

störmer
german kitchen since 1958



2020 Customer Success Story

SCHNITTSTELLEN ELIMINIEREN

möbelfertigung, July 2013, Part 1 of 3

"Einen ehrgeizigen Plan hat Christoph Fughe, Geschäftsführer von Störmer Küchen, ins Auge gefasst: Bis Anfang 2014 soll die gesamte Prozesskette vom Kundengespräch bis zum fertigen Küchenmöbel komplett ersetzt werden. Als Partner hat er sich 2020 ausgesucht. Das Unternehmen ist zuversichtlich, alle Anforderungen erfüllen zu können: Mehr Effizienz und eine minimale Fehlerquote. Die „möbelfertigung“ begleitet die beiden Unternehmen auf diesem Weg.

2020spaces.com/Customers

2020 Customer Success Story

Christoph Fughe ist noch kein Jahr bei Störmer Küchen als geschäftsführender Gesellschafter tätig und hat jetzt schon einen großen Schritt getan, um das Unternehmen in die Zukunft zu führen: Er beauftragte 2020 damit, die gesamte Prozesskette des Küchenherstellers umzustellen und zu automatisieren. Von der Produktvisualisierung am Point-of-sale bis zum Versand des fertigen Produkts soll schon ab Anfang 2014 jeder Arbeitsschritt automatisch ablaufen.

„Küchen haben eine Reklamationsquote von fast 50 Prozent. Unser Ziel ist eine Fehlerquote von Null“, erklärt Fughe die Hoffnungen, die er in die Systemumstellung setzt und erklärt gleich dazu, wie es zu der immensen Reklamationsquote kommt: „Die größten Fehlerquellen liegen in der Kommunikation zwischen Handel und Produktion. Das fängt dabei an, dass die Kunden schon gar nicht das bestellen können, was sie eigentlich haben wollen, weil die Visualisierung nicht immer genau ist. Hieraus leiten sich natürlich Rückfragen ab, die nicht sein müssen. Es gibt da einfach zu viele Schnittstellen und wir wollen, wenn möglich, alle davon eliminieren.“

Aktuell arbeitet Störmer Küchen mit einem über die Jahre gewachsenen Wust verschiedener Softwarelösungen, die einem permanenten Anpassungsprozess unterworfen sind. „Wir arbeiten aktuell mit fünf Systemen, wo eins reichen würde, wenn es die gesamte Prozesskette abdeckt. Genau das haben wir bei 2020 gefunden. Es gibt bestimmt andere Systeme, die einen einzelnen Schritt der Prozesskette besonders gut bearbeiten können, aber die Lösung, die 2020 anbietet, kann alles von Anfang bis Ende.“

Zudem hat das integrierte Komplettsystem den Vorteil, dass es nur einen einzigen Ansprechpartner braucht, wenn doch mal etwas nicht so funktioniert, wie es funktionieren soll. Bis zur vollständigen Implementierung arbeitet Störmer allerdings noch mit den vorhandenen Systemen. Zugleich wird die Komplettlösung von 2020 aber bereits installiert und die Mitarbeiter des Küchenherstellers geschult. „Der Support ist da ausgezeichnet. Es kommen immer die gleichen Service-Mitarbeiter von 2020 und machen das Software-Training mit unseren Mitarbeitern, die dann selber alles ausprobieren können. Unseren Mitarbeitern macht das so viel Spaß, dass viele von Ihnen freiwillig länger bleiben“, lobt Fughe.

Zunächst soll das System von 2020 nun nach und nach eingeführt werden. Zunächst wird die Visualisierung am Point-of-sale übernommen, dann die Kommunikation vom Handel zur Produktion und im letzten Schritt dann die Produktion selbst. Der Grund: „Zuerst soll es dem Kunden Spaß machen, eine Störmer Küche zu kaufen. Mit dem Visualisierungstool von 2020 ist das gegeben“, so Fughe.

Auf die Frage, warum für die komplette Umstellung sämtlicher Systeme der verhältnismäßig kurze Zeitraum vorgegeben wurde, erklärt der Geschäftsführer: „Ich glaube, in der Branche herrscht noch eine ziemlich große Scheu vor Neuerungen. Insbesondere dann, wenn die Unternehmen glauben, einen Teil der Kontrolle aus der Hand zu geben. Das wird sich aber ändern und dann gewinnt derjenige, der zuerst gehandelt hat. In der Formel 1 gewinnt auch derjenige, der zuerst die richtigen Reifen drauf hat.“

„...Das fängt dabei an, dass die Kunden schon gar nicht das bestellen können, was sie eigentlich haben wollen, weil die Visualisierung nicht immer genau ist. Hieraus leiten sich natürlich Rückfragen ab, die nicht sein müssen. Es gibt da einfach zu viele Schnittstellen und wir wollen, wenn möglich, alle davon eliminieren.“ —Christoph Fughe, Geschäftsführer



störmer
german kitchen since 1958



2020 Customer Success Story

EFFIZIENTE FLEXIBILITÄT

möbelfertigung, September 2013, Part 2 of 3

" Wir arbeiten aktuell mit fünf Systemen, wo eins reichen würde, wenn es die gesamte Prozesskette abdeckt. Genau das haben wir bei 2020 gefunden. Es gibt bestimmt andere Systeme, die einen einzelnen Schritt der Prozesskette besonders gut bearbeiten können, aber die Lösung, die 2020 anbietet, kann alles von Anfang bis Ende."

—Christoph Fughe, Geschäftsführer von Störmer Küchen

2020spaces.com/Customers

„Ganz oder gar nicht“ heißt es derzeit bei Störmer Küchen. Geschäftsführer Christoph Fughe will sämtliche Prozesse des Unternehmens von Handel bis Herstellung automatisieren, um kosteneffizienter und fehlerfrei zu produzieren sowie dem Handel eine extrem komfortable Zusammenarbeit zu bieten. Mit dem Partner 2020 und dessen Lösung „2020 Insight“ soll das innerhalb eines Jahres gelingen. Den Plan stellte die „möbelfertigung“ in der Ausgabe 4/2013 erstmals vor. Nun ist es Zeit für einen Lagebericht.

Ein kleines Unternehmen wie Störmer Küchen hat gegenüber den Branchenriesen einen entscheidenden Vorteil: Die Möglichkeiten und den Willen, auch absolut flexible Lösungen für seine Kunden umzusetzen. Diese Flexibilität wird jedoch mit einem hohen Aufwand an Zeit und Geld erkaufte.

Christoph Fughe, Geschäftsführer von Störmer Küchen, möchte aber Beides: Eine kosteneffiziente, automatische Produktion bei maximaler Flexibilität. Deshalb entwickelte er mit dem Software-Spezialisten 2020 einen ehrgeizigen Plan. Bis Anfang 2014 sollen alle alten Systeme des Unternehmens komplett durch „2020 Insight“ ersetzt werden. Diese Komplettlösung deckt die gesamte Prozesskette von der Visualisierung am Point of Sale bis zum fertigen Produkt ab. Das Projektteam ist guter Dinge, dass der enge Zeitplan eingehalten werden kann.

Wolfgang Just, Projektleiter bei 2020 erklärt, warum die Entscheidung, alles gleichzeitig umzustellen, richtig war: „Alle Prozesse gleichzeitig anzupassen, ist zwar ein Kraftakt, hat aber einen großen Vorteil: Man kann überall ohne einen Arbeitsschritt von vorn beginnen zu müssen. den Idealweg gehen und muss nicht wegen bestehender Abläufe Ausnahmen und Alternativen entwickeln. Alte Zöpfe schneiden wir ab.“ Die Stimmung im Projektteam ist dementsprechend gut.

„Die Zusammenarbeit mit dem Störmer Projektteam ist total klasse“, so Just. „Wir haben hier Leute, die sich um Lösungen kümmern und sich nicht auf die Probleme konzentrieren.“

Auf Seiten von Störmer Küchen ist Jan Maschmann der verantwortliche Projektleiter. Auch bei den Mitarbeitern des Küchenherstellers ist die Motivation hoch: „Was uns extrem hilft, ist die Erfahrung von 2020. Alle Leute im Projekt sind echte Möbelkenner. Und auch in der Software gibt es überall schon Vorlagen, vordefinierte Prozesse und Workflows speziell für die Abläufe in der Möbelindustrie. Die kann man für die eigenen Anforderungen noch anpassen, hat aber schon eine gute Basis und muss nicht bei Null anfangen.“ Darum sind sich Just und Maschmann einig: Den Gesamtprojektplan einzuhalten ist absolut realistisch. Die Sales- und Purchase-Order-Prozesse sind nahezu fertig definiert und bieten vor allem auch dem Handel einen hohen Komfort. Den größten Vorteil zieht jedoch natürlich Störmer Küchen selbst aus der Systemumstellung. Insbesondere, was die Konstruktion von Sonderanfertigungen angeht. Wenn eine bereits einmal erstellte Konstruktion nachbestellt wird, muss die Arbeit aktuell wieder komplett von vorn begonnen werden. Das nimmt etwa zwei Stunden in Anspruch. „Eine Sisyphusarbeit“, wie Christoph Fughe kommentiert. Mit dem neuen System werden Sonderkonstruktionen automatisch bei der Auftragserfassung erzeugt. Das dauert knapp zwei Minuten.

Problematisch ist aktuell auch die Fertigungssteuerung. Störmer Küchen produziert auf fünf Maschinen, die alle eine eigene Programmierumgebung haben. Nach der Umstellung werden alle Maschinen zentral angesteuert. Das funktioniert auch bei Maschinen verschiedener Hersteller und Generationen. So können bei Ausfall einer Maschine die Daten problemlos an eine andere Maschine übergeben werden, ohne einen Arbeitsschritt von vorn beginnen zu müssen.

Problematisch ist aktuell auch die Fertigungssteuerung. Störmer Küchen produziert auf fünf Maschinen, die alle eine eigene Programmierumgebung haben. Nach der Umstellung werden alle Maschinen zentral angesteuert. Das funktioniert auch bei Maschinen verschiedener Hersteller und Generationen. So können bei Ausfall einer Maschine die Daten problemlos an eine andere Maschine übergeben werden, ohne einen Arbeitsschritt von vorn beginnen zu müssen.

Größere Verzögerungen im Gesamtprojekt gibt es nur bei der Grafikdatenanlage. Die Daten für die grafische Auftragsbearbeitung werden in Zukunft komplett unabhängig von Störmer hergestellt. Das sorgt für eine wesentlich höhere Genauigkeit und Schnelligkeit. Da hier einige von Störmer gewünschte Funktionen noch nicht im Visualisierungstool „2020 Fusion“, das zu „2020 Insight“ gehört, vorhanden sind, müssen diese noch fertig entwickelt werden. Das Ziel, Anfang 2014 die Umstellung zu vollenden ist dennoch weiter fest im Blick und sehr realistisch.

Eine Herausforderung folgt dann aber noch: Etwa 70 Mitarbeiter von Störmer Küchen müssten die neuen Abläufe nach der Implementierung verinnerlichen. Wenn das geschafft ist, wird für das Unternehmen die Produktion schneller, flexibler und effizienter, für den Handel die Zusammenarbeit wesentlich komfortabler und direkter sein.

