

Konfiguration

Smart Customization

Kunde und Hersteller auf Augenhöhe



Bild: ESBProfessional/Shutterstock.com

Im Zeitalter von Industrie 4.0 und Smart Factories wird der sogenannten Smart Customization eine Schlüssel-Rolle zuteil, die softwaregestützte Produkt-Individualisierung, welche den Kunden zu jedem Zeitpunkt miteinbezieht. Bereits heute haben Hersteller variantenreicher Produkte die Möglichkeit, Kunden und Interessenten mithilfe von Softwarelösungen schon in der Angebotsphase viel direkter zu involvieren. So ermöglicht Smart Customization, die individuelle Gestaltung der Produkte nach dem 'What you see, is what you get'-Prinzip vorab in 3D zu visualisieren und plastisch von allen Seiten zu betrachten. Ganz gleich, ob es sich um eine Maschine handelt, ein Fahrzeug oder gar einer Herzklappe, die aus dem 3D-Drucker kommt.

Kundenwünsche erfüllen

Voraussetzung für die Umsetzung in der Praxis ist, das Wissen über die eigenen Produkte mit dem Wissen über die Kunden und künftigen Anwender miteinander zu verbinden: So können zum Beispiel Hersteller variantenreicher Produkte, bereits im Kundengespräch die neue Anlage so zusammenstellen, dass sie in die Fertigungsstraße des Kunden passt und allen technischen Anforderungen entspricht. Im Wettbewerb mit anderen Anbietern kann das zum Beispiel im Maschinen- und Anlagenbau der entscheidende Vorteil sein. Für die Mitarbeiter besonders im Kundenkontakt bedeutete die Konfiguration bisher,

Ob Fahrrad, Industriemaschine oder Linienflugzeug – mehr als je zuvor entscheidet heute die individuelle Anpassbarkeit von Produkten über den Erfolg. Die Verschmelzung von Produktkonfiguration und Kundenbeziehungsmanagement eröffnet neue Möglichkeiten – sogar auf dem Tablet.

sich in den Blätterwald eines eigenen Kataloges an Bauteilen und Varianten zu wälzen und sich dann auf die eigene Expertise zu verlassen. Gleichzeitig hatten diese Mitarbeiter die Aufgabe, die Bedürfnisse des Kunden genau zu erfassen und für die Kollegen in der Ingenieursabteilung, Konstruktion oder externen Projektpartnern zu dokumentieren und transparent weiterzugeben.

Zeit sparen, Nerven schonen

Plötzlich ist es bereits während der Angebots- und Planungsphase möglich, das zukünftige Produkt detailgetreu und fehlerfrei mit allen Komponenten zu konfigurieren und die Anpassungen oder Sonderausstattungen unmittelbar zu integrieren – ohne dass die zuständigen Mitarbeiter von Angebot zu Angebot immer neue Überstunden-Rekorde aufstellen. Stattdessen lassen sich Angebote in bis zu 90 Prozent Zeitersparnis anfertigen und veränderte Kundenwünsche ohne großen Aufwand einbauen. Diese Flexibilität freut natürlich die Kunden, weil ihre Wünsche unmittelbar umgesetzt werden, und der Vertriebskollege im Kundengespräch weiß sicher, dass die Bauteile fehlerfrei zueinander passen. Die Auswirkungen jeder einzelnen Veränderung werden sofort sichtbar, sowohl im Bereich der Konstruktion als auch im Bereich der Kosten. Dabei ist sichergestellt, dass die Bauteile fehlerfrei zusammenpassen und das Produkt tatsächlich so

funktioniert. Bekanntlich ist Wissen eines der wenigen Reichtümer, das sich vermehrt, wenn man es teilt. Der Einsatz von CRM-Systemen in Verbindung mit einem Produktkonfigurator ermöglicht es, Wissen zu teilen, und bildet so einen der zentralen Meilensteine auf dem Weg zur Smart Customization. Denn mit Softwareunterstützung existierten die Details und Informationen nicht nur im Kopf eines einzelnen Mitarbeiters, sondern entfalten sich im Projektteam. Das zusammengeführte Produkt- und Kundenwissen steht transparent für alle Beteiligten zur Verfügung. Das ermöglicht einen durchgängigen Akquis-, Beratungs- und Kaufprozess über die Fertigung bis hin zum Service und After-Sales-Betreuung.

Gemeinsam mit dem Kunden

Gerade für Mitarbeiter im Außendienst wird ein mobiler CRM-Konfigurator zu einer wertvollen Unterstützung, wenn es darum geht, völlig neue Möglichkeiten der Produktpäsentation auszuschöpfen. Nach dem Smart Customization-Prinzip können sämtliche Konfigurationen gemeinsam mit dem Kunden vorgenommen werden. Statt im Nachhinein Besuchsberichte zu verfassen oder telefonisch Änderungen an die Zentrale zu melden, können Aufträge, Service-Reports oder Änderungen direkt auf dem Tablet oder Notebook vorgenommen werden. Positiver Nebeneffekt: Sämtliche Infos werden automatisch in der zentralen, virtuellen Kundenakte festgehalten und damit für alle sichtbar gemacht. Folgeaufgaben wie zum Beispiel der Versand eines Verschleißteiles können direkt angesteuert werden. Wichtige Voraussetzung beim Einsatz einer mobilen CRM-Lösung ist, dass eine durchgängige und einheitliche Bedienung auf allen Endgeräten existiert. Dabei sollten die Anwendungen als native Apps auf den gängigen mobilen Plattformen verfügbar sein, um die beste User Experience und den Funktionsumfang der jeweiligen Geräte zu nutzen. Gleichzeitig ist ein einheitliches Look and Feel der Apps für eine einfache Nutzung wichtig.

Potenziale entdecken

Im Laufe der Jahre kann sich viel ändern: neue Richtlinien, neue Anschlüsse, neue Verwendungsformen. Die Verschmelzung von Konfigurator und CRM-Software ermöglicht es, eine bestehende Maschine auch nach vielen Jahren an neue Bedürfnisse anzupassen. Auf diese Weise profitiert nicht nur der Kunde von der Nachhaltigkeit seiner Investitionsentscheidung, auch der Hersteller kann seine After Sales-Prozesse auf ein völlig neues Niveau stellen und die Beziehung zum Kunden nachhaltig ausbauen. Die Kombination aus CRM und Produktkonfigurator wird künftig den gesamten Produkt-Lebenszyklus abdecken. So lassen sich dank dem Internet der Dinge und Industrie 4.0 selbst die Ausfallzeiten von Maschinen radikal reduzieren, indem Sensoren zum Beispiel im Fließband einer Förderanlage den nächsten Wartungstermin vorhersagen. Das Internet der Dinge und der Anspruch an Customer Centricity verändern den Kundendialog fundamental. Es ist keine Utopie, wenn man davon ausgeht, dass Service-Techniker künftig eine Maschine mit der Augmented Reality-Brille virtuell durchleuchten und die Produkt- und Kundendaten vollständig und aktuell vor Augen haben. Durch die fortschreitende Vernetzung und die Etablierung neuer Sicherheitsstandards werden künftig sogar Software-Updates auf Maschinen per Code auf die jeweilige Maschine aufgespielt. Erst wenn Produkt- und Kundenwissen miteinander verschmelzen, entstehen Produkte, die genau auf die Bedürfnisse passen und die sich der Kunde wünscht. Die Kombination von CRM und Produktkonfigurator komplettiert die 360-Grad-Kundensicht aus Vertriebs-, Service und Produktions-Perspektive. So entsteht mit Smart Customization eine völlig neue Wir-Kultur in der Zusammenarbeit, die den Kunden in den Mittelpunkt stellt und direkt miteinbezieht – als Partner auf Augenhöhe und aktiven Mitgestalter. ■

www.cas.de

Autoren

Torsten Biskup (links) ist Geschäftsführer CAS Engineering und Experte für Smart Customization. Alexander Dupps ist Pressereferent der CAS Software AG.

