

04.09.2008

Fallbeispiel: Das E steht für Erfolg

Die E-Business-Strategie von USM führte in folgerichtigen Schritten über einen Produktkonfigurator zum Online-Shop. Umgesetzt hat das der Softwareanbieter Perspectix.

Bei aller Globalisierung entwickelt und produziert USM U. Schärer Söhne seine international renommierten Möbelbausysteme vollständig am Hauptsitz Münsingen in der Schweiz. Insgesamt fünf Produktlinien werden weltweit vertrieben und an mehreren Standorten wie Deutschland, Frankreich und den USA montiert. Zu den Erfolgsfaktoren des Unternehmens gehört es, das zeitlose Erscheinungsbild der Produkte nahezu unverändert zu lassen. Dennoch wird das Innenleben ständig den sich wandelnden Lebens- und Arbeitsgewohnheiten der Menschen und den neuesten technischen Möglichkeiten angepasst. Weder die resultierende Komplexität noch die Vielzahl möglicher Kombinationen des Systems aus rund 2000 Einzelkomponenten wie Kugeln, Rohren und Tablaren erschließt sich Endkunden wie Verkaufsberatern auf den ersten Blick.

Von Computer Aided Design (CAD) zum Kunden

"Bereits in den 80er Jahren haben wir in Verbindung mit unserem CAD-System einen Produktkonfigurator eingesetzt, um unserer Vertriebsorganisation die Beratung und Bestellung zu erleichtern", sagt Anita Kühni, Systemverantwortliche bei USM in Münsingen. Doch eine zu enge Bindung an das Arbeitsmittel der Konstruktion ebenso wie die aufkommende dreidimensionale Visualisierungstechnologie führte dazu, dass sich das Unternehmen nach einer neuen Lösung umschaute. Nach intensiven Recherchen und Vorgesprächen präsentierte der schweizerische Software-Anbieter Perspectix ein Pilotprojekt: "Die einfache Bedienung, das umfassende Leistungsangebot und die hohe Wirtschaftlichkeit der Lösung überzeugten auf Anhieb", beschreibt Anita Kühni die Entscheidung für das neue System. Nach Übernahme der CAD-Daten und Abbildung aller Produktregeln begann im September 2002 die Einführung bei ersten Vertriebspartnern - und damit der erste Schritt einer erfolgreichen E-Business-Strategie.

Der neue Konfigurator verbindet die grafische Planungsfunktion und die Konfiguration in einem Programm. Dabei lassen sich Pläne und Grundrisse aus üblichen CAD-Formaten importieren und bearbeiten. Die logisch geführte Konfiguration der richtigen Komponenten mündet in einer wirklichkeitsgetreuen 3D-Visualisierung, die bei entsprechendem Zoom jede Schraube darstellt. "Animationen wie das Öffnen und Schließen einer Schublade führen den Kunden das Produkt während der gemeinsamen Konfiguration plastisch vor Augen, minimieren Bedenken und Risiken und führen zu höherer Identifikation mit einer vorgeschlagenen Lösung", sagen Vertriebsmitarbeiter bei USM. "Wir erreichen damit nicht nur bessere Abschlussquoten, sondern auch mehr Kundenzufriedenheit nach einem Kauf."

Mehrstufige Vertriebsorganisation

Der Konfigurator wird in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch eingesetzt, die durch extern abgelegte Texte leicht zu pflegen sind. Vor der jährlichen Sortimentsänderung wird die Software überarbeitet und an rund 770 weltweit installierte Arbeitsplätze verteilt.

Ausbau zum Project Organizer

In einer nächsten Stufe wurde die Lösung um eine komfortable Auftragsverwaltungs- und Planungsumgebung erweitert, mit welcher rund 50 schweizerische und 300 internationale Vertriebspartner komplette Projekte der Inneneinrichtung von Büro- und Privatobjekten abwickeln können. Auf Basis des Project Organizers von Perspectix entstand virtual.USM, ein internes Verkaufs- und Planungstool für alle Produktlinien des Hauses. In das für den Hersteller wichtige Objektgeschäft sind neben Anbieter und Endkunden meist Architekten, Inneneinrichter und Planungsbüros eingebunden. Diese erhalten mit der Software ein Projektierungswerkzeug, das ihre Zusammenarbeit ohne weitere IT-Installationen optimal unterstützt. Neben CRM-Funktionen und der Angebotskalkulation einschließlich Lieferung und begleitenden Dienstleistungen gehört dazu die Projektkonfiguration: Von der Objektebene herab über einzelne Büros erstreckt sich diese bis zu einzelnen Möbeln. Dabei werden auch Details der Verkabelung abgedeckt.

The screenshot displays the virtual.USM software interface. The top left shows a project tree for 'Büro S. Sutter EUR [34309.75]' with sub-items like 'Kleinteile', 'Einzelteile', and 'Tisch 2500x1000'. The main area features a 3D rendering of a desk and chair setup. The bottom left shows a 'Katalog' tree with 'Einzel- und Ersatzteile' and 'USM Stühle'. The bottom right contains a detailed parts list table with columns for 'Menge', 'Artnummer', 'Bezeichnung', 'Bestell...', 'Spezialfarbe', 'Preis', 'Total', 'Gewicht', and 'Produktlinie'. Below the table are summary statistics for weight, volume, and value.

Menge	Artnummer	Bezeichnung	Bestell...	Spezialfarbe	Preis	Total	Gewicht	Produktlinie
4	11303.29	Ausbehtablar 750x350 ohne Beschläge, lchtpau	4		66,60	266,40	2,600	usm_haller
2	13356	Ausbehtür Befestigungsset	2		31,65	63,30	0,203	usm_haller
4	13369	Befestigungsset zu Ausbehtablar 350	4		13,25	53,00	0,093	usm_haller
16	10324	Blechschraube mit Linsenkopf und Kreuzschlitz 4,8x9,5 Norm	16		0,00	0,00	0,005	usm_haller
128	12451	Connector	128		1,10	140,80	0,030	usm_haller
2	14304	Distanzblech zu Ausbehtablar 750x350	2		2,20	4,40	0,004	usm_haller
2	12279	Glastarnteil 750x250 mit Halter, verdraht	2		78,60	157,20	2,140	usm_haller
2	11434	Glastarnteil-Set	2		30,60	61,20	0,130	usm_haller
1	11930	Glastuschner-Garnitur links für Griff/Schloss rechts Typ Glas-Metall	1		61,15	61,15	0,060	usm_haller
1	11924	Glastuschner-Garnitur rechts für Griff/Schloss links Typ Glas-Metall	1		61,15	61,15	0,060	usm_haller
2	14131	Griffblech zu Klapp- und Ausbehtüren	2		22,95	45,90	0,120	usm_haller

Summary statistics:
Gewicht (kg): 391,424 | Volumen (m³): 0,665 | Warenwert Brutto: 12802,40 | Warenwert inkl. MwSt: 14851,40

P'X5 Project Organizer

Das System liefert die Schlüsselnummern zur Bestellung, gibt komplette Stücklisten aus und bietet eine mitlaufende Preisfindung einschließlich der Rabattierung sowie die Ausgabe aller Dokumente: Pläne und Bestellvorlagen, Aufträge und ihre Stücklisten lassen sich in verschiedenen Standardformaten wie Adobe PDF ausgeben. Das Vertriebstool lässt sich online wie offline betreiben und jeweils mit den Informationen der Zentrale synchronisieren. Projekte werden schließlich in einer Konfigurationsdatei von wenigen hundert Kilobyte an USM übergeben, die von jedem anderen Arbeitsplatz mit virtual.USM eindeutig reproduziert

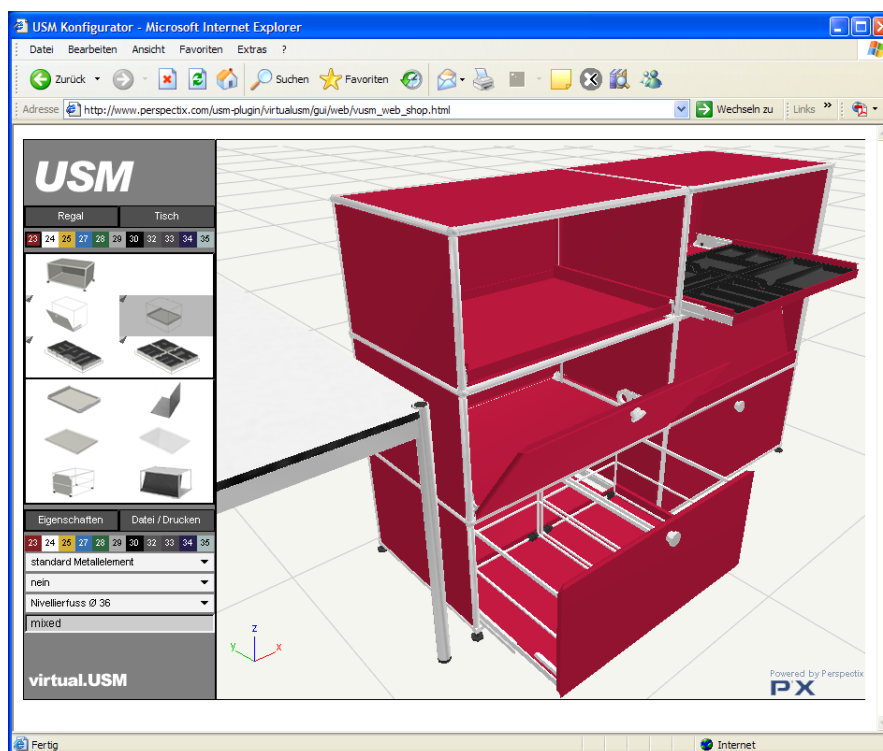
wird. "In dieser Form sehen wir sofort, ob das Produkt richtig und vollständig konfiguriert wurde", sagt Peter Thalmann, Leiter Informatik bei USM. Ein fehlerfreier Auftrag wird an das ERP-System SSA LN übergeben, das die Auftragsbestätigung auslöst. Mit diesem ersten Schritt der E-Business-Strategie konnten zahlreiche interne und externe Abstimmungsprozesse ausgeschaltet oder harmonisiert werden.

Zweigleisig ans Ziel

Die zweite Komponente der erfolgreichen E-Business-Strategie bildet seit Ende 2005 der USM Online-Shop auf www.usmshop.com. Das ausgeklügelte Multishop-System, für dessen Umsetzung die Wiesbadener Multimedia-Agentur Scholz & Volkmer verantwortlich zeichnet, ermöglicht dem Interessenten einen komfortablen Bestellprozess mit direkter Bezahlungsfunktion. Dabei kann er ausgesuchte, vorkonfigurierte Klassiker wie Rollcontainer, Sideboards und Tische auswählen. Für die Möbel in seinem Warenkorb wählt der Anwender einen Vertriebspartner in seiner Nähe als Lieferanten aus und bezahlt die Ware im folgenden Bestellprozess mit Kreditkarte.

In der Regel werden die Möbel nach zwei bis drei Wochen durch den Vertriebspartner geliefert. Genaue Daten darüber liefert eine informative Auftragsverfolgung per e-mail, die den Kaufprozess ergänzt. "Auf dieser Plattform können wir unser mehrstufiges Vertriebskonzept auch im E-Business konsequent fortsetzen", sagt Stephan Göckler, Marketingleiter von USM in Bühl.

Damit dies auch für die Mehrzahl der individuell konfigurierten Möbelstücke gilt, wurde der Online-Shop im Oktober 2006 um den bereits intern eingesetzten Produktkonfigurator erweitert, den man gemeinsam mit Perspectix darauf vorbereitet hatte. Mit virtual.USM als Webkonfigurator konfigurieren nun erstmals die Endkunden ihr individuelles Möbel, um es unter bestimmten Systemvoraussetzungen online über das Multishop-System zu bestellen.



P'X5 Web Configurator

Bedienerfreundlichkeit ist Trumpf

Alle Funktionen zur zwei- und dreidimensionalen, computergestützten Möbelkonfiguration stehen zunächst für die Produktlinien USM Möbelbausysteme Haller und Haller Tisch zur Verfügung, die auch in Kombination konfiguriert werden können. Dabei bedient sich virtual.USM der bereits vorhandenen Logik, welche den Nutzer bei der Planung des komplexen USM Möbelbausystems auch mit Tooltips, Einbauhinweisen oder Konfliktmeldungen mit Lösungsvorschlägen optimal unterstützt.

Die Benutzeroberfläche von virtual.USM zeigt die aktuelle 3D-Szene mit einer Bedienleiste am linken Rand. Aus dieser können Elemente mit der Maus herausgezogen oder mittels Klick auf deren Bezeichnung automatisch heraus geklappt werden. Mit den virtuellen Bedienelementen, den Interaktionshandles, werden einzelne Fächer kopiert oder in Tiefe, Höhe und Breite verändert. Mit Drag&Drop lassen sich Objekte in die Szene verschieben und darin bewegen.

Die 3D-Visualisierung steht im Zentrum der Bedienoberfläche. Die Sichtweise auf und in die 3D-Szene ist mit dem Prinzip einer Kamera zu vergleichen. Dabei können verschiedene Bewegungen der Kamera durch Drücken der rechten Maustaste simuliert werden und ermöglichen dem Nutzer ein Betrachten der eigenen Konfiguration(en) aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Die Zoomfunktion gibt zudem die Möglichkeit, einzelne Elemente im Detail zu betrachten.

virtual.USM bietet eine Vielzahl an Konfigurationsmöglichkeiten. Neben dem Konfigurieren in allen Standardmaßen und Standardfarben bzw. -oberflächen stehen unterschiedliche Einbauten und Ausrüstungen zur Verfügung. Mit diesen Tür- und Tablarvarianten, Auszügen, CD- und DVD-Einsätzen und vielem mehr, lassen sich die USM Möbel höchst flexibel und individuell gestalten.

Dabei gibt es nur wenige Einschränkungen: Vor allem aus sicherheitsrelevanten Gründen dürfen keine Möbel mit Glas oder Beleuchtung konfiguriert werden. Dafür müssen sich die Endkunden nach wie vor an die Fachhandelspartner vor Ort wenden. Aus logistischen Gründen wurden Höchstmaße und -gewichte für Online-Bestellungen eingerichtet. Werden diese Parameter überschritten, wird der Kunde informiert. Er behält die Möglichkeit, seine Konfiguration auszudrucken, abzuspeichern und/oder die Konfiguration einem Vertriebspartner seiner Wahl zu übermitteln.

Effektive Ergänzung

"Jeder Online-Nutzer erhöht im Prinzip unsere Vertriebskapazität", meint Marketing-Manager Stephan Göckler. Immerhin wurde der Konfigurator von Dezember 2006 bis März 2008 genau 47.377 Mal installiert und 115.498 Mal gestartet. Rund 900 registrierte Benutzer haben in diesem Zeitraum über 1000 Konfigurationen angefertigt und gespeichert. "Wir sind damit auf einem sehr guten Weg, unseren personalintensiven Verkauf, insbesondere im Privatgeschäft auf eine sinnvolle Weise zu entlasten", sagt Stephan Göckler. "Damit gewinnen wir Kapazitäten für das spannende Objektgeschäft."

USM Web Site: <http://www.usm.com/>

USM Web Shop: <http://www.usmshop.com>