

Die Kartondigitalisierer zur Verkaufsunterstützung in der Cloud

Karton ist nicht gleich Karton: Mit Karton lassen sich Produkte schützen, portionieren, transportieren oder lagern, aber auch Marken attraktiv präsentieren. Demensprechend individuell sind die Kundenanforderungen, weshalb der Verpackungshersteller Model AG ein grosses Produktportfolio anbietet. Aus dieser Vielfalt entsteht für die Kundschaft Komplexität, welche dank den digital unterstützten Mitarbeitenden im Aussendienst bewältigt werden soll.

Vier angehende Wirtschaftsingenieure erarbeiteten mit ihrem Industriepartner eine Vision vom Verkauf der Zukunft: Kundenwünsche und Produkthanforderungen sollen in einem einzigen Verkaufsgespräch vollumfänglich geklärt und offeriert werden können. Dies bedeutet, mit überzeugender Kompetenz den Kunden zu beraten, ihn richtig zu verstehen, zu begleiten und zu integrieren. Neue Technologien machen dies möglich: Unabhängig von Ort, Zeit und Raum können 3D-Visualisierungen mit Augmented oder Virtual Reality inspirierende und beeindruckende Überzeugungsarbeit leisten. Dies schafft für die Kundschaft nicht nur ein komplett neues Verkaufserlebnis, sondern stärkt auch die bestehende Kundenbindung und zieht Neukunden an.

Neben der Unterstützung durch Mitarbeitende im Aussendienst soll der Kundschaft mit weniger komplexen Produkthanforderungen ein digitaler Service angeboten werden. Einfachere Designs sollen direkt, schnell und selbstständig über einen Online-Konfigurator erstellt und abgewickelt werden können. Dies würde den bereits bestehenden Pack Shop vollenden.

Von der Vision zum Prototyp

Eine ganzheitliche Umsetzung dieser Vision erschien innerhalb des Projekts als nicht realistisch, denn dies verlangt eine grosse Veränderung in einem bewährten System. Die Umsetzung und spätere Nutzung musste im Detail analysiert und geprüft werden, beim Projektstart war noch keine funktionierende technische Lösung bekannt.

Die Vision bildete die Grundlage der Strategie der Projektgruppe. Da bestehende und anvisierte Kundinnen und Kunden der Model AG auf die Beratung angewiesen sind und diese sehr schätzen, wurde die Unterstützung der Mitarbeitenden im Aussendienst priorisiert. Mit dem Ziel, die Verkäufer zu unterstützen, wurde in einem ersten Schritt ein CAS-System (Computer Aided Selling System) konzipiert. Dieses setzt auf die Konfiguration von Verpackungen sowie deren Visualisierung. Der Beratungsprozess wird dank der digitalen Tools vereinheitlicht und es ist möglich, für jeden Auftrag Notizen und Skizzen anzufügen. Alle produktionsrelevanten Informationen werden direkt auf dem Auftrag erfasst. Zeitgleich berechnet das Tool ein Richtpreisangebot, damit die Kundschaft keine Überraschungen durch offerierte Preise erlebt. Im besten Fall wird der Auftrag des Kunden sofort bestätigt. Ist dies der Fall, übermittelt das System den Auftrag direkt in die Produktion der Model AG.

Ein ergänzendes Konzept zur Nutzung von Virtual Reality wurde im Projekt ebenfalls getestet, sodass Kartonverpackungen während dem Verkaufsgespräch visualisiert werden können. Dies dient der Inspiration der Kundschaft und damit können die Kundenwünsche besser verstanden werden. Mit wenig Aufwand lassen sich Produktbeispiele auf eine neue, überzeugende Art in realer Grösse darstellen.

Zukunftspotentiale dank iterativem Gruppenprozess erschliessen

Dank dem durch die Projektgruppe erstellten Prototyp lassen sich zukünftige Verkaufsprozesse testen und optimieren. Das CAS ist dabei nur der Start einer digitalen Zukunft: So kann die Konstruktion von Ver-



packungen live und zusammen mit dem Kunden erarbeitet werden. Das stark eingeschränkte Produktportfolio im Prototyp muss auf alle Produktbereiche ausgeweitet werden, damit den Mitarbeitenden im Aussendienst ein echter Mehrwert geboten werden kann.

Ausgereifere und massentauglichere Technologien bieten viel Potential, welches vom Industrieprojektpartner zukünftig genutzt werden kann. Marco Akermann, Adrian Koster, Alexandros Orfanidis und Marco Scherrer identifizierten Möglichkeiten einer Potentialnutzung und bildeten damit die Grundlage für zukünftige Anwendungen.

Insbesondere die Zusammenarbeit und der Teamgeist aller beteiligten Personen war der Schlüssel zum Erfolg: Mit der richtigen Einstellung und Überzeugungskraft aller Parteien wurden auch in schwierigen Zeiten die Ziele erreicht und das Projekt erfolgreich abgeschlossen. Zusätzlich konnte viel neu erlerntes Wissen in wirtschaftlicher und technischer Hinsicht erfolgreich angewendet werden. Das Team zeigt sich ausserordentlich stolz auf das Endergebnis und freut sich, wenn die Model AG die Vision weiterführt und umsetzt.