

# Feedback-Management auf gutem Weg

FURNeCorp – Erfolgreicher Abschluss des Branchenprojekts auf der imm cologne 2018 | Neue Konzepte



FURNeCorp-Abschluss auf der imm cologne 2018: Foto: Yarom

Das Interesse war groß an der öffentlichen Abschlussveranstaltung des Branchenprojekts FURNeCorp auf der imm cologne 2018. Zahlreiche Interessenten folgten der Einladung des Projektkonsortiums und sorgten für eine bunte Teilnehmermischung aus Handel, Industrie und Logistik und für einen gut gefüllten Konferenzraum im Congress-Centrum-Nord der Koelnmesse. Unter dem Projektnamen FURNeCorp entwickelten Partner aus IT, Industrie und Handel sowie dem FZI Forschungszentrum Informatik eine IT-gestützte Methodik zur besseren Abwick-

lung der Prozesse in und zwischen Betrieben in der gesamten Möbel- und Einrichtungsbranche. Produktionswege werden so effizienter und gesammeltes Kunden-Feedback, z. B. aus Reklamationsvorgängen oder dem Kaufprozess, zur Verbesserung weitergegeben. Zum einen kann dadurch die hohe Reklamationsquote in der Möbelbranche reduziert werden. Zum anderen dient die Sammlung der Feedbackinformationen auch einer besseren Kundenansprache. Bereits bei der Eröffnung der Abschlussveranstaltung durch Konsortial-

fürer Klaus Bröhl (IWO furn Service GmbH) und dem anschließenden Grußwort durch Markus Ermert (Projektträger DLR) wurde klar, welche immense Bedeutung dem Projekt für die Prozess-Optimierung in der gesamten Einrichtungsbranche zugeschrieben wird. Untermauert wird dies vor allem durch die Unterstützung vieler Chefetagen von Branchenverbänden wie dem Handelsverband Möbel und Küchen (BVDM) und dem Daten Competence Center (DCC) sowie der Anwendungspartner Ostermann, Willi Schillig und Rauch. Für die technische Konzeptionierung und Umsetzung sorgen die Projektpartner FZI Forschungszentrum Informatik, Mybe, Open Experience, IWO furn und 1eEurope.

## Standards

Danach stellte Dr. Olaf Plümer vom Daten Competence Center e. V. Herford – als assoziierter Partner im FURNeCorp-Projekt – eine Initiative rund um das Thema „Standards“ als zwingende Grundlage für die Vernetzung der Branche vor. FURNeCorp, als einer der Mitinitiatoren, unterstützt die Bestrebungen u. a. zusammen mit eCI@ss. eCI@ss ist der branchenübergreifende Produktdatenstandard für die Klassifi-

zierung und eindeutige Beschreibung von Produkten und Dienstleistungen. Mit 41.500 Produktklassen und 17.000 Merkmalen deckt eCI@ss einen Großteil der gehandelten Waren und Dienstleistungen aus diversen Branchen ab. Und der Standard wächst stetig weiter, wie man an der Möbelbranche sieht. Das Ergebnis der Initiative ist eine wichtige Grundlage für die datentechnische Zusammenarbeit aller Branchenteilnehmer. So konnte bereits am 21. Juni 2016 nach kurzer Zeit eine eCI@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. Wie André Lindner von eCI@ss und die Firma morphe\* mitteilen, wird es eine geplante Veröffentlichung der eCI@ss-Version 10.1 inklusive der neuen Merkmale für das Sachgebiet „Möbel, Wohneinrichtung“ zum 30. März 2018 geben.

## Shop-in-Shop

Im weiteren Verlauf der Veranstaltung veranschaulichte Patrick Sönke (1eEurope Deutschland GmbH) am Praxisbeispiel eines Shop-in-Shop-Projekts bei der Firma Ostermann die Wichtig-

keit von Feedback-Kampagnen am Point of Sale. Transparenz ist dabei ein entscheidender Faktor – und zwar von der Kaufentscheidung über die Produktion bis hin zur Lieferung. FURNeCorp konzipiert hierfür eine attraktive, mit Hightech-Equipment ausgestattete Warenpräsentation, die den Kunden auf der Verkaufsfläche dazu motivieren soll, den Ausstellungsbe- reich des Herstellers zu betreten, sich zu informieren und interaktiv in den Kaufprozess einzusteigen. Über die außergewöhnliche Produktpresen- tation und über den anschließenden Kauf hinaus soll der Kunde auch über After-Sales-Prozesse informiert wer- den. So werden u. a. endkundenge- rechte Statusinformationen aus dem Herstellungsprozess sowie über die Di- rektbelieferung des Endkunden (Drop- shipping) – in diesem Projekt durch die Hermes Einrichtungs Service GmbH & Co. KG – bereitgestellt.

Bei diesem Szenario können an den unterschiedlichsten Stellen des ge- samten Lebenszyklus der Transaktion Feedback-Informationen gesammelt werden, die dediziert durch Fragebö- gen 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, abgegrif- fen werden.

## Reklamationen

In einem weiteren Referenzfall be- leuchteten die Projektpartner die Pro- blematik bei den Reklamationen. Dabei wurden zunächst die Informationsan- forderungen an Reklamationsfälle bei den in diesem Fall beteiligten Partnern Ostermann, Rauch und Hermes abge- glichen. Eine Konsolidierung lieferte dann die Grundlage für eine Erweite- rung des Feedback-Standards. Nach der erfolgreichen Implementierung des Datenaustauschs und der Schnittstel-



Im Grußwort durch Markus Ermert (Projektträger DLR) wurde klar, welche immense Bedeutung dem Projekt für die Prozess-Optimierung in der gesamten Einrichtungsbranche zugeschrieben wird.

Konsortialführer Klaus Bröhl (IWO furn Service GmbH) führte durch die Abschlussveranstaltung auf der imm cologne.



len-Integration für das Sammeln des Feedbacks bei allen Partnern können künftig Reklamationsfälle unterneh- mensübergreifend ausgewertet und gemeinsam Maßnahmen zur Reduzie- rung der Reklamationsquote abgeleitet werden. „Die beiden dargestellten Fälle geben einen ersten Eindruck der Mög- lichkeiten, welche Potenziale im Feed- back-Management – als Teilgebiet der Industrie-4.0-Entwicklungen – stecken“, so Dietmar Weber (IWO furn Service GmbH).

## Feedback-Kampagne

Wie funktioniert das Feedback-Ma- nagement in der Einrichtungsbranche? Die technische Umsetzung ist der Mo- tor einer erfolgreichen Feedback-Kam- pagne. Jana Dücker (FZI Forschungs- zentrum Informatik) sorgte für Klarheit beim Publikum und stellte die entwi- ckelten FURNeCorp-Lösungsbausteine Feedback-Manager, Workflow-Ma- nager und Feedback-Kollektoren vor. Im Feedback-Manager werden nach dem Importieren der Daten aus einem

IDM-Katalog zunächst die Feedback- Definitionen, wie Fragen und entspre- chender Kontext, und danach die ei- gentliche Feedback-Kampagne mit konkreten Informationen zur Ausfüh- rung und Dauer der Kampagne erstellt. Der Workflow-Manager sorgt nun für die Verteilung des Feedbacks. Mithilfe von vordefinierten Bausteinen werden die Workflows erstellt und ausgeführt, wobei die entsprechenden Kampagnen- Informationen automatisiert an die richtigen Systeme übertragen werden. Daraufhin wird das Feedback automa- tisiert in den Feedback-Kollektoren ge- sammelt. Im letzten Schritt werden sämtliche gesammelte Feedback- Events über den Workflow-Manager zurück an den Feedback-Manager übertragen, wo das gesamte Feed- back ausgewertet und visualisiert wird.

## Erfolg für die Branche

Wie geht's weiter mit FURNeCorp? FURNeCorp ist es gelungen, bei der Definition von Feedback-Kampagnen sowie von Formaten für das Sammeln und Auswerten von Feedback-Daten und bei der Warenklassifikation offene Standards zu schaffen. Nur so wird zu- künftig der offene Austausch strate- gisch wichtiger Feedback-Info- mationen und eine offene, branchenweite Nutzung der daraus entstehenden Op- timierungs-Potenziale gewährleistet. Nach Abschluss des Projektes werden die Ergebnisse kontinuierlich für die Möbelbranche weiterentwickelt. So wird es einen eigenen Arbeitskreis unter dem Namen „Feedback-Ma-

agement“ beim DCC e. V. geben, mit dem die erfolgreiche Projektarbeit fort- geführt wird. Des Weiteren werden die Ergebnisse auch für andere bestehen- de Branchenprojekte und Arbeitskreise verwendet. Neben der Möbelbranche selbst profitiert auch die Wissenschaft vom Branchenprojekt. Veröffentlichun- gen in Wissenschafts-Medien, der Ausbau des Forschungsdemonstrators im FZI Forschungszentrum Informatik sowie die Übertragung des Wissens in die Lehre und Weiterbildung werden das Thema „Feedback-Management“ wissenschaftlich vorantreiben. Zudem wird die IWO furn Service GmbH ihr Standard-Portfolio um kon- krete Leistungsangebote für das Feed- back-Management erweitern. Ein kom- binierter Einsatz u. a. mit dem IWO furn-Konfigurator wird somit problemlos möglich. Bei der Umsetzung von in- dividuellen Feedback-Konzepten steht IWO furn den Unternehmen der Bran- che zur Beratung und Projektunterstüt- zung zur Seite. FURNeCorp ist Teil der Förderinitia- tive „E-Standards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“, die im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – Strategien zur di- gitalen Transformation der Unterneh- mensprozesse“ vom Bundesministeri- um für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wird. Erfreulich: Damit auch die letzten Teil- entwicklungen abgeschlossen werden können, wurde das Förderprojekt um drei Monate verlängert.

[moebelmarkt.de](http://moebelmarkt.de) → BUSINESS FORUM



Am Praxisbeispiel eines Shop-in-Shop- Projekts bei der Firma Ostermann wurde die Wichtigkeit von Feedback-Kampagnen am POS veranschaulicht.