

Feedback zur Steigerung der Prozessattraktivität – FURNeCorp reformiert die Möbel- und Einrichtungsbranche

Das Förderprojekt FURNeCorp geht auf die Zielgerade und die Projektteilnehmer Ostermann, Willi Schillig und Rauch zeigen sich mit dem bisherigen Verlauf sehr zufrieden. In der noch verbleibenden Projektlaufzeit bis Januar 2018 sollen das Feedback-Management in den Product Lifecycle integriert und auf Grundlage einer ECR-Methodik (Efficient Consumer Response) Standards für die gesamte Branche geschaffen werden. Im Verlauf des Projektes wurden Lösungsbausteine entwickelt, die es allen Händlern, Herstellern und Dienstleistern ermöglichen sollen, Feedbackinformationen bidirektional von der Fertigung bis zum Endkunden zu sammeln, auszuwerten und für die Optimierung von Prozessen zu nutzen.

Das vorletzte Konsortialtreffen am 24.07.2017 in der Möbelfachschule in Köln hat einmal mehr gezeigt, wie wichtig das Projekt für die Prozessoptimierung in der Einrichtungsbranche ist. Unterstrichen wird dies vor allem auch durch die Unterstützung vieler Chefetagen von Branchenverbänden wie dem Handelsverband Möbel und Küchen (BVDM) und dem Daten Competence Center (DCC) sowie der Pilotpartner Ostermann, Willi Schillig und Rauch. Für die technische Konzeptionierung und Umsetzung sorgen die Projektpartner FZI, Mybe, Open Experience, IWO-furn und 1eEurope.

Während des Treffens wurde eine beispielhafte Feedback-Kampagne unter Einbeziehung der bereits entwickelten Bausteine Feedback-Manager (Erstellung/Verwaltung von Kampagnen), Workflow-Manager (Verteilung von Kampagnen) und der Feedback-Kollektoren (Sammeln von Daten) präsentiert. Insgesamt wurden hierfür zwei Anwendungs-Szenarien betrachtet.

Zum einen wird aktuell, initiiert durch das FURNeCorp-Projekt, ein exklusives Shop-in-Shop-Erlebnis im Möbelhandel gestaltet. Eine attraktive, mit Hightech-Equipment ausgestattete, Warenpräsentation soll den Kunden auf der Verkaufsfläche dazu motivieren, den Ausstellungsbereich des Herstellers zu betreten, sich zu informieren und interaktiv in den Kaufprozess einzusteigen. Über die außergewöhnliche Produktpräsentation und über den anschließenden Kauf hinaus soll der Kunde auch über After-Sales-Prozesse informiert werden. So werden u.a. endkundengerechte Statusinformationen aus dem Herstellungsprozess sowie über die Direktbelieferung des Endkunden (Dropshipping), in diesem Projekt durch die Hermes Einrichtungs Service GmbH & Co. KG, bereitgestellt.

Bei diesem Szenario können an den unterschiedlichsten Stellen des gesamten Lebenszyklus der Transaktion Feedbackinformationen gesammelt werden, die dediziert durch Fragebögen beim Kunden, z.B. beim Kauf oder bei der Auslieferung oder aber anhand von bereits automatisierten Prozessen aus Softwaresystemen des Handels, der Industrie, der Logistik oder der IWO-furn-Plattform, abgegriffen werden.

Zum zweiten bearbeiten die Projektpartner den Referenzfall der Reklamationen. Dabei werden zunächst die Informationsanforderungen an Reklamationsfälle bei den in diesem Fall beteiligten Partnern Ostermann, Rauch und Hermes abgeglichen. Die Konsolidierung liefert dann die Grundlage für eine Erweiterung des Feedbackstandards. Nach der erfolgreichen Implementierung des Datenaustauschs und der Schnittstellenintegration für das Sammeln des Feedbacks bei allen Partnern können künftig Reklamationsfälle unternehmensübergreifend ausgewertet und gemeinsam Maßnahmen zur Reduzierung der Reklamationsquote abgeleitet werden.

Die beiden dargestellten Fälle geben einen ersten Eindruck der Möglichkeiten, welche Potentiale im Feedbackmanagement – als Teilgebiet der Industrie 4.0-Entwicklungen – stecken.

Dr. Olaf Plümer vom Daten Competence Center e.V. aus Herford – als assoziierter Partner im FURNeCorp-Projekt – stellte die Initiative rund um das Thema Warenklassifikation vor. FURNeCorp, einer der Mitinitiatoren, unterstützt die Bestrebungen u.a. zusammen mit eCl@ss. Das Ergebnis ist eine wichtige Grundlage für die datentechnische Zusammenarbeit aller Branchenteilnehmer. So konnte bereits am 21.06.2016 nach kurzer Zeit eine eCl@ss-Fachgruppe Möbel/Einrichten in der Möbelfachschule in Köln u.a. unter Beteiligung der FURNeCorp-Partner gegründet und erfolgreich ein vollständiger Entwurf für Möbel erarbeitet werden.

Ziel des FURNeCorp-Projektes ist es also, bei der Definition von Feedback-Kampagnen sowie von Formaten für das Sammeln und Auswerten von Feedbackdaten und bei der Warenklassifikation offene Standards zu schaffen. Nur so wird zukünftig der offene Austausch strategisch wichtiger Feedbackinformationen und eine offene branchenweite Nutzung der daraus entstehenden Optimierungspotentiale gewährleistet.

Das Konsortium plant für Ende 2017 eine weitere Veranstaltung, um die Projektergebnisse einem breiten Publikum vorzustellen. Die Abschlussveranstaltung soll schließlich auf der imm Cologne 2018 stattfinden.

FURNeCorp ist Teil der Förderinitiative „E-Standards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“, die im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – Strategien zur digitalen Transformation der Unternehmensprozesse“ vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wird.

www.furnecorp.de



Abb.: Das fünfte FURNeCorp-Konsortialtreffen in der Möbelfachschule in Köln

Kontakt

Hannes Becker (Marketingleiter)
1eEurope Deutschland GmbH
Hannes.Becker@1eEurope.de
Max-Eyth-Str. 38
71088 Holzgerlingen
Telefon: +49 (0)7031 46 17 341