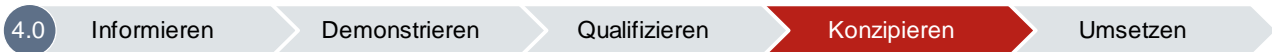




## „Digital in NRW – Das Kompetenzzentrum für den Mittelstand“



### Einführungsstrategie: Digitale Überwachung von Kundenbeständen

#### Problemstellung

Um die eigene Marktposition in einem äußerst wettbewerbsintensiven Umfeld (hohe Markttransparenz, niedrige Eintritts-Barrieren) zu sichern, wird das Geschäftsmodell erweitert, um dem Kunden durch das Angebot neuartiger, digital unterstützter Versorgungsstrategien einen wahrnehmbaren Mehrwert zu bieten und bestehende Geschäftsbeziehungen zu vertiefen. Die Entwicklung und Umsetzung dieses neuartigen Geschäftsmodells ist für den Händler mit Blick auf die hohen internen und finanziellen Aufwände alleine nicht tragbar. Zudem fehlt es sowohl bei der Prozessfassung als auch beim Technologie-Scouting sowie der Technologieauswahl im Hinblick auf die Kompatibilität mit den Kundensystemen am notwendigen tiefergehenden Fachwissen, um entscheidende Schlüsse ziehen und Bewertungen vornehmen zu können.

#### Vorgehensweise

##### I. Projektdefinition

Zunächst erfolgt die Definition des Geschäftsmodells inkl. eines Projektziels, wie z. B. die Integration eines Pilotkunden in eine neue Dienstleistung durch Vernetzung der Bestände. Danach werden Vorgehensweise und die daraus folgenden Erwartungen an das Projekt bestimmt sowie der Projektrahmen festgelegt.

##### Ziel des Schrittes

- Definition des Geschäftsmodells
- Erstellung eines Vorgehenskonzepts
- Auswahl Pilotpartner
- Grober Projektrahmen
- Zielerwartungen

##### Hinweise zur Durchführung

- Es ist darauf zu achten, rechtliche Rahmenbedingungen mit dem Pilotpartner sowohl für das Projekt selbst als auch die in der Folge leistbaren Dienstleistungen zu schließen.
- Die Wahl des Pilotpartners ist entscheidend für den Projekterfolg und sollte daher sehr sorgfältig durchgeführt werden.

##### II. Ist-Analyse

Bei der Ist-Analyse erfolgt eine genaue Prozessaufnahme und -analyse, woraus die Identifikation von Handlungsfeldern abgeleitet werden kann. Der Fokus liegt auf den relevanten internen und externen Schnittstellen

und IT-Systemen. Mit dem Pilotpartner werden die Vertragsbedingungen der neuen Dienstleistungen abgestimmt.

Ziel des Schrittes

- Planungsbasis
- Handlungsfelder
- klare Abgrenzung des Projektes
- rechtliche Vereinbarungen

Hinweise zur Durchführung

- Es ist darauf zu achten, die Softwareanbieter, deren Systeme im Unternehmen genutzt werden, sowie die Pilotpartner einzubeziehen.
- Es kann hilfreich sein, eine Studie oder Umfrage unter den bestehenden Kunden durchzuführen, um potenzielle Interessenten und Schnittstellenanforderungen (genutzte System) zu identifizieren.

### III. Digitalisierung der Kundenbestände

Die Ersatzteilbestände und -bedarfe beim (Pilot-)Kunden werden digitalisiert. Anschließend folgt die Entwicklung von spezifischen Versorgungsstrategien, aus welchen konkrete Dienstleistungen abgeleitet werden können (automatische Belieferung, Bestandswarnung, Losgrößen). Ein Konzept für das Software-Tool zur automatisierten Bestandsüberwachung wird erstellt, welches den Rahmen für die Hardware-Auswahl setzt.

Ziel des Schrittes

- digitalisierte Bestände
- Konzept für Software-Tool
- Auswahl Hardware

Hinweise zur Durchführung

- Die Entwicklung der Versorgungsstrategien und die Ableitung der Dienstleistungen sollten in engem Austausch mit dem Pilotpartner erfolgen. Vorherige Kundenumfragen sind hilfreich.
- Bei der Konzeptentwicklung für das Werkzeug sollte der zukünftige Aufwand für das Roll-out bei neuen Kunden beachtet werden.

### IV. Pilotierung

Bei der Pilotierung steht die Umsetzung der Versorgungsstrategien beim Pilotpartner im Vordergrund. Dabei erfolgen Beschaffung der notwendigen Hard- und Software und die Entwicklung eines Roll-out-Plans. Final startet dann die Umsetzung der Versorgungsstrategien durch Einrichtung der Software und Inbetriebnahme der Hardware beim Kunden (Roll-out).

Ziel des Schrittes

- einsatzbereite Hard- und Software
- Roll-out-Plan
- ausgestaltete Lösung zur Bestandsüberwachung
- Roll-out ist beim Kunden gestartet

Hinweise zur Durchführung

- Der Roll-out-Plan dient als Vorlage für das Roll-out bei Neukunden nach Beendigung des Pilotprojekts.

### V. Abschluss

Im Abschluss wird das Roll-out begleitet. Zudem werden notwendige Folgeaktivitäten bestimmt und eine Wirtschaftlichkeitsanalyse zur Beurteilung des Geschäftsmodells durchgeführt.

Ziel des Schrittes

- notwendige Folgeaktivitäten
- Wirtschaftlichkeitsbewertung

- fortgeschrittenes Roll-out

**Ergebnis:**

- I. Beschreibung der Lösung  
Die Lösung besteht in der Entwicklung und Umsetzung eines digital unterstützten Geschäftsmodells. Kunden- und Händlerbestände werden digitalisiert und miteinander vernetzt. Eine Analysesoftware überwacht die Verbrauchs- und Bestandsentwicklungen beim Kunden und generiert anhand der verfügbaren Daten empfohlene Versorgungsstrategien für definierte Bestandscluster (bspw. ABC oder XYZ-Artikel).
  
- II. Dauer von der Potenzialidentifikation bis zur Implementierung  
Eine mögliche Projektlaufzeit beträgt ca. 12 Monate. Die wichtigsten Einflussfaktoren, welche die Projektlaufzeit verändern können, sind:
  - die Freigabe der Schnittstellen durch die Anbieter
  - Anzahl der Pilotpartner
  - Art der Bestandsüberwachung (technisch, rechtlich)
  - die Fremdvergabe der Softwareentwicklung und Schnittstellenprogrammierung
  
- III. Investitionskosten und Aufwände  
Personalkosten
  - Externe Personalkosten für Unterstützung bei der Konzepterstellung und UmsetzungsbegleitungHardware
  - Hardware zur Bestandsüberwachung (Scanner, Intelligente Behälter o. ä.)Software
  - Anschaffung oder Eigenentwicklung einer Software zur Datenanalyse
  - Schnittstellenprogrammierung (ERP)
  
- IV. Besondere Vorkommnisse  
Im Projekt werden die Schnittstellen zu unternehmensexternen Partnern (Kunden) besetzt. Daher wird bei der Technologieauswahl dazu geraten, externe Partner bzw. adressierte Kunden als Pilot einzubeziehen und auf die Kompatibilität mit einer möglichst hohen Anzahl von Systemen zu achten.

**Nutzen:**

- I. Beschreibung des Nutzens  
Der wahrnehmbare Mehrwert entsteht für den Anbieter durch die Einführung neuer Dienstleistungen, welche die Marktposition seines Unternehmens nachhaltig stärken. Durch die Zusammenführung der Daten des Kunden (Planungsdaten, Bestände, Anlagenstruktur) mit dem vorhandenen Datenpool des Händlers (technische Daten, Lieferzeiten etc.) können Über- und Minderbestände und damit Stillstandzeiten beim Kunden vermieden werden. Zudem profitiert der Händler selbst von optimierter Bestandsführung durch eine verbesserte Bedarfsprognose.
  
- II. Potenzielle Reifegradsteigerung durch Einführungsstrategie  
Ziel ist das Erreichen der dritten Stufe des Reifegrads der Digitalisierung, der „Sichtbarkeit“. Die Bestände des Kunden sollen über Monitoring-Lösungen wie intelligente Behälter o. ä. überwacht werden, um einen „digitalen Schatten“ des realen Bestands zu schaffen, der unternehmensübergreifend vom Händler eingesehen werden kann.

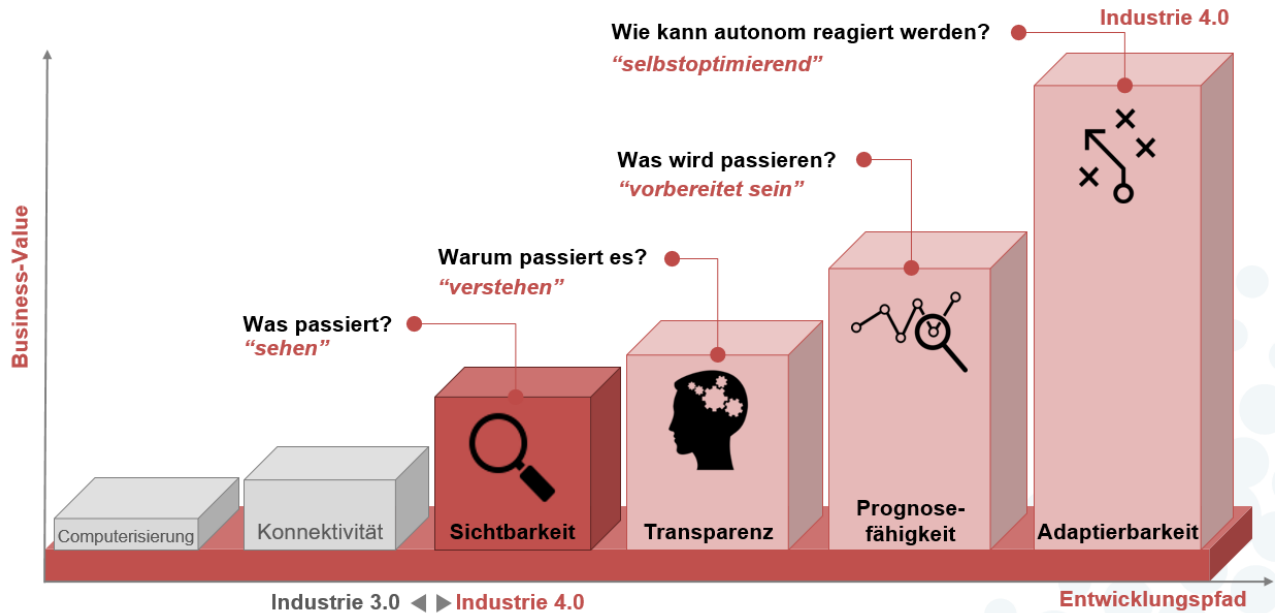


Abbildung 1: Einordnung der Wirkung der Einführungsstrategie in den Industrie 4.0 Maturity Index' der acatech

III. Potenzieller Einfluss der Einführungsstrategie auf die Gestaltungsfelder

Die Einführungsstrategie adressiert die Gestaltungsfelder „Kultur“ (Teilen sensibler Daten), „Informationssysteme“ (unternehmensübergreifende Bestandsüberwachung), „Organisation“ (organisatorischer Rahmen der Bestandsüberwachung beim Kunden) und gegebenenfalls auch „Ressourcen“ (intelligente Behälter o. ä.). Die Mitarbeiter müssen mit der neuen Kultur vertraut gemacht werden und diese annehmen sowie im Umgang mit den neuen Ressourcen und dem erweiterten Informationssystem geschult werden. Zudem müssen alle rechtlichen, organisatorischen und finanziellen Rahmenbedingungen mit dem Kunden geklärt werden.

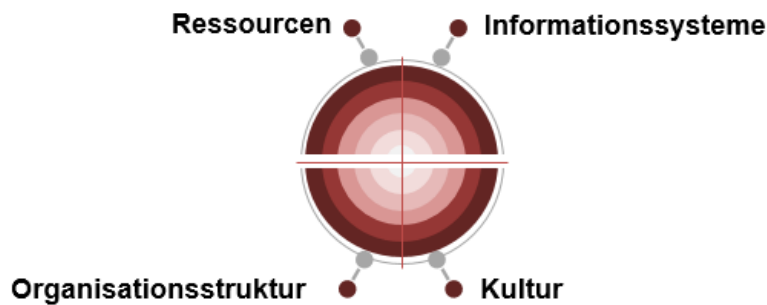


Abbildung 2: Einfluss der Einführungsstrategie auf die Gestaltungsfelder des ‚Industrie 4.0 Maturity Index‘ der acatech

**Kontakt:**

Ansprechpartner:

Michael Wolny,  
 Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML  
 Tel.: +49 231 9743-455  
 E-Mail: Michael.Wolny@iml.fraunhofer.de

Best-Practice-Unternehmen:

[PIEL-Die Technische Großhandlung GmbH](#)