

# KELLOGG (DEUTSCHLAND) GMBH

Prozessoptimierung des Customer Service



In der Kellogg Deutschland Zentrale in Bremen werden im Customer Service Center die Stammdaten zentral für sämtliche Bereiche gepflegt. Die Anlage neuer Stammdaten wird durch das übergeordnete Kellogg SAP®-System in Großbritannien initiiert und an die Standorte übergeben. Diese Daten werden dann in Bremen ergänzt bzw. korrigiert. Die gestiegenen Anforderungen des Handels und die Übernahme der Sparte Pringles fordern eindeutige und klar strukturierte Artikelstammdaten. Weiterhin musste den Anforderungen der Lebensmittel-Informationsverordnung (LMIV) Rechnung getragen werden. Daher musste dieser Prozess optimiert werden.

Für diese Optimierung erhielt die GQSystems GmbH den Auftrag. Überzeugt hat GQS mit ihrer Kompetenz in der Nahrungsmittelindustrie sowie deren flexibles und strukturiertes Vorgehensmodell.

## Starkes Umsatzwachstum durch die Übernahme von Pringles

Im Jahre 2012 hat Kellogg die Pringles-Sparte von Procter & Gamble übernommen. Dies bewirkte zur allgemein positiven Geschäftsentwicklung ein zusätzlich drastisches

Wachstum. Somit sah sich Kellogg mit der Herausforderung konfrontiert, personell aufzustocken oder bestehende Prozesse so zu optimieren, dass die Aufgaben mit der vorhandenen Besetzung bewältigt werden können. Kellogg entschied sich für die zweite Variante und beauftragte GQS mit der Analyse und der Optimierung.

## Realisierung der Anforderung der LMIV und GS1

Kellogg stellt derzeit seine Stammdaten im SINFOS Datenpool bereit. Dazu wird ein webbasiertes Subsystem genutzt. Aktuell werden für den deutschen Markt ca. 400 Global Trade Item Numbers (GTIN) gepflegt. Darüber hinaus beteiligt sich Kellogg Deutschland an einem PIM (Product Information Management) Projekt.

Ziel dieses Projektes ist es unter anderem, die erweiterten Anforderungen der 2014 in Kraft tretenden EU LMIV (Lebensmittel-Informationsverordnung) abzudecken und die relevanten Daten direkt von der zentralen Kellogg-IT in das GS1-System zu übertragen. Die LMIV fordert erweiterte Informationen der Inhalte dem Konsumenten bereitzustellen. Zu diesen Informationen gehören zum Beispiel Allergene und Nährwerte.

## ZIELE UND ERGEBNISSE:

- ✓ Reduzierung der Durchlaufzeit bei neuen Artikeln
- ✓ Hoher Grad an Automatisierung
- ✓ Dadurch Reduzierung von Übertragungsfehlern
- ✓ Schnellere Reaktionszeiten
- ✓ Verbesserter Kundenservice
- ✓ Prozesssicherheit durch Unterstützung von Workflows
- ✓ Keine Neueinstellungen trotz drastischem Umsatzzuwachs





## ÜBER KELLOGG (DEUTSCHLAND) GMBH:

Der Mittelpunkt der Kellogg's Welt ist Battle Creek in Michigan, U.S.A.

Hier erfanden Dr. John Harvey Kellogg und sein Bruder, Will Keith Kellogg, die ersten Getreide-Flocken der Welt. Auf der Suche nach gesunder Kost für die Patienten entwickeln die Brüder zahlreiche neue Produkte und Produktvarianten auf Getreidebasis. Im Jahre 2012 erwirbt Kellogg Pringels von Procter & Gamble und wird damit zum weltweit zweitgrößten Anbieter von salzigen Snacks.

Heute stellen rund 32.000 Mitarbeiter in 18 Ländern mehr als 50 verschiedene Getreideprodukte her, die in mehr als 180 Ländern der Erde verkauft werden. Der Jahresumsatz der Kellogg Company beträgt fast 13 Milliarden US-Dollar.

[www.kelloggs.de](http://www.kelloggs.de)

### Änderungen in Organisation und System

Durch die vorgeschlagenen Maßnahmen ergeben sich in den Bereichen Organisation und Systeme zahlreiche Änderungen.

Organisatorisch wird die Zahl der Schnittstellen erheblich reduziert, 15 Schnittstellen fallen weg. Zudem erhöht sich deutlich die Datenqualität, da die Daten an der Stelle eingegeben werden, an der sie entstehen. Eine doppelte Eingabe der Daten ist damit ausgeschlossen. Es ist außerdem sofort ersichtlich, wer für die Daten verantwortlich ist.

Im Bereich der Systeme wird SAP® als führendes System verwendet. Ähnlich wie im Bereich der Organisation wird eine doppelte Erfassung der Daten in GHPL vermieden. Aufgrund des Workflows werden die Stammdatenprozesse eingehalten und sind zudem transparent. Da kein neues Tool implementiert wird und die GHPL-Oberfläche bestehen bleibt, entfällt der Schulungsaufwand für die Mitarbeiter.

Fazit: Durch die Maßnahmen wurden die Prozesse optimiert und alle Ziele erreicht, insbesondere eine geringere Anzahl an Schnittstellen auf organisatorischer und systemischer Ebene, die verbesserten Dateneingaben und -prüfungen sowie die Verwendung von SAP®.

### ANFORDERUNGEN AN SAP®-MODULE:

- Pflege der Stammdaten für sämtliche Bereiche
- Eindeutige, klar strukturierte Artikelstammdaten
- 400 Global Trade Item Numbers (GTIN) gepflegt.
- Beteiligung an einem PIM (Product Information Management) Projekt
- Bereitstellung erweiterter Informationen über Inhalte (Allergene, Nährwerte) für Konsumenten

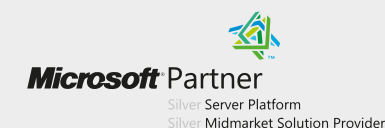


## GQS – BRANCHENKOMPETENZ UND ERFAHRUNG

Als SAP®-Partner ist GQS spezialisiert auf Unternehmen der Nahrungs- und Genussmittelindustrie. Wir arbeiten mit vorkonfigurierten Lösungen, die sich in der Praxis bewährt haben, ein breites Spektrum abdecken und sich schnell implementieren lassen. Das gilt auch für unsere Branchenlösung GQS-FOOD.

GQS-FOOD nutzt den SAP®-Standard und bildet alle Standardprozesse entlang der Wertschöpfungskette ab. Diese Lösung ist sowohl für Unternehmen geeignet, die erstmals mit SAP® arbeiten wollen, als auch für solche, die SAP® bereits einsetzen.

Zu unserem Service rund um die Software gehört die umfassende Anwendungs- und Anwenderbetreuung (Application-Management & Support, AMS). Hierzu bieten wir unterschiedliche Betreuungslevel. GQS ist SAP®-Silber-Partner für den Bereich Nahrungs- und Genussmittel sowie Microsoft Silver Partner.



**Jörg Brennecke**

T +49 89 41614-8735  
joerg.brennecke@gqsystems.de

GQSystems GmbH  
Bretonischer Ring 10  
85630 Grasbrunn