



INDUSTRIE 4.0:

Wie neue digitale Herausforderungen in der herstellenden Industrie bewältigt werden können





INHALTSVERZEICHNIS

- 1 Einführung
- 2 Industrie 4.0: Unterbrechung oder Beschleunigung?
- 3 5 Herausforderungen, die heute für Unterbrechungen in der herstellenden Industrie sorgen
- 4 5 Trends in der herstellenden Industrie, die Ihr Unternehmen transformieren können
- 5 Die besten digitalen Tools, damit Ihr Unternehmen für die Industrie 4.0 bereit ist
- 6 Wie eine CRM-Lösung herstellende Unternehmen unterstützen kann
- 7 Schlussfolgerung

EINFÜHRUNG

Die Art und Weise, wie wir Waren produzieren, ist im ständigen Wandel. Aber in den letzten drei Jahrhunderten hat sich dieser Wandel mit einem wahrlich außerordentlich hohen Tempo beschleunigt.

Bisher hat die Welt drei bedeutende industrielle Revolutionen erlebt. Und heute leben wir in der ersten Phase einer weiteren Transformation, der vierten industriellen Revolution.

Die vierte industrielle Revolution (auch bezeichnet als **Industrie 4.0**), die ein Ergebnis der digitalen (dritten) Revolution ist, ist durch einen Automatisierungsprozess der traditionellen Fertigungsverfahren und der industriellen Gepflogenheiten gekennzeichnet. Im Zuge dieser Entwicklung wurden Technologien, wie künstliche Intelligenz (AI), Nanotechnologien und fortgeschrittene Robotik, eingeführt.

Die neue Revolution beherrscht beinahe jede Branche und nimmt darauf maßgebenden Einfluss. Allerdings ist die herstellende Industrie wahrscheinlich diejenige, die sich am stärksten dadurch verändern (und davon profitieren) wird.

Industrie 4.0 lässt die Grenzen zwischen dem physischen und digitalen Bereich verschwimmen und verändert die herstellende Industrie grundlegend, indem:

- sich diese zunehmend auf smarte Technologien, maschinelles Lernen (ML) und das Internet der Dinge (IoT) verlässt;
- ihre bestehenden Systeme für die Produktion, das Management, den Vertrieb und die Governance grundlegend überholt werden.

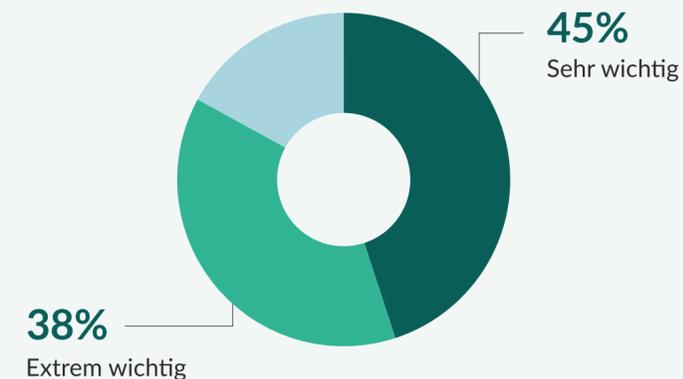
Daher überrascht es nicht, dass **45 %** der Führungskräfte in der herstellenden Industrie der Ansicht sind, dass die Industrie 4.0 (als Phänomen) für ihr Unternehmen „extrem wichtig“ ist, während **38 %** die Auffassung vertreten, dass sie „sehr wichtig“ ist. Zudem gab über die Hälfte der befragten Personen an, dass sie eine „wesentliche Auswirkung“ auf die Industrien und Unternehmen in den nächsten fünf Jahren haben wird.

Sind Sie bereit? Falls nicht, machen Sie sich keine Sorgen. Dafür gibt es uns.

In diesem Whitepaper befassen wir uns mit den größten Herausforderungen, denen sich die Industrie aktuell gegenüberstellt, den Trends, um den Überblick zu behalten, und den besten Tools, die Ihnen dabei helfen werden.



Wie wichtig ist die Industrie 4.0 für Sie?





INDUSTRIE 4.0: UNTERBRECHUNG ODER BESCHLEUNIGUNG?

Wie sehen diese Unterbrechungen der herstellenden Industrie bedingt durch die neuen technologischen Fortschritte konkret aus?

Heutzutage sind wir alle durch mobile Geräte und Hochgeschwindigkeitsnetze miteinander verbunden. Unsere Computer können eine noch nie zuvor dagewesene Fülle an Daten verarbeiten und speichern, was uns Zugang zu sich stets erweiterndem Know-how ermöglicht.

Nehmen Sie diesen Umstand und multiplizieren Sie ihn mit den Leistungsstärken von technologischen Durchbrüchen, wie KI, ML, Robotik, IoT, selbstfahrenden Autos, Drohnen, 3D-Druck, Nanotechnologie, Biotechnologie und Quanten-Computing.

Dabei handelt es sich nicht nur um eine Unterbrechung, sondern um eine Explosion neuer Technologien.

Und genauso wie der Urknall sorgt diese Explosion dafür, dass alles schneller vorangeht.

Aus diesem Grund ist **Beschleunigung** das A und O. Wir wissen mehr, wir lernen in kürzerer Zeit, wir kommunizieren schneller und wir erzeugen mehr mit weniger Aufwand.

Algorithmen prognostizieren unser Verhalten, Computer speichern und verarbeiten eine enorme Menge an Daten, digitale Fertigungstechnologien interagieren mit der biologischen Welt, in der wir leben, und helfen uns, das Vergnügen, das uns das Leben bereitet, zu steigern usw.

Alles ist im Wandel begriffen. Und dies gilt auch für die Warenherstellung.

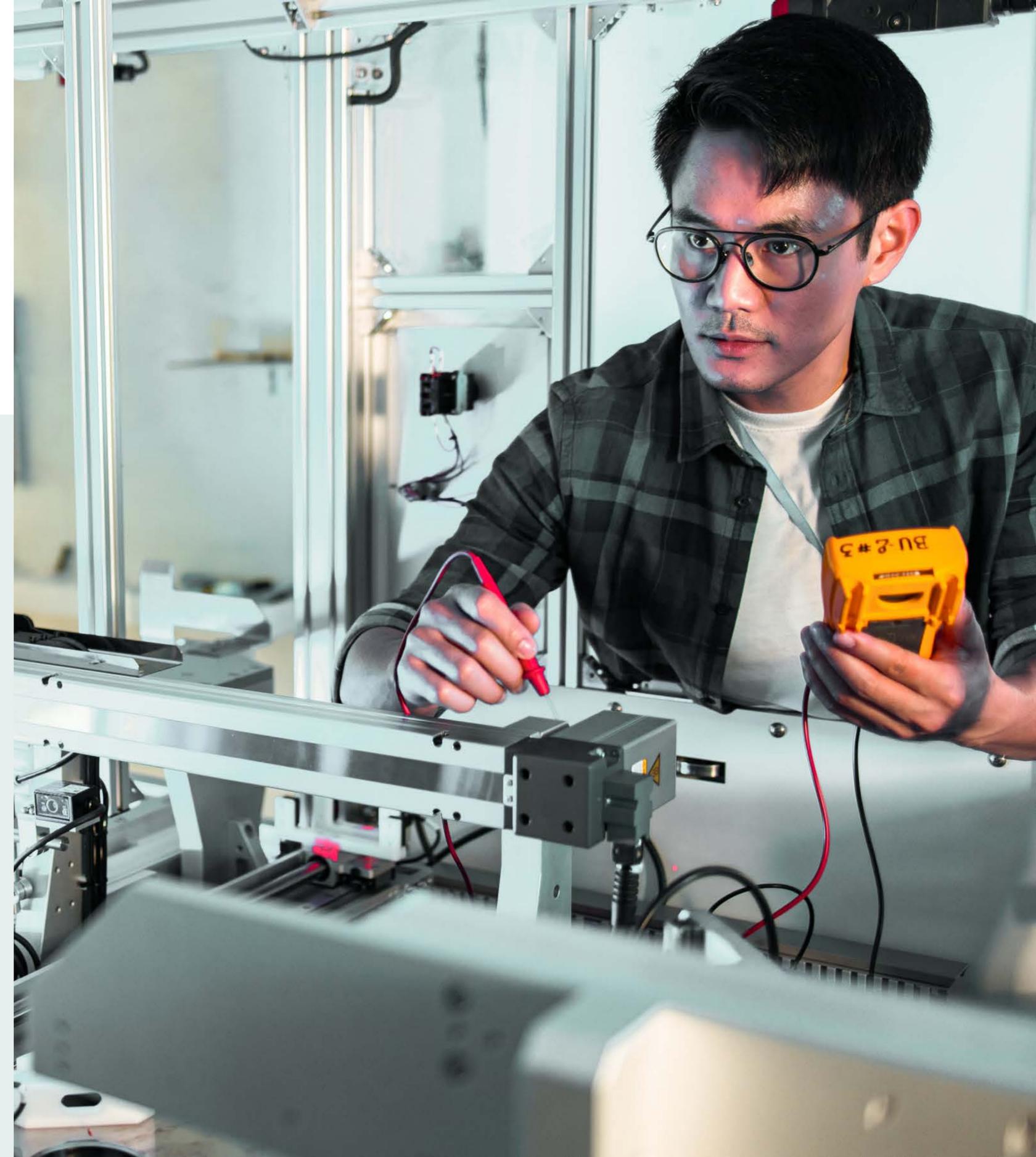
5 HERAUSFORDERUNGEN, DIE HEUTE FÜR UNTERBRECHUNGEN IN DER HERSTELLENDEN INDUSTRIE SORGEN

Neben den historischen Veränderungen, die mit der Industrie 4.0 einhergehen, war die herstellende Industrie zuletzt von einer Reihe von globalen Ereignissen betroffen.

Einige von ihnen fügten ihr Schaden zu, während andere auf die Notwendigkeit aufmerksam machten, die bisher bewährten Arbeitsverfahren zu ändern.

Die globale COVID-19-Pandemie, der Klimawandel, zunehmend höhere Zölle, Handelsbeschränkungen und politische Reformen: Sie alle schlugen sich nachteilig auf die Entwicklung der Industrie nieder.

Die Branche ist zwar nach wie vor im Wachstum, sieht sich jedoch einer Reihe von großen Herausforderungen gegenüber.





Mangel an qualifizierten Arbeitskräften

Offene Stellen in der herstellenden Industrie zu besetzen, bereitet vielen Unternehmen in der letzten Zeit starke Kopfschmerzen. Das Problem hat sich auf die Lagerhaltung, die Logistik und den Vertrieb ausgedehnt.

In dem Maß, in dem die Arbeitskräfte der geburtenstarke Jahrgänge nach dem Zweiten Weltkrieg und einige der Generation X in den Ruhestand gehen, fällt es der Industrie zunehmend schwer, qualifizierte Arbeitskräfte und konkret solche mit hochtechnischen und analytischen Kompetenzen zu finden.

2021 ging Deloitte davon aus, dass bis zum Jahr 2030 ein Mangel an 2,1 Millionen Fachkräften herrschen wird. Bereits heute ist die Fähigkeit der Industrie gesunken, einen breiteren und diverseren Talentpool für sich zu gewinnen.



Unterbrechung der Lieferkette

Der Transport von Materialien, Ressourcen und Komponenten wurde weltweit unterbrochen. Betroffen von einer stark erhöhten Nachfrage hat die Industrie damit zu kämpfen, Lieferverzögerungen aufseiten der Lieferanten weltweit im Zaum zu halten, die auf die Überlastung der Häfen und einen Mangel an LKW-Fahrern zurückzuführen sind.

Dies wiederum führte zu einer verminderten Ausgangsleistung, der Notwendigkeit, Waren in großen Mengen zu lagern, und einer Erhöhung der Produktionskosten. Das Fehlen von digitalen Liefernetzen und die mangelnde Datenanalytik erlaubten den Führungskräften in der herstellenden Industrie nicht, flexiblere Lösungen zu entwickeln, um Unterbrechungen der Lieferkette zu überbrücken.



Zugenommene Digitalisierung

Das rasche Auftreten und die schnelle Verbreitung der neuen digitalen Technologien stellten die Industrie vor die Herausforderung, damit in einem Tempo Schritt zu halten, das nicht von jedermann und jedefrau als machbar empfunden wurde. Digitale Technologien, wie Cloud-Computing, Automation, Robotik, KI und IoT treten an die Stelle bewährter Routinen und machen eine drastische Reorganisation innerhalb der Branche erforderlich.

Von isolierten internen Technologien zu stärker vernetzten und digital ausgestatteten smarten Werken sowie Investitionen in Roboter und KI: Das sind die modernen Nachfragen von Unternehmen, welche die neue wirtschaftliche Realität überdauern möchten.



Cybersicherheit

Die Verbreitung von Technologie über miteinander verbundene Geräte schafft bestimmte Bedrohungen für die Informationssicherheit und die betriebliche Sicherheit. Daher ist die Gewährleistung der Cybersicherheit dieser Tage eine der größten Herausforderungen für die herstellende Industrie.

Die Verwendung von veralteten und überholten Systemen ist besonders gefährlich. Es muss viel unternommen werden: von der Einführung und Pflege von Firewalls, Multi-Faktor-Authentifizierung, Gesichtserkennung und regelmäßigen Software-Updates bis hin zur Schulung des Personals in alltäglichen Regeln für die Cybersicherheit, wie das Erkennen von wesentlichen Anzeichen für eine Sicherheitsverletzung und Phishing-Betrügereien.



Anforderungen an die Nachhaltigkeit

Der zunehmend starke Schwerpunkt auf Nachhaltigkeit hat die herstellende Industrie vor die Herausforderung gestellt, sich weiterzuentwickeln. Die gestiegene öffentliche Sensibilisierung und große Bedenken angesichts der Zukunft unseres Planeten haben zu strikteren Vorschriften und Ratings geführt, die für die Industrie gelten.

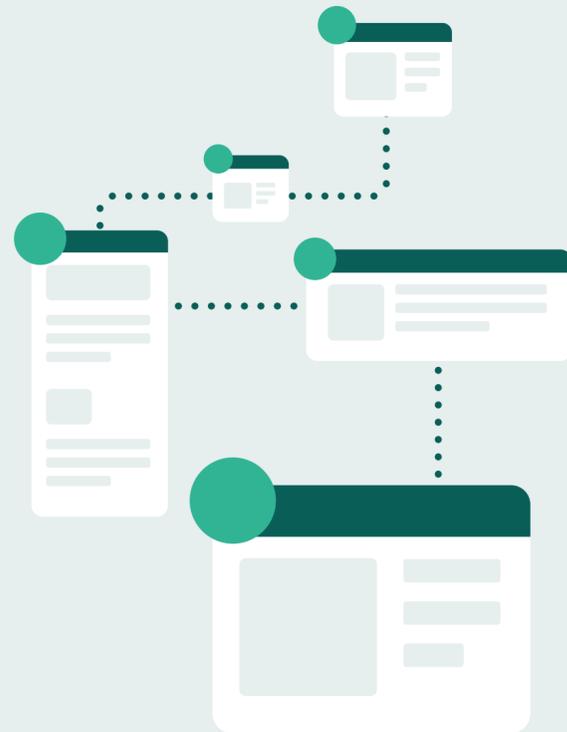
Im Einklang mit den Zielen der UN für nachhaltige Entwicklung werden die Hersteller aktiv, wobei 73 % der Führungskräfte in der herstellenden Industrie der Ansicht sind, dass Nachhaltigkeit ein Bestandteil der Vision, des Zwecks oder der strategischen Ziele ihres Unternehmens ist.

5 TRENDS IN DER HERSTELLENDEN INDUSTRIE, DIE IHR UNTERNEHMEN TRANSFORMIEREN KÖNNEN

Um neue Herausforderungen erfolgreich zu bewältigen und mit dem Wandel Schritt zu halten, muss die herstellende Industrie ihre Prozesse anpassen und ihre Effizienz verbessern.

Nur indem wir uns an die neue, mit Technologie gesättigte Realität anpassen, können herstellende Unternehmen wettbewerbsfähig bleiben.

Im Folgenden stellen wir Ihnen einige wichtige Trends vor, über die Sie Bescheid wissen sollten, um den Kurs Ihres Unternehmens anpassen und Maßnahmen ergreifen zu können.



Digital first

Was vor gerade einmal einem Jahrzehnt technologisch noch unvorstellbar war, ist mittlerweile zu einer Realität geworden.

Heute gehen die meisten Industrien und Unternehmen ihren Tätigkeiten auf Grundlage des „Digital-First“-Modells nach. So hat eine von PWC durchgeführte Umfrage ergeben, dass 44,7 % aller herstellenden Unternehmen, d. h. fast die Hälfte, Pläne verfolgen, in verschiedene Formen digitaler Technologien zu investieren.

CRM, ERP, Big Data, KI, ML, Cloud-Computing: All diese Systeme sind ein absolutes Muss für herstellende Unternehmen, welche in der neuen Welt der digitalen Technologien überleben möchten.

Um digitale Innovationen erfolgreich zu implementieren, ist es erforderlich, dass die Industrie ihre Arbeitskräfte umschuldet und ihnen neue Kompetenzen vermittelt, damit sie ihre Aufgaben erfüllen können.

Internet der Dinge (IoT)

IoT ist nicht nur ein Modewort; es durchdringt so gut wie alle Bereiche.

2021 wurden 35 Milliarden IoT-Geräte weltweit installiert. Die Anzahl von angeschlossenen Geräten, die alle Arten von Alltagsaufgaben erledigen, erreichte in jenem Jahr die 46-Milliarden-Grenze, was einem Wert von 500 Milliarden US-Dollar entspricht.

Und es erscheint nicht, dass das Phänomen „IoT“ vorhat, seine Ausbreitung zu verlangsamen. Es wird erwartet, dass der IoT-Markt bis 2028 beinahe um das 5-fache wachsen wird.

Angeschlossene Geräte, Sensoren und andere smarte Technologien erlauben den Herstellern, besser informierte, strategische Entscheidungen unter Heranziehung von Daten in Echtzeit zu treffen.

IoT hilft der Industrie auch dabei, eine breite Palette von Zielen, wie Kostenminderung, gesteigerte Effizienz und Produktivität, bessere Produktqualität, stärker gestrafftes Projektmanagement und sogar Ferndiagnostik und -reparatur der Maschinen, zu erreichen.

Robotik, Automation, AI, AR/VR

Die Steigerung des Produktionsvolumens ist ein notwendiger Schritt, damit herstellende Unternehmen weiterhin Wachstum verzeichnen.

Technologische Fortschritte, wie Robotisierung, Automatisierung und erweiterte/virtuelle Realität (AR/VR), sind zu Ressourcen geworden, in die heute großflächig investiert wird. Nicht nur können sie die Effizienz steigern, sondern auch den Arbeitskräftemangel abschwächen und die Produktionsniveaus aufrechterhalten.

Die **Robotik** kann dabei behilflich sein, die Produktqualität zu verbessern, Sicherheitsrisiken zu reduzieren und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Dies ganz zu schweigen von ihrem wahrscheinlich größten Nutzen - der Entlastung der Arbeitskräfte von sich wiederholenden, zeitaufwendigen Tätigkeiten. Daher kommt es nicht überraschend, dass laut Aussagen des *Verbands Association for Advancing Automation* die Bestellungen von Robotern im 3. Quartal des Jahres 2021 um bis zu ein Drittel gegenüber dem Vorjahreszeitraum zugenommen haben.

Im Unterschied dazu kann die **Automation** dabei helfen, die Arbeits- und Produktionskosten zu senken. Sie bietet für Unternehmen auch eine großartige Möglichkeit, um Mitarbeiter in Rollen zu versetzen, die mehr Qualifikationen und Kompetenzen erforderlich machen, um mehr über neue Technologien zu erfahren und infolgedessen Innovationen einzuführen.

Laut einer im Jahr 2020 von MIT durchgeführten Umfrage machen sich beinahe 60 % der Hersteller künstliche Intelligenz zunutze, um die Produktqualität zu verbessern sowie eine höhere Geschwindigkeit und bessere Transparenz in der Lieferkette zu erreichen und das Bestandsmanagement zu optimieren. Studien belegen, dass die Anwendung von KI in der herstellenden Industrie die vorausschauende Instandhaltung (die mögliche Ausfallzeit und Vorfälle) optimieren und die Produktqualität verbessern kann.

AR/VR werden zunehmend eingeführt, um die Schulung des Personals in einer sicheren Umgebung zu unterstützen und Ausrüstungsgegenstände aus der Ferne (und sicher) zu warten. Die Implementierung von AR/VR führt zu mehr Effizienz, einer verbesserten Präzision und einer stärker zielgerichteten, vorausschauenden Instandhaltung, indem mehr Transparenz und Einblicke in die Prozesse erhalten bzw. gewonnen werden, sobald diese stattfinden.

Datengestütztes Bestands- und Lieferkettenmanagement

Auf dem aktuellen hochdynamischen Markt ist Agilität der Schlüssel dazu, wettbewerbsfähig zu bleiben.

Zu wenig Bestände zu haben kann sich nachteilig auf das Produktionsvolumen, die Gewinne und die Kundenbeziehungen niederschlagen, während zu viele Bestände hohe Lagerkosten verursachen und es auch schwerfallen kann, diese zu verkaufen.

Zudem sind die Erwartungen auf Kundenseite mittlerweile extrem hoch. Sie möchten eine schnelle Lieferung und verlangen qualitativ hochwertige Produkte. Daher ist eine störungsfreie, automatisierte Lieferkette entscheidend.



Um die fristgerechte Lieferung, die Produktverfügbarkeit und letztlich die Kundenzufriedenheit sicherzustellen, benötigen die Hersteller eine vorausschauende Übersicht vom Fluss der Rohstoffe und des Bestands bis hin zur Lieferung und Ertragskraft.

Und dafür brauchen sie ein System, das Daten überwacht und analysiert. Um Bestände und Lieferkettenprozesse effektiv nachzuverfolgen und zu verwalten, ist es notwendig, dass die Industrie weiter in digitale Ressourcen investiert, wie integrierte CRM- und ERP-Systeme.

Das datengestützte Bestandsmanagement kann schwierige Situationen retten, indem es dabei hilft, Schwankungen in der Lieferkette zu erkennen und Anpassungen an die sich verändernden Umstände vorzunehmen.

Customer-Self-Service

Um sicherzustellen, dass Ihre Waren Ihre Kunden rechtzeitig erreichen, muss ein herstellendes Unternehmen über ein effizientes Liefer- und Kommunikationssystem verfügen.

Eines dieser Systeme ist das Customer-Self-Service.

Anstatt telefonisch zwecks Bestellungen, Produktneuheiten etc. kontaktiert zu werden, möchten Kunden (wie Geschäftspartner, Vertriebshändler und Endkunden) unmittelbar Zugang zu den Informationen haben.

Kein Warten auf Antworten und keine doppelte Überprüfung des Bestellstatus. Was sie benötigen, sind Informationen darüber, was gerade hier und jetzt vor sich geht.

Daher ist ein Self-Service-Portal ein Segen für die herstellende Industrie. Dieses ist ein Ort, an dem Kunden rasch eine Lösung finden, Aufgaben nachverfolgen oder annehmen oder einfach Informationen finden können, um die Dinge am Laufen zu halten, ohne andere Personen behelligen zu müssen.

DIE BESTEN DIGITALEN TOOLS, DAMIT IHR UNTERNEHMEN FÜR DIE INDUSTRIE 4.0 BEREIT IST

Dabei handelt es sich um digitale Tools, wie Software-Lösungen und smarte Technologien, die die heutige Welt am Laufen halten.

Nicht ein einziger Bereich der Wirtschaftstätigkeit kommt ohne digitale Technologien aus. Das bedeutet, dass die einzige Möglichkeit für Unternehmen, geschäftsfähig zu bleiben, darin besteht, auf den digitalen Zug aufzuspringen.

Und die herstellende Industrie ist keine Ausnahme.

Aufgrund ihrer üblicherweise komplexen und ineinandergreifenden Prozesse, großen Projekte und Produktionsvolumen sowie der größeren Teams benötigt die Industrie digitale Tools, um jede Menge von Echtzeitdaten zu sammeln und zu analysieren.

Das Vorliegen von genauen Daten hilft den herstellenden Unternehmen:

- Prozesse zu straffen,
- Kosten einzusparen,
- Ausgaben abzusehen,
- die Produktion auszugleichen.

Aber womit sollten Sie beginnen? Wir stellen Ihnen im Folgenden die wichtigsten Software-Lösungen vor, die Ihnen dabei helfen werden, Ihre betrieblichen Prozesse besser zu steuern.

„Die einzige Möglichkeit für Unternehmen, geschäftsfähig zu bleiben, besteht darin, auf den digitalen Zug aufzuspringen.“



IM

Bestandsmanagement-Software (IM-Software)

Bestände und Lieferungen nachzuverfolgen, ist für Hersteller das A und O.

Die Logik ist simpel. Wenn die Materialien nicht ausreichen, könnte die Produktion zu einem Stillstand kommen. Wenn es einen Überschuss gibt, leiden der Vertrieb und der Umsatz darunter. Ganz zu schweigen davon, dass herstellende Unternehmen ihre Bestände häufig nicht nur für einen, sondern für eine Vielzahl von Standorten nachverfolgen müssen.

Die IM-Software unterstützt herstellende Unternehmen nicht nur dabei, ihre Bestände zu planen und die Lagerbestände nachzuverfolgen, sondern auch bei der Prognose der Nachfrage und der Verwaltung von Bestellungen sowie der Lieferanten.

Wenn die Lagerbestände beispielsweise sinken, werden Benachrichtigungen an die verantwortlichen Personen gesendet, damit sie rechtzeitig Nachbestellungen veranlassen können. Die Nachbestellung kann sogar abhängig vom Lagerbestand automatisiert werden.

Darüber hinaus hilft die IM-Software, zu prognostizieren, welche Produkte wahrscheinlich besonders gefragt sein werden, und den Material- und Lagerbedarf mit ausreichend Zeit im Voraus zu planen.

SCM

Lieferkettenmanagement-Software (SCM-Software)

Das erfolgreiche Lieferkettenmanagement ist dieser Tage zu einer Kunst geworden.

Herstellende Unternehmen sind von Unterbrechungen der globalen Lieferkette stark betroffen. Natürlich gibt es Dinge, die sich außerhalb ihrer Kontrolle befinden. Aber es gibt auch eine Reihe von Prozessen, die mithilfe von smarten digitalen Lösungen gesteuert werden können.

Daher benötigen Hersteller ein SCM-System, das sie beim Betrieb von wesentlichen Prozessen, wie den folgenden, unterstützt:

- Bestellung und Nachverfolgung der Verfügbarkeit von Rohstoffen,
- Kommunikation mit den Lieferanten,
- Vertrags-, Dokumenten- und Rechnungsmanagement,
- Kontrolle der Einkaufskosten,
- Nachverfolgung von Sendungen und Lieferungen,
- Verwaltung von Rücksendungen der Kunden.

Wenn Ihr Unternehmen in der Lage ist, all diese Prozesse zentralisiert nachzuverfolgen, werden Sie in der Lage sein, die Zukunft erfolgreich zu planen sowie unnötige Beschaffungen, Lieferengpässe oder Überbestände zu vermeiden.

ERP

Enterprise Resource Planning-Software (ERP-Software)

Zeitlos und nach wie vor in Mode: Eine ERP-Software ist ein Must-have für die meisten Unternehmen und nicht nur jene in der herstellenden Industrie.

Ohne Übertreibung ist ERP ein wahrer Retter für Unternehmen, die ihre Finanzen, betrieblichen Tätigkeiten und Ressourcen kontrollieren möchten.

ERP ist ein Back-Office-System, das Tätigkeiten, wie die Buchhaltung, den Einkauf, die Preisgestaltung, Transaktionen und Berichte, automatisiert und verwaltet.

Was die herstellende Industrie betrifft, so können ERPs Ihnen dabei helfen, dass Sie den Überblick über eine Reihe von Tätigkeiten behalten:

- Automatisierung täglicher Prozesse,
- Zugriff auf Daten in Echtzeit,
- verbesserte Erfüllung der Kundenbedürfnisse,
- verbesserte Verwaltung der Ressourcen und der Bestände,
- Optimierung von Projekten und Kostenverwaltung,
- Erstellung von Business-Intelligence-Berichten.

CRM

Customer Relationship Management-Software (CRM-Software)

Ein weiteres Tool, das Wunder bei herstellenden Unternehmen bewirken kann, ist ein CRM-System. Wir müssen zugeben, dass es zu den von uns bevorzugten Instrumenten zählt.

Von der Speicherung aller Kunden-, Lieferanten- und Vertriebshändler-Daten an einem Ort zur Analyse des Kundenverhaltens und der Erfassung von Vertriebsdaten zur Identifikation der besten Möglichkeiten, hilft ein gutes CRM Ihnen dabei, Ihre Beziehungen zu pflegen und diese zu nutzen, um sicherzustellen, dass ihre Umsätze steigen.

Ein modernes CRM-System kann Hersteller bei Folgendem unterstützen:

- Speicherung aller Kunden- und Geschäftspartner-Daten und -Korrespondenz an einem Ort sowie Zugriff darauf und deren Weitergabe;
- Erstellung und Überwachung von nicht abgeschlossenen Verkaufsgeschäften, Erstellung von Pipelines sowie Nachverfolgung und Analyse von Verkaufsmöglichkeiten;
- Prognose der Umsätze, Berechnung der Gewinne, Bewertung von Leads und Analyse von Trends;
- Registrierung und Bearbeitung von Kundendienstanfragen und Ermöglichung des Zugriffs auf Self-Service-Ressourcen;
- Erstellung, Segmentierung und Aussendung von personalisierten Marketingmitteilungen / Kampagnen.

Aber das ist erst die Spitze des Eisbergs, wie ein CRM-System einem herstellenden Unternehmen zugutekommen kann.

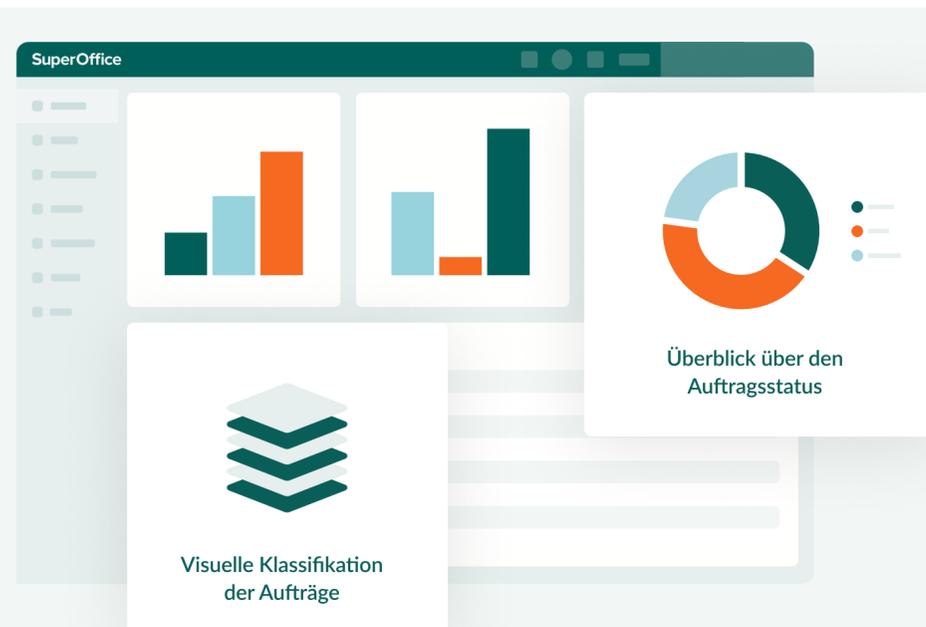


WIE EINE CRM-LÖSUNG HERSTELLENDEN UNTERNEHMEN UNTERSTÜTZEN KANN

Die Verminderung von Engpässen, die Aufrechterhaltung von reibungslosen B2B-Beziehungen zu Geschäftspartnern, Lieferanten und Vertriebshändlern sowie die Abschwächung von Ineffizienzen in der Lieferkette sind nur einige der Herausforderungen, denen sich Hersteller Tag für Tag gegenübersehen.

Damit herstellende Unternehmen effizient arbeiten können, benötigen sie eine Reihe von Systemen und Prozessen, die wie ein fein gestimmtes Instrument zusammenarbeiten. Leider kann in dem Maß, in dem sich diese Systeme vermehren, die Kommunikation leicht versagen.

Was CRM-Systeme betrifft, so sind sie wahrscheinlich eine der umfassendsten Lösungen für Hersteller. Von allen Industrien, die von CRM-Tools profitieren können, ist der herstellende Sektor wahrscheinlich derjenige, dem sie am meisten zugutekommen können.



Lassen Sie uns einige der wesentlichen Gründe dafür näher ansehen.





Systemintegration und -zentralisierung

Unabhängig von der Branche ist der Zugang zu allen Informationen für alle Beteiligten und deren Weitergabe eine Garantie für eine gestraffte und gut organisierte Arbeitsweise. Leider werden unterschiedliche Fertigungsprozesse häufig von verschiedenen, nicht miteinander verbundenen Systemen und Anwendungen verwaltet, während die Daten isoliert gespeichert werden.

Daher ist es entscheidend, Daten zu zentralisieren, um sicherzustellen, dass Ihre Systeme untereinander kommunizieren und ständig aktualisiert werden. Dies erlaubt Ihnen, agil zu handeln, produktiver zu arbeiten und weniger Fehler zu machen.

Die Implementierung einer CRM-Lösung, die erweitert und in eine Reihe von Anwendungen eines Drittanbieters und ERP-Systeme integriert werden kann, wird Ihrem herstellenden Unternehmen dabei helfen, Ihre Bestände, Ihre Lieferfristen und den Rechnungsstatus nachzuverfolgen sowie Umsatzprognosen zu erstellen und Kostenvoranschläge zu übermitteln.

Fazit: Ein CRM-System hilft herstellenden Unternehmen, Entscheidungen zu vermeiden, die sich nicht auf aktualisierte Echtzeitdaten stützen, welche die Ressourcenplanung, die Preisgestaltung und die Lieferung gefährden können.



Verbesserte Produktqualität

Eine der einzigartigen Möglichkeiten, durch die herstellende Unternehmen von einer CRM-Software profitieren können, ist die Fähigkeit, ihre Produkte zu verbessern. Ein CRM-Tool bietet einen direkten Draht zu Ihren aktuellen und potenziellen Kunden, wodurch sich die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden optimieren lässt.

Immer wenn Kunden Beiträge leisten (Feedback, Produktrezensionen oder Serviceanfragen), können diese Informationen gespeichert und der Datenbank hinzugefügt werden. Dies bietet herstellenden Unternehmen einen Mechanismus, um Feedback zu analysieren und auf diese Weise Verbesserungen zu implementieren und Produkte so schnell wie möglich an die Kunden zu liefern.

Fazit: Ein CRM-System kann herstellenden Unternehmen dabei helfen, bessere Produkte für ihre Kunden zu produzieren.



Höhere Prognosegenauigkeit

Absatzprognosen in Echtzeit sind wesentlich, wenn es um die Kommunikation mit Lieferanten, Transportunternehmen und Beförderern geht.

CRM-Systeme erlauben herstellenden Unternehmen, Einblicke in das zukünftige Umsatzwachstum auf Grundlage ihrer aktuellen Pipeline und alternativer Pipeline-Szenarien zu gewinnen.

In anderen Worten hilft Ihnen ein CRM-System dabei, zu wissen, welche Absatzmöglichkeiten Sie aktuell haben, welche Schritte Sie als nächste ergreifen sollten und wie Sie gegenüber Ihren Zielen abgeschnitten haben.

Fazit: Die Produktionsplanung erfordert eine sorgfältige Aufmerksamkeit für Details, wie zeitliche Abstimmung und Verfügbarkeit von Ressourcen. Ein CRM-System kann dabei helfen, einen störungsfreien Produktionstakt und fristgerechte Lieferungen sicherzustellen.



Bessere Transparenz der Lieferkette

Einer gut funktionierenden Lieferkette liegt ein System zugrunde, das ERP- und CRM-Integrationen verwendet.

Eine solche Integration wiederum maximiert die Transparenz von Lieferungen. Einblicke in die betrieblichen Tätigkeiten, die Bestände, die Auftragsabwicklung, die Lagerhaltung und den Vertrieb durch beide Systeme unterstützen ein besseres Lieferkettenmanagement.

Ausgestattet mit mehr Transparenz können herstellende Unternehmen ihre Produktionspläne und die Lagerbestände besser verwalten, sodass der Einkauf und die Beschaffung gestrafft werden können.

Fazit: Ein intelligentes Lieferkettenmanagement kann mithilfe einer CRM-Lösung maßgeblich verbessert werden.



Verbindlichkeit im Auftragsprozess

Die End-to-End-Transparenz in der Verarbeitung maximiert nicht nur die Resilienz der Lieferkette, sondern beschränkt die Auswirkung von Unterbrechungen auf die herstellenden Unternehmen und ihre Kunden auf ein Minimum.

Das bedeutet, dass Unternehmen, die die Auftragserfüllung und die Lieferung sehr ernst nehmen, die Kundenzufriedenheit und die operative Effizienz steigern können.

Informationen von Speditionspartnern und aus dem Lager können mithilfe von CRM-Tools leicht gespeichert werden, welche die Kommunikation straffen und die Arbeitsabläufe für mehr Geschwindigkeit und Effizienz automatisieren.

Fazit: Die Vorteile von CRM reichen vom Lager bis hin zu den Lieferanten für eine einheitliche Auftragserfüllung und fristgerechte Lieferung.



Effizientere Angebotserstellung

Herstellende Unternehmen sind komplexe Organisationen mit einem noch komplizierteren Prozess der Angebotserstellung.

Ein vollintegriertes CRM-System kann technische Daten rasch in den Prozess einbinden, um Angebote zu verfeinern, welche die Bedürfnisse von Kunden in Bezug auf ihre Genauigkeit erfüllen.

Echtzeitdaten zur Lieferkette werden unmittelbar im gesamten Netzwerk aktualisiert, sodass jede an das CRM angeschlossene Abteilung die aktuellen Informationen besitzt, um Angebote erstellen zu können.

Fazit: Eine CRM-Lösung kann dabei behilflich sein, die Vertriebsteams über die aktuellen Preise und die Produktverfügbarkeit auf dem Laufenden zu halten.

SCHLUSSFOLGERUNG

Die vierte industrielle Revolution, auch bezeichnet als Industrie 4.0, sorgt aktiv für Veränderungen in allen Industrien weltweit. Und die herstellende Industrie bildet keine Ausnahme davon.

Zentrale, sich abzeichnende technologische Trends, wie die Verbreitung von digitalen Technologien, IoT, Robotik, Automation, KI, AR/VR, datengestützten geschäftlichen Betriebsmodellen oder Kundenselbstbedienung, treiben die betrieblichen Prozesse voran und beschleunigen die allgemeine Entwicklung in der Industrie.

Ein Punkt ist klar: Unabhängig von den Unterbrechungen und der Beschleunigung befindet sich die herstellende Industrie in einem Prozess der aktiven **digitalen Transformation**. Die neuen smarten Technologien revolutionieren die Produktions-, Management-, Vertriebs- und Governance-Systeme der Branche.

Jene, die immer einen Schritt voraus sein und konkurrenzfähig bleiben möchten, müssen handeln und digitale Tools nutzen, um sich von der Masse abzuheben. Software-Lösungen, wie **Bestandsmanagement (IM)**, **Lieferkettenmanagement (SCM)**, **ERP** und **CRM**, helfen herstellenden Unternehmen dabei, ihre betrieblichen Prozesse besser zu verwalten.

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie SuperOffice CRM Ihnen dabei helfen kann, die betrieblichen Tätigkeiten Ihres herstellenden Unternehmens zu verbessern, Ihre digitale Transformation voranzutreiben und mit den Veränderungen in der Industrie Schritt zu halten? Dann setzen Sie sich mit uns in Verbindung.

Über SuperOffice



Geprägt von einer Leidenschaft für Customer Relationship Management (CRM) bietet SuperOffice eine mit Preisen ausgezeichnete CRM-Software für den Vertrieb, das Marketing und den Kundendienst.

Als führender CRM-Anbieter in Europa vertrauen mehr als 6.000 Unternehmen auf SuperOffice und verwenden dieses.

