



Hettich/Indec: Intelligentes System hilft beim Blick über den Tellerrand

BENCHMARKING pusht Produkterfolg

Erfolgreiches Benchmarking zeichnet sich dadurch aus, den Entwicklern, Technikern und Ingenieuren eines Unternehmens die firmeninternen Scheuklappen abzunehmen, um ihnen den Blick über den Tellerrand und damit die Sichtweise des Kunden näherzubringen. Was aktuell bei Hettich passiert.

Benchmarking als Innovations- und Inspirationsmotor nutzen – diesen Weg beschreitet Hettich.

So vergleicht das Unternehmen zum Beispiel viele der eigenen Systeme und Beschläge mit denen der Wettbewerber. Dabei hilft das Indec-System „Gobench IQ“.

„Es geht ja nicht darum, was man hat und was man will“, erläutert Oliver Schael, Leiter Systementwicklung und Normung bei Hettich. „Sondern vielmehr darum, ob man versteht, was der Kunde, der Anwender wissen will.“

Konkret heißt das: Systematisches Benchmarking ist durch den Vergleich der richtigen Produktkategorien erfolgreich. Richtig bedeutet dabei, sich mit den für den Kunden relevanten Kategorien auseinanderzusetzen. Denn für den Anwender eines Schubladenzugsystems oder eines Scharniersystems hat die leichte Verarbeitbarkeit eine ganz andere Bedeutung als die mechanische Belastbarkeit – und kann weit wichtiger sein, erst recht aus Sicht der verschiedenen Perspektiven: Industriekunde, Schreiner oder aber auch Endverbraucher. Schließlich spielt die Verarbeitbarkeit bei diesem keine Rolle.

Auch stellt die präzise, im Labor ermittelte Lebensdauer von Systemen ein wichtiges Kriterium dar, ist aber in der Benutzung weniger



> Ganz oben: Indec-CEO Torsten Beinke bietet mit „Gobench IQ“ ein effizientes Analyse-Tool, das Hettich erfolgreich einsetzt, wie Oliver Schael, Leiter Systementwicklung und Normung (oben), bestätigt.

wahrnehmbar als die subjektiv empfundene Laufqualität. So wünschen sich Verbraucher in erster Linie, dass das System lautlos läuft, leicht herausnehmbar und leicht zu reinigen ist und ein Möbelleben lang hält.

Das Problem: „In diesen Anwenderkategorien denken Entwickler nicht zwangsläufig. Das hat man bei Hettich erkannt, und der entsprechende Paradigmenwechsel war auch bei Hettich die größte Herausforderung“, analysiert Schael. „Der Ingenieur, so wie auch ich einer bin, ist von Natur aus Perfektionist und selbstkritisch. Er sucht immer nach der – oft technisch geprägten – besten Lösung. Konflikte entstehen dann, wenn die tatsächliche Nutzung anders geartet ist und von der technischen Definition abgewandelt ist.“

Diese Problemstellung ist vor allem dann von großer Bedeutung, je höher der Innovationsgrad an Produkten ist und je vielfältiger die Nutzer und die Nutzungsarten der Produkte sind.

Die Folge: Die Ingenieur-Lösung stellt nicht das Optimum dar, weil der Anwender eine andere Erwartungshaltung hat, oder die „angeblich so erfolgreiche“ externe Produktlösung doch einige ernst zu nehmende Schwächen aufweist. „Die eierlegende Wollmilchsau gibt es eben nicht“, so Schael.

Deshalb ist der Vergleich mit den im Markt verfügbaren Teilen und deren Funktionen wichtig. Geopart mit den Sichten des Entscheiders für oder gegen das Produkt eröffnet dies neue Perspektiven bei der Bewertung und der Gestaltung von Innovationen.

Hier unterstützt ein System wie „Gobench IQ“ den Analyseprozess. Aus der systematischen Gegenüberstellung – auch von subjektiven Merkmalen – wächst das Verständnis für die „echten“ Kriterien und objektiviert das Bild der Produkte.

Dabei ist die Vermittlung eines Gesamtbildes die Stärke des Systems. Das hilft beim Erkennen eventueller Schwachstellen eines Produktes. „So verliert dann zwar das eine oder andere Produkt aus dem Markt an Glanz“, so Schael. „Es kann aber auch sein, dass Funktionen, die ganz anders eingeschätzt wurden, so an Bedeutung gewinnen.“

Bevor Hettich auf „Gobench IQ“ umstieg, hatte der Beschlagspezialist eigene Datenbanklösungen entwickelt.

Das brachte Probleme mit sich: Die Systeme waren nicht dezentral verfügbar, die Datenstruktur war heterogen, Dateninseln bestimmten das Bild, Pflege und Weiterentwicklung waren limitiert.

Die Suche nach einer externen Lösung führte zu Indec. Das Unter-



nehmen erfüllte als einziger Anbieter alle Anforderungen der Kirchengener.

Hettich nutzt das System seit 2012 erfolgreich. Die Implementierung beschreibt Oliver Schael zwar als anspruchsvoll, jedoch dank einer effizienten Zusammenarbeit im Projektteam als erfolgreich. „Da wir dezentral aufgestellt sind, haben einige Bereiche zügiger gearbeitet und ihre Ergebnisse eher präsentiert als andere. Das wiederum hat die Kollegen angespornt, und es entstand eine Art Sog. Das ist natürlich bei der Implementierung so eines Systems ein sehr erfreulicher Effekt.“

Obwohl immer noch nicht alle grundlegenden Daten erfasst sind, hilft das System Hettich aufgrund

der jetzt viel breiter aufgestellten Datenquelle sehr.

„Ohne ein solches System würde man sich erfahrungsgemäß immer nur die Produkte eines oder ganz weniger Wettbewerber anschauen. Heute sehen wir 100 Wettbewerber im direkten Vergleich“, stellt Schael fest.

Das System stellt die Informationen mit wenigen Mausklicks zur Verfügung. Damit dient es nicht nur als Dokumentationsbasis, sondern hilft auch zu erkennen, wie lange denn ein Wettbewerber aufgrund seiner aktuellen Entwicklungen benötigen würde, um auf das gleiche Niveau wie Hettich zu kommen.

Zu Kosten, Nutzen, Effizienz und Effektivität mit Blick auf

die Wettbewerbsanalyse vertritt der Beschlagspezialist folgenden Standpunkt: Der Wert einer Information ist schwer zu beziffern: Hat man sie, ist sie nichts mehr wert. Hat man sie nicht, ist der Wert immens. Und hat man zu viele Daten – nicht zu verwechseln mit Informationen –, ist der Wert negativ.

Klar ist: Das Unternehmen Hettich wird das datenbankgestützte Benchmarking weiter ausbauen, Randprodukte mit erfassen und mithilfe des Systems die Präzision der Entwicklung verbessern.

Das Ziel: dem internen Anwender die Brille des Anwenders aufzusetzen, in den Kategorien des Anwenders zu forschen und mit den gefundenen Antworten den eigenen Vertrieb zu stärken.

> Zu dem Erfolg eines Produkts tragen viele Aspekte bei. Darunter auch einige, die die Entwickler mit ihrer „Ingenieurs-Brille“ nicht sehen. Hier kann ein intelligentes Benchmarking-System helfen.

ANZEIGE

Gestaltungsfreiheit.

Einzigartig in der Welt der Holzwerkstoffe: Kombinieren Sie in einer unglaublichen Vielfalt nach Wunsch und Anforderungen: Dekore, Strukturen und Träger. Jetzt informieren!

Dekore
Strukturen
Träger

DST

