

Bewerbung zum KVD- Service-Management-Preis 2011



ISM-Online -Kundenmehrwert im Flottenmanagement durch Nutzung von e-Technologien

Ausgangssituation

Für einen Premium-Anbieter von Flurförderzeugen wird es immer schwieriger, einen Wettbewerbsvorsprung ausschließlich durch fahrzeugtechnologische Innovation zu erreichen. Gleichzeitig fokussieren sich unsere Kunden auf Life-Cycle-Kosten.

Beides führt dazu, dass Jungheinrich einen zusätzlichen Mehrwert anbieten muss, um den Premiumanspruch nachzuweisen. Der Kunde erwartet heute von uns Lösungen für seine Intralogistik – was sich im Jungheinrich Slogan „Machines. Ideas. Solutions“ ausdrückt.

Für den Kundendienst heißt das, über die klassischen Instandhaltung hinaus Services mit neuem Mehrwert anzubieten. Dabei liegt der Fokus auf Lösungen für das Management von Staplerflotten.

Intern waren hierzu bereits Einzellösungen entstanden. Allerdings waren diese nicht integrierbar und technisch veraltet.

Zielsetzung

Durch die Ausgangssituation waren die Ziele schnell gesetzt und anspruchsvoll.:

- Nutzung der Jungheinrich-Stärken (internationaler Direktvertrieb und durchgängiges ERP-System)
- Zusammenfassung aller Teillösungen in eine zukunftsfähige Hard- und Softwareumgebung, welche durch die bestehenden Strukturen verkauft und betreut werden kann
- Klare Fokussierung auf den Kundennutzen mit eindeutigen USPs ggü. dem Wettbewerb
- Erarbeitung eines tragfähigen Business-Cases inkl. Produktportfolio, Preispolitik und Vermarktungskonzept

Umsetzung

Zwei Faktoren führten wesentlich zum Erfolg des Projekts:

1) Fokussierung auf die USPs und den Kundennutzen

- *Ganzheitlichkeit*

Es wurde ein System zu entwickelt, welches den Zugriff auf alle Flottendaten erlaubt, die für unsere Kunden von Interesse sind – kaufmännische Daten und Fahrzeugdaten auf einen Blick in einem System.

- *Anwenderfreundlichkeit*

Trotz der Komplexität soll es einfach sein, die gewünschte Information zu finden, die Fahrer für Fahrzeuge frei zu schalten und die Fahrzeuge zu konfigurieren. Deshalb wurde ein webbasiertes Portal entwickelt. Einfache, übersichtlich gestaltete Charts und Tabellen erleichtern das Arbeiten. Die Fahrzeugkonfiguration und Fahrerverwaltung sind komfortabel online von jedem Ort aus möglich.

- *Moderner Technikstand*

Die Daten sollten so dargestellt werden, dass unsere Kunden von den Vorteilen der IT-Entwicklung profitieren. Mit der Internetnutzung über Standardbrowser ist das System unabhängig, es ist keine Installation auf dem Kundenrechner erforderlich, die Kunden haben immer Zugriff auf den neuesten Datenstand.

2) Professionelles Projekt- und Entwicklungsmanagement

Es kam ein interdisziplinäres Projektteam bestehend aus SAP-, Web-, Fahrzeug-Entwicklung und Vertrieb zum Einsatz. Die für einen Maschinenbauer neuartige Aufgabenstellung viele Beteiligte, und die Tatsache, der bestehenden Einzellösungen, führten zu hohem Abstimmungsbedarf. Die unterschiedlichen Denkansätze und Kulturen der beteiligten Bereiche mussten berücksichtigt werden. Teamarbeit und Change-Management waren entscheidende Stichworte.

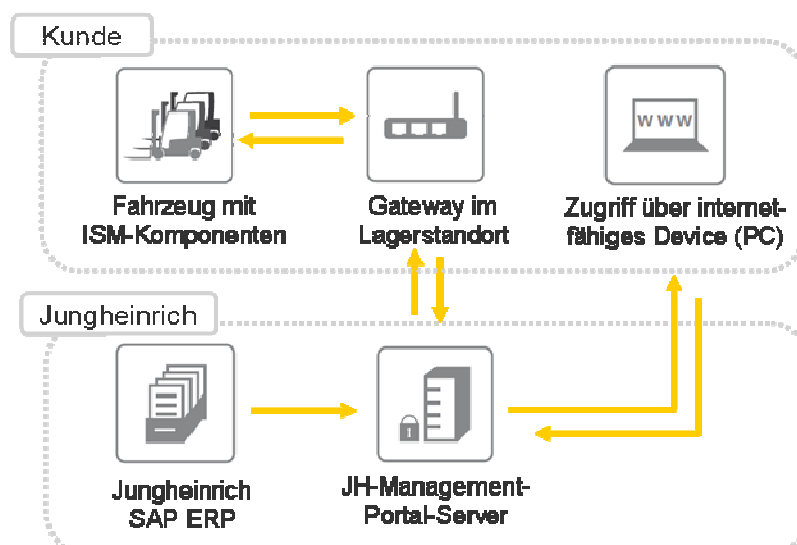
Das Projektteam profitierte dabei vom vorhandenen Entwicklungsprozess, nutzte aber auch die Projektmanagementinstrumente von PRINCE2. Für die Webentwicklung wurde das SCRUM-Verfahren genutzt, um hohe Umsetzungsgeschwindigkeit und gleichzeitige Flexibilität zu ermöglichen.

So konnte das nach 1,5 Jahren Projektlaufzeit das Produkt „Jungheinrich ISM Online“ auf der CeMAT 2011 präsentiert werden.

Ergebnisse / Erfolge

ISM Online ist ein System zur analytischen Sammlung, Beobachtung und Auswertung von Flottendaten – standortübergreifend, international und herstellerunabhängig.

Basis des Produkts ist die folgende Systemarchitektur:



Die Systemarchitektur erlaubt die Kombination von kaufmännischen Daten aus dem SAP-ERP-System mit Einsatz-, Zugangs- und Fehlnutzungsdaten von Fahrzeugen in einem Management-Portal.

ISM Online besteht aus vier Modulen. Das **Modul Basis** bietet einen weltweiten Überblick über alle Stammdaten. Neben Anzahl und Alter der Fahrzeuge werden auch die Gesamtkosten der Flotte gezeigt. Eine detaillierte Kostendarstellung zeigt das **Modul Betriebskosten**. Der Nutzer erhält Informationen über Fakturen, Betriebsstunden und Serviceberichte – und das tagesaktuell online!

Durch Zugangskontrolle, Fahrerverwaltung und Schockerfassung im **Modul Sicherheit** ist es möglich, Gewaltschäden nicht nur pauschal zu dokumentieren, sondern auch direkt Mitarbeiter darauf anzusprechen. Durch die Reports des **Moduls Produktivität** ist der Anwender darüber in der Lage, die tatsächliche Nutzung seiner Flotte zu prüfen und zu optimieren.

Kurz: Jungheinrich ISM Online hilft Kunden, seine Betriebskosten zu senken, die Sicherheit im Lager zu erhöhen und die Flotte zu optimieren.

Fazit

Zurückblickend waren zwei Faktoren entscheidend für den Erfolg des Projekts.

1. Konzentration auf echte Kundenvorteile und Jungheinrich-Stärken
2. exzellente Projekt- und Teamarbeit

Auf dieser Basis ist ein schlüssiges Konzept mit Kunden- und Wettbewerbsvorteil entstanden – eine klassische Win-Win-Situation. Und der Markterfolg gibt uns recht. Auf der Leitmesse CeMAT wurde erstmals eine Software-Lösung als ein zentraler Baustein des Jungheinrich-Messeauftritts ausgewählt.

Viele Kundenbesuche und das hohe Interesse der eigenen Verkaufsmannschaft zeigen, dass der Weg richtig ist. Bereits auf der Messe konnte auf Basis der Beta-Version ein erster Auftrag verzeichnet werden und mittlerweile verstetigt sich der Markterfolg.