



FURNeCorp – Lösung zur Verbesserung des Kundenfeedbacks vom Endkunden bis zum Möbelhersteller

Stand: 10 | 2015

FURN@corp

Das Projekt in Kürze

Durch Individualisierung und Globalisierung sieht sich die deutsche Möbelbranche einem zunehmenden Leistungs- und Wettbewerbsdruck ausgesetzt: steigende Preis-Leistungs-Erwartungen gehen einher mit steigenden Anforderungen bezüglich der Individualisierung von Leistungen. Darüber hinaus wünschen die Möbelkunden kurze Lieferzeiten. Nicht nur die steigende Variantenvielfalt und eine sinkende Lebensdauer der Produkte, sondern auch weltweit verteilte Bezugsquellen erhöhen die Komplexität in den Prozessen und das Risiko bei Möbelherstellern und -händlern.

Fast 80 Prozent der Möbelumsätze werden von kleinen und mittleren Fachhändlern erzielt. Auch auf Seiten der Hersteller dominieren mittelständische Unternehmen. Starke Kundenorientierung erfordert eine enge Zusammenarbeit zwischen Herstellern und Händlern. Sie müssen bedarfsgerecht auf die notwendigen Produktinformationen zugreifen können. Trotz B2B-Plattformen ist die Zusammenarbeit zwischen Herstellern und Händlern nach wie vor von Medienbrüchen geprägt: Stammdaten für die kundenindividuelle Angebots- und Auftragsabwicklung werden oft noch manuell aus den Quell-Systemen (ERP, PDM, CRM) gesucht und zusammengeführt. Unklare Produktaufträge bergen das Risiko von Bearbeitungsfehlern, häufigen Rückfragen zwischen Herstellern und Händlern und verursachen somit lange Lieferzeiten. Die Reklamationsquoten in der Möbelbranche übersteigen derzeit je nach Warengruppe 50 Prozent. Das Projekt FURNeCorp entwickelt eine IT-gestützte Methodik zur optimierten Abwicklung von kundenbezogenen inner- und zwischenbetrieblichen

eBusiness-Prozessen für individualisierte Produkte. Durch den Einsatz von eBusiness-Standards werden die Kosten bei der Auftrags- und Reklamationsabwicklung und das Risiko von Bearbeitungsfehlern reduziert.

Projektziele und ihre Umsetzung

Zu den wesentlichen Zielen des Förderprojekts FURNeCorp zählen

- die Entwicklung einer branchenweit akzeptierten ECR-Methodik (Efficient Consumer Response) zur Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Industrie und Handel in der Bereitstellung und Abwicklung kundenindividueller Leistungen,
- die Einführung einheitlicher eBusiness-Standards in der Möbelbranche, auf deren Basis eine automatisierte Transformation von betriebsinternen Ordnungsschemata auf brancheneinheitliche Klassifikationsschlüssel sowie der Austausch von Produkt-, Prozess und Qualitätsdaten aus allen Produktlebensphasen über ein branchenweit einheitliches Datenformat ermöglicht wird,
- die Schaffung von Werkzeugen und Dienstleistungen zur Modellierung innerbetrieblicher Prozesse und entsprechende Workflows zum Austausch von Produktinformationen zwischen den Wertschöpfungspartnern über eine gemeinsame B2B-Plattform sowie
- einheitliche unternehmensübergreifende B2B-Prozesse, um kundenbezogene Geschäftsprozesse zu optimieren und Reklamationsquoten nachhaltig zu reduzieren.

Zielgruppe des Projekts sind insbesondere mittelständische Handels- und Industrieunternehmen der Möbelbranche sowie kleine und mittlere Softwareanbieter aus dem Bereich ERP und Warenwirtschaft.

Herausforderungen und wirtschaftliche Bedeutung des Projekts

Innerhalb der Möbelindustrie existieren bis heute keine Lösungen, die zu einer ganzheitlichen, durchgehenden IT-seitigen Optimierung der kundenbezogenen Geschäftsprozesse führen. Die Lösung des Projekts FURNeCorp soll helfen die vielen Konvertierungsprobleme und Medienbrüche im inner- sowie zwischenbetrieblichen Stammdatenmanagement erstmalig IT-technisch aufzulösen und dadurch den Austausch von geforderten Produkt- und Qualitätsdaten (Feedback) zu ermöglichen.

Die Entwicklung der Schnittstellenkonzepte im Zusammenhang mit der Zusammenführung und Anpassung bestehender eBusiness-Standards für die Belange der Möbelbranche wird zunächst beispielhaft mit verschiedenen Praxispartnern gelöst. Bei der Definition der Austauschformate werden für die Feedback- und Produktinformationen Sicherheitsmaßnahmen vorgesehen, um die rechtlichen Rahmenbedingungen zu erfüllen sowie das Vertrauen der Handelspartner und Endkonsumenten zu gewinnen.



André F. Kunz, Geschäftsführer BVDM: „Die zunehmende Digitalisierung und Vernetzung von Geschäftsprozessen sowie höhere Anforderungen an Qualität, Nachhaltigkeit und Individualität stellt die Möbelbranche vor große Herausforderungen. Als Bundesverband des Deutschen Möbel-, Küchen- und Einrichtungsfachhandels (BVDM) setzen wir uns im Projekt FURNeCorp für die Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Industrie und Handel ein. Durch die zu entwickelnden KMU-gerechten Methoden und Systeme für den zwischenbetrieblichen Informationsaustausch auf Basis brancheneinheitlicher eBusiness-Standards soll die Leistungsfähigkeit der mittelstandsgeprägten Möbelbranche insgesamt gestärkt werden.“

Zentrale Ergebnisse des Projekts

Wichtige Ergebnisse des Projekts bilden einerseits die Einführung brancheneinheitlicher eBusiness-Standards für die Stammdatenklassifikation in eCl@ss und ein Feedback-Datenaustausch (IDM-Katalogdatenformat, EPC / EPCIS, GTIN) sowie andererseits die Entwicklung von Methoden und brancheneinheitlicher Prozessstandards als ECR-Konzept für die Möbelbranche. Auf

dieser Basis werden vier Module entwickelt: ein integriertes Produkt- und Prozessmodell, ein Feedback-Management-System, ein Konzept für das betriebsinterne medienbruchfreie Stammdatenmanagement sowie eine Automatisierung der inner- sowie zwischenbetrieblichen Geschäftsprozesse. Diese Module werden mittels einer serviceorientierten und ereignisgesteuerten Architektur innerhalb der Systeme im Handel, der Industrie und der Branchenplattform IWO furn zu einer Gesamtlösung integriert. Es handelt sich sowohl um eine Erweiterung der bestehenden B2B-Plattformen als auch um eine methodische und systemtechnische Erweiterung innerhalb der IT-Systeme und Geschäftsprozesse der am eBusiness teilnehmenden Händler und Hersteller.

Projektpartner

- IWO furn Service GmbH
- Bundesverband des Deutschen Möbel-, Küchen- und Einrichtungsfachhandels (BVDM)
- Möbel Rieger
- Rauch Möbelwerke
- Willi Schillig Polstermöbelwerke
- 1eEurope Deutschland GmbH
- mybe GmbH
- FZI Forschungszentrum Informatik

Projektlaufzeit: 01.08.2015 - 31.01.2018

Ansprechpartner

Klaus Bröhl
IWO furn Service GmbH
Max-Eyth-Str. 38, 71088 Holzgerlingen
E-Mail: klaus.broehl@iwofurn.com

www.furnecorp.de

Förderinitiative eStandards

Das Projekt FURNeCorp ist Teil der Förderinitiative „eStandards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“, die im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – IKT-Anwendungen in der Wirtschaft“ vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wird. Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de und unter www.mittelstand-digital-mobil.de.

Impressum

Herausgeber
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Referat Öffentlichkeitsarbeit
Scharnhorststraße 34-37
10115 Berlin
www.bmwi.de