrative Einsparungen

"Die Website bietet unseren Händlern eine gute Erfahrung", sagt Bassett. „Ihr Feedback lautet: "Das war einfach, ich werde wieder etwas bei Honda bestellen." Um jemanden dazu zu bringen, zu einer Website zurückzukehren muss man die Website einfach und benutzer-freundlich gestalten."

Unternehmens- und Systeminformationen

Die Entwicklung unserer in-House-Händlerlösung mit LANSA bietet enorme Vorteile

"Wenn man keinen besseren Service bietet, gerät man ins Hintertreffen. Man führt nicht unbedingt neue Systeme ein, weil man erwartet, dass sie sich auszahlen. Man tut es, um das Geschäft zu erhalten und der Konkurrenz voraus zu sein."
"Der Betrieb unserer eigenen, voll integrierten LANSA Web-Lösung ist weitaus zuverlässiger als eine gehostete Umgebung. Es besteht kein Risiko, dass Bestellungen verloren gehen, da die Bestellungen direkt auf unseren Server gehen und der der Händler eine sofortige Bestätigung erhält", sagt Bassett.
"Das neue webbasierte Cash-Back-System hat eine enorme administrative Ersparnis gebracht", fügt Aisbett hinzu. "Das alte System hat dies überhaupt nicht unterstützt. Die Cashback-Anträge gehen elektronisch ein, nachdem sie bereits anhand der Kampagnenregeln überprüft worden sind. Das System schreibt dann entweder den Betrag auf dem Händlerkonto gut oder leitet ein automatisches Verfahren ein, um dem Kunden einen Scheck zu schicken.
"Wir finden, dass LANSA der sauberste und effizienteste Weg ist, einen Anwendung. Die LANSA Seite läuft auf demselben Server wie unsere Kernanwendungen HiPack und Movex ERP Anwendungen, nutzt die gleichen Datenbanken und ruft einige ihrer Logiken auf."
"Auf der Seite des Händlers muss nichts installiert oder gewartet werden und und es ist keine spezielle Ausrüstung erforderlich. Jeder autorisierte Händler mit einem PC und Browser kann sicher auf die Anwendung zugreifen."
"Visual LANSA war einfach zu erlernen und sehr intuitiv mit einer umfangreichen Online-Hilfe. Ich arbeite seit 30 Jahren mit RPG und das Web ist ein völlig neues Paradigma. Es war also immer noch eine Hürde, sich mit dem Web und der Art und Weise, wie sich ereignisgesteuerte Entwicklung und JavaScript verhalten, vertraut zu machen.“
„Es ist schon erstaunlich, wenn man bedenkt, dass wir weniger als ein Jahr gebraucht haben, um jetzt unglaublich fortschrittlich in der Art und Weise zu sein, wie wir das Web und die Geschäftsprozess-integration zwischen unseren Anwendungen nutzen."

Hondas strategische Ausrichtung

"Eine einwandfreie Kommunikation mit unseren Händlern hat höchste Priorität", sagt Bassett. Mit LANSA können wir unsere Händler-Kommunikationslösungen im eigenen Haus entwickeln und unterstützen, was enorme Kosteneinsparungen und Vorteile mit sich bringt und es uns auch ermöglicht, schneller auf Erweiterungs-wünsche und Probleme zu reagieren.

"Wir kontrollieren unsere eigenen Anwendungen und sind nicht darauf angewiesen, dass ein Anbieter unsere Änderungswünsche priorisiert. Früher konnten wir keine Webanwendungen auf dem System i entwickeln, aber jetzt können wir es. Das ist der Hauptvorteil.„

"Die LANSA-Lösungen sind sehr erfolgreich und werden gut ange-nommen. Wenn sich die Gelegenheit ergibt, weitere Systeme zu liefern, werden wir LANSA immer als erste Option in Betracht ziehen."
"LANSAs Web-Entwicklung und direkte B2B-Integrationswerkzeuge sind unsere strategische Ausrichtung. Wir sehen die LANSA-Anwendungen als einen Kernbestandteil des Geschäfts", schließt Bassett ab.

- **Honda Australia MPE nahm seine Tätigkeit 1991 auf und hat seinen Hauptsitz in Melbourne, Victoria. Als Teil des globalen Honda-Unternehmens, das der weltweit größte Motorenhersteller ist, produziert und vertreibt Honda Australia MPE Motorräder, Bootsmotoren und Wassermotorräder. Weitere Informationen finden Sie unter: www.hondampe.com.au**
- **Die LANSA-basierten Lösungen bei Honda sind mit HiPack, Movex und WebSphere Portal Express integriert.**

© 2008 LANSA. All rights reserved.
All other trademarks are acknowledged.

The Americas:
Headquarters – Chicago, USA
Tel: +1 630 874 7000
Email: info@lansa.com

Europe:
Headquarters – London, UK
Tel: +44 1727 790300
Email: info@lansa.co.uk

Asia Pacific:
Headquarters – Sydney, Australia
Tel: +61 2 8907 0200
Email: info@lansa.com.au

www.lansa.com