

## FURNeCorp – Erfolgreicher Abschluss des Branchenprojekts auf der imm cologne 2018

Das Interesse war groß als das Branchenprojekt FURNeCorp eine öffentliche Abschlussveranstaltung direkt auf der imm cologne – der internationalen Einrichtungsmesse in Köln – angekündigt hat. Zahlreiche Interessenten sind am 17.01.2018 der Einladung des Projektkonsortiums gefolgt und sorgten so für eine bunte Teilnehmersammlung aus Handel, Industrie und Logistik sowie einen gut gefüllten Konferenzraum im Congress-Centrum-Nord der Kölnmesse.

Unter dem Projektnamen FURNeCorp entwickeln Partner aus IT, Industrie und Handel sowie dem FZI Forschungszentrum Informatik eine IT-gestützte Methodik zur besseren Abwicklung der Prozesse in und zwischen Betrieben in der gesamten Möbel- und Einrichtungsbranche. Produktionswege werden so effizienter und gesammeltes Kundenfeedback, 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 vor allem auch einer besseren Kundenansprache.

Bereits bei der Eröffnung der Abschlussveranstaltung durch Konsortialführer Klaus Bröhl (IWO furn Service GmbH) und dem daran anschließenden Grußwort durch Markus Ermert (Projektträger DLR) wurde klar, welche immense Bedeutung dem Projekt für die Prozessoptimierung 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.

Danach stellte Dr. Olaf Plümer vom Daten Competence Center e.V. aus 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 Klassifizierung 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 21.06.2016 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 inkl. der neuen Merkmale für das Sachgebiet „Möbel, Wohneinrichtung“ zum 30.03.2018 geben.

Im weiteren Verlauf der Veranstaltung veranschaulichte Patrick Sönke (1eEurope Deutschland GmbH) am Praxisbeispiel eines Shop-in-Shop-Projekts bei der Firma Ostermann die Wichtigkeit von Feedback-Kampagnen am Point of Sale. Transparenz ist dabei ein entscheidender Fak-

tor – und zwar von der Kaufentscheidung über die Produktion bis hin zur Lieferung. FURNe-Corp konzipiert hierfür eine attraktive, mit Hightech-Equipment ausgestattete, Warenpräsentation, die den Kunden auf der Verkaufsfläche dazu motivieren soll, den Ausstellungsbereich des Herstellers zu betreten, sich zu informieren und interaktiv in den Kaufprozess einzusteigen. Über die außergewöhnliche Produktpräsentation und über den anschließenden Kauf hinaus soll der Kunde auch über After-Sales-Prozesse informiert werden. So werden u.a. endkundengerechte Statusinformationen aus dem Herstellungsprozess sowie über die Direktbelieferung des Endkunden (Dropshipping) – in diesem Projekt durch die Hermes Einrichtungs Service GmbH & Co. KG – bereitgestellt. Bei diesem Szenario können an den unterschiedlichsten Stellen des gesamten Lebenszyklus der Transaktion Feedbackinformationen gesammelt werden, die dediziert durch Fragebögen 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 IWOofurn-Plattform, abgegriffen werden.

In einem weiteren Referenzfall beleuchteten die Projektpartner die Problematik bei den Reklamationen. Dabei wurden zunächst die Informationsanforderungen an Reklamationsfälle bei den in diesem Fall beteiligten Partnern Ostermann, Rauch und Hermes abgeglichen. Eine Konsolidierung lieferte dann die Grundlage für eine Erweiterung des Feedbackstandards. Nach der erfolgreichen Implementierung des Datenaustauschs und der Schnittstellenintegration für das Sammeln des Feedbacks bei allen Partnern, können künftig Reklamationsfälle unternehmensübergreifend ausgewertet und gemeinsam Maßnahmen zur Reduzierung der Reklamationsquote abgeleitet werden. „Die beiden dargestellten Fälle geben einen ersten Eindruck der Möglichkeiten, welche Potentiale im Feedbackmanagement – als Teilgebiet der Industrie 4.0-Entwicklungen – stecken“, erklärte Dietmar Weber (IWOofurn Service GmbH).

Wie funktioniert das Feedbackmanagement in der Einrichtungsbranche? Die technische Umsetzung ist der Motor einer erfolgreichen Feedback-Kampagne. Jana Dücker (FZI Forschungszentrum Informatik) sorgte für Klarheit beim Publikum und stellte die entwickelten FURNe-Corp-Lösungsbausteine Feedback-Manager, Workflow-Manager und Feedback-Kollektoren vor. Im Feedback-Manager werden nach dem Importieren der Daten aus einem IDM-Katalog zunächst die Feedback-Definitionen, wie Fragen und entsprechender Kontext, und danach die eigentliche Feedback-Kampagne mit konkreten Informationen zur Ausführung 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 automatisiert in den Feedback-Kollektoren gesammelt. Im letzten Schritt werden sämtliche gesammelte Feedback-Events über den Workflow-Manager zurück an den Feedback-Manager übertragen, wo das gesamte Feedback ausgewertet und visualisiert wird.

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 Feedbackdaten und bei der Warenklassifikation offene Standards zu schaffen. Nur so wird zukünftig der offene Austausch strategisch wichtiger Feedbackinformationen und eine offene branchenweite Nutzung der daraus entstehenden Optimierungspotentiale gewährleistet. Nach Abschluss des Projektes werden die Ergebnisse kontinuierlich für die Möbelbranche weiterentwickelt. So wird es einen eigenen Arbeitskreis unter dem Namen „Feedbackmanagement“ beim DCC e.V. geben, mit dem die erfolgreiche Projektarbeit fortgeführt wird. Des Weiteren werden die Ergebnisse auch für andere bestehende Branchenprojekte und Arbeitskreise verwendet. Neben der Möbelbranche selbst profitiert auch die Wissenschaft vom Branchenprojekt. Veröffentlichungen in Wissenschafts-Medien, der Ausbau des Forschungsdemonstrators im FZI Forschungszentrum Informatik sowie die Übertragung des Wissens in die Lehre und Weiterbildung werden das Thema „Feedbackmanagement“ wissenschaftlich vorantreiben.

Zudem wird die IWOofurn Service GmbH ihr Standard-Portfolio um konkrete Leistungsangebote für das Feedbackmanagement erweitern. Ein kombinierter Einsatz u.a. mit dem IWOofurn-Konfigurator wird somit problemlos möglich sein. Bei der Umsetzung von individuellen Feedback-

Konzepten steht IWO furn den Unternehmen der Branche zur Beratung und Projektunterstützung zur Seite.

FURNeCorp ist Teil der Förderinitiative „E-Standards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“, die im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – Strategien zur digitalen Transformation der Unternehmensprozesse“ vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wird.

Erfreulich: Damit auch die letzten Teilergebnisse abgeschlossen werden können, wurde das Förderprojekt um drei Monate verlängert.

[www.furnecorp.de](http://www.furnecorp.de)



Abb.: FURNeCorp-Abschluss auf der imm cologne 2018 (Foto links: Yarom, Fotos rechts: DCC e.V.)

## Kontakt

Hannes Becker (Marketingleiter)  
1eEurope Deutschland GmbH  
[Hannes.Becker@1eEurope.de](mailto:Hannes.Becker@1eEurope.de)  
Max-Eyth-Str. 38  
71088 Holzgerlingen  
Telefon: +49 (0)7031 46 17 341