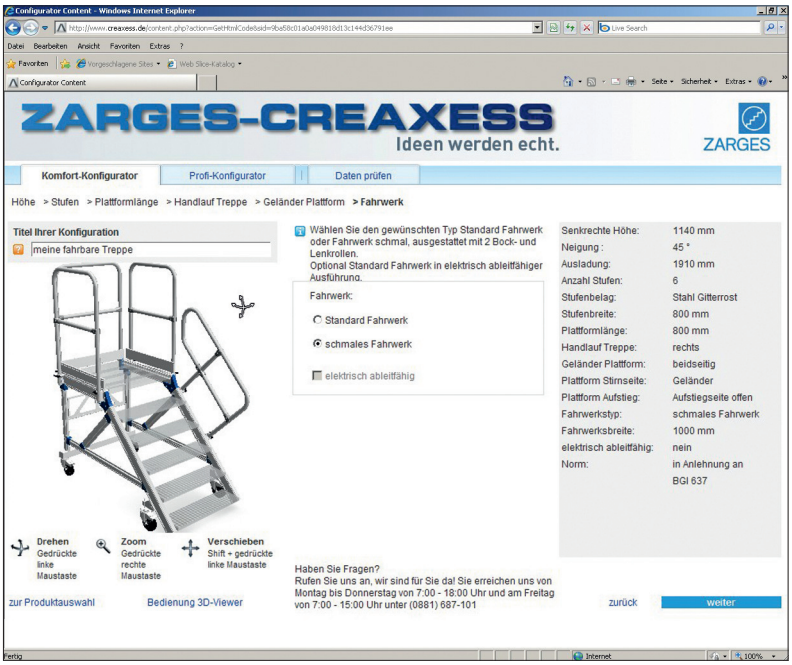

Blick in den Bestellvorgang unter www.zarges-creaxess.de

Bilder (2): Zarges

Bild: privat

Michael Bauermeister, Marketier bei Zarges: „Der Kunde konstruiert sein persönliches Produkt selbst.“

Mit E-Commerce in eine neue Ära

Zarges, der Profi in Sachen Steigtechnik, hat sich für die Konfigurationslösung Spyydmaxx Enterprise von Acatec entschieden. Neben der Vereinfachung des Bestellprozesses von Treppen und Überstiegen wurde eine vollständig durchgängige Prozesskette bis in die Fertigung hinein umgesetzt. Zarges-Kunden profitieren von der Reaktionsschnelligkeit des Systems bei der Produktauswahl. Für Zarges selbst besteht der Gewinn in der Möglichkeit, mit dem Bestellportal neue Märkte effektiv angehen zu können.

Zarges Creaxess ist ein innovatives, aber auch erklärungsbedürftiges Produktprogramm für Treppen, Überstiege und mobile Plattformtreppen. Der Anbieter, der Unternehmensbereich „Steigtechnik“ der Zarges GmbH (ZargesTubesca Division „Access“) mit Sitz im oberbayerischen Weilheim, hat hierzu ein umfangreiches Sortiment für den Maschinen- und Anlagenbau im Angebot.

Lange Zeit wurde dieses Portfolio auf konventionelle Art in Form von gedruckten Katalogen angeboten. Bei diesen maßgeschneiderten Produkten fällt es freilich nicht gerade leicht, all die Optionen übersichtlich in einem dicken Wälzer darzustellen, zumal eine Reihe von Vorschriften zu beachten ist: „Es gab immer wieder Rückfragen, oftmals wurde auch irrtümlich das Falsche bestellt“, sagt Michael Bauermeister, Chief Product/Marketing Officer beim Unternehmen, im Gespräch mit der Redaktion. Bei dieser Art von Treppen und Überstiegen gibt es keinen Standardpreis, was den Verkaufsprozess in die Länge zieht, denn per Telefon wurde erst einmal ein Angebot eingeholt. Bei Zarges hat dies intern Ressourcen gebunden, da das Angebot manuell von einem Sachbearbeiter erstellt wurde. Auch die Übergabe an die Fertigung nach erfolgter Beauftragung war von Medienbrüchen begleitet.

Dieses umständliche Prozedere schreit förmlich nach einer Online-Konfiguratorlösung, denn damit kann der Kunde bequem und schnell durch den Angebots- und Bestellprozess geleitet werden, so dass Fehlinterpretationen vermieden werden. Das hat Zarges erkannt und gemeinsam mit der Acatec GmbH mit Sitz in Gehrden auf Basis von Spyydmaxx Enterprise (sprich wie „Speedmax“) ein sehr kundenfreundliches Bestellportal umgesetzt.

Unter der Internetadresse www.zarges-creaxess.de kann der Kunde nun mit Hilfe von 3D-Visualisierung sein Wunschprodukt zusammenstellen und erhält unmittelbar nach Abschluss der Konfiguration den Preis. Ein detailliertes Angebot einschließlich Maßzeichnung steht sofort zum Download bereit. Hierzu ist lediglich die Anmeldung mit Benutzername und Passwort notwendig. Zu dem, was der Kunde gerade konfiguriert, entsteht im Hintergrund automatisiert ein 3D-Modell der gesamten Baugruppe in Autodesk Inventor, aus dem – wiederum selbsttätig – die Fertigungszeichnungen abgeleitet werden. „Im Prinzip“, meint Bauermeister, „konstru-

iert der Kunde sein Produkt selbst.“
Insgesamt werden alle Produkte aus rund 200 verschiedenen Einzelteilen erzeugt. Einige davon sind längenabhängig, die meisten jedoch sind Standardteile. Über eine Anbindung an das SAP-System wird durchgängig der Fertigungsprozess angesteuert.
Die Basis für diese Art der CAD-Automation ist Spyydmaxx Enterprise, das mit einem kundenspezifisch angepassten mächtigen Regelwerk angereichert wurde. Voraussetzung dafür sind modulare Produkte oder Produktkomponenten, deren Ausprägungsmöglichkeiten über Regeln beschreibbar sind, wie dies bei Zarges natürlich der Fall ist.
Grundsätzlich gilt, dass jedes Produkt, das mit Hilfe eines parametrischen 3D-CAD-Systems konstruiert wird, für die Produktkonfiguration geeignet ist. Prinzipbedingt wird die Effizienz der CAD-gebundenen Konstruktion mit einem CAD-Konfigurator um Faktoren gesteigert, denn das CAD-System wird regelbasiert ferngesteuert. Die konventionelle manuelle Modellierung beziehungsweise Steuerung parametrischer CAD-Modelle mittels der Standardfunktionalitäten des CAD-Systems wird vom Konfigurator übernommen.
In einem interaktiven, wissensbasierten und für den jeweiligen Anwender aufbereiteten Dialog in einer frei definierbaren intuitiven Benutzeroberfläche wird der Anwender sukzessive zum individuellen Produkt geführt, im Fall von Zarges hin zur individuell konfigurierten Treppe oder dem entsprechenden Überstieg. Bauermeister erläutert: „Erklärungsbedürftig sind unsere Produkte unter anderem deshalb, weil Normen zu beachten sind: Bei einer Plattformtreppe zum Beispiel fordert der Gesetzgeber ab 1 m Höhe ein Geländer.“ Dies wird im Bestellportal entsprechend eingeblendet. Der Clou von zarges-creaxess.de ist, dass der Kunde stets im richtigen Kontext nach weiteren Details seiner Bestellung gefragt wird und Schritte zurückgehen kann, etwa um eine Eingabe zu korrigieren. Nach und nach werden alle notwendigen Informationen und Randbedingungen abgefragt und auf Plausibilität geprüft. Durch die 3D-Visualisierung, die ein herunterladbares Plug-in ermöglicht, behält der Anwender stets den vollen Überblick: „Für uns war ein 3D-Viewer eine der wichtigen Forderungen, die wir an das künftige Bestellsystem gestellt haben.“ Der Anwender solle sich genau vorstellen können, was er gerade konfiguriert, ohne die Konfiguration zunächst abschließen zu müssen.

Generalstabsmäßige Planung

„Spyydmaxx Enterprise ist eine sehr flexible Lösung“, lobt der Marketier die Konfigurationsinfrastruktur. Darüber habe man sich im Vorfeld genau vergewissert, da mehrere Systeme genauer für den eigenen Anwendungszweck analysiert wurden. Allerdings erteilt Bauermeister Vorstellungen eine Absage, dass die Einführung einer Konfigurationslösung „mal so nebenbei“ durchgeführt werden kann: „Bei der Implementierung muss sehr viel Detailarbeit durchgeführt werden, damit alle gewünschten Möglichkeiten abgedeckt werden.“ Vielmehr gilt: Das IT-Projekt muss sorgfältig geplant, alle Beteiligten im Unternehmen müssen an einen Tisch gebracht werden. „Es war ein Projekt mit sehr vielen Facetten und Beteiligten“, erinnert sich Bauermeister. Schließlich wurden danach die Produktion und der Vertrieb neu ausgerichtet. „Das Acatec-Team hat sich sehr engagiert.“ Es hatte sich recht bald gezeigt, so Bauermeister, dass Acatec derjenige Systemanbieter ist, mit dem sich dieses anspruchsvolle Projekt erfolgreich umsetzen lässt. „Die Konfiguratorlösung funktioniert – und was ganz wichtig ist: sie läuft stabil.“
Seit April 2009 ist die Website online. „Wir haben jetzt den ersten Schritt umgesetzt. Ein Kompetenzteam ist mit der Weiterentwicklung beauftragt.“ Zu deren Aufgaben gehört auch die Konsolidierung der jetzt etablierten Prozesse.
Mit der Konfigurator-Lösung können Kundengruppen angesprochen werden, die sonst nie erreicht worden wären. Dazu ist es freilich notwendig, die hohe Kunst der Google-Suchmaschinen-Optimierung zu beherrschen. „Es ist ja immer ein wenig ein Glücksfall, dass derjenige, der eine Treppenlösung benötigt, gerade auch den Katalog zur Hand hat.“ Und im Internet muss der Interessent auf das Portal stoßen. Es ist der Trend zu beobachten, dass Einkäufer vermehrt online recherchieren, bevor sie etwas ordern, was die Entscheidung zugunsten der Online-Lösung stützt. Bauermeister nennt eine Anekdote: „Vor kurzen hatten wir eine Bestellung aus Angola. Da wäre unser Vertrieb nie hingekommen!“
Natürlich wird über Spyydmaxx Enterprise auch Marktforschung betrieben. Hierzu ein Beispiel: Bei den fahrbaren Plattformtreppen von Zarges kann eine Ausführung mit elektrischer Ladungsableitung gewählt werden. Dies ist notwendig, wenn in der Fertigung auf elektrostatische Aufladung besonders geachtet werden muss, etwa in der Prozessindustrie. Über das Katalogangebot haben diese Variante nur etwa drei Prozent der Kunden bestellt, über den Konfigurator ist diese Zahl auf 20 Prozent hochgeschnellt. Vermutlich wurde diese Option zuvor oft einfach übersehen. „Es liegt in der Natur der Sache, dass man über den Konfigurator das Sortiment erweitert und beobachtet, ob der Markt danach fragt“, sagt Bauermeister.
Natürlich werden auch andere Wege beschritten. Aus den Anforderungen des Vertriebs werden Angebote abgeleitet, die online gestellt werden können. Nicht jede Option kommt dafür in Frage, so Bauermeister, da die Einbindung in den Konfigurator einen gewissen Aufwand bedeutet, der wieder eingespielt werden muss.

Fazit

Insgesamt wurde bei Zarges ein sehr ganzheitlicher Ansatz einer Konfigurationslösung einschließlich CAx-Automation mit der Anbindung ohne Medienbrüche an die Fertigung verfolgt und mit Technologie und tatkräftiger Unterstützung von Acatec erfolgreich umgesetzt. Mit Spyydmaxx Enterprise konnte Zarges die Kundenzufriedenheit erhöhen und neue Märkte erschließen.

BERNHARD D. VALNION