

Vorgehensweise:

Praktisches Tool, Zeitknappheit

Nutzen für Kunden und Lieferanten

Ist-Analyse: Wo stehen wir heute → Film

Warum ist es überhaupt sinnvoll? Kosten AD-Zeit

Beratung, Anforderung, Probleme

Intern und Extern: GHV, sichere Leitung; Server

Alternativen: Techniker intern, Kochrezept

Mitarbeiter mitnehmen, Pilotkundengruppe

Stop Motion sollte einfach gestaltet sein.

Wie kann es aussehen: →Film

Kunde bekommt mehr Verantwortung! Schnelle Sichtung des Problems! Zu folgendem Besuch kann bereits mit Ergebnissen oder klaren Schritten folgen.

Marketing, Vertriebsleiter erklären und näher bringen.

Film online stellen und einfach umsetzen.

Kundenerfolge duplizieren und

Projekt F4DIA

Thema der Arbeit:

## Einführung von Stop Motion im Vertriebsaußendienst der Firma Reiff Technische Produkte GmbH

Projektteilnehmer:

Richter Ralf

Reiff Technische Produkte GmbH

Tübinger Straße 2-6

72762 Reutlingen

## Gliederung:

1. Stop Motion	Seite 4
2. Einleitung und Film Simpleshow	Seite 4
3. Changeprozess-Veränderung von bestehenden alten Mustern	Seite 4
4. Wie gehe ich vor?	Seite 5
4.1 Ist-Beschreibung	Seite 5
4.2 Soll-Beschreibung	Seite 6
4.3 Film	Seite 6
5. Lösungsvorschläge und Alternativen	Seite 6
6. Entscheidung und Voraussetzungen	Seite 7
7. Fazit	Seite 7

## 1. Stop Motion

Was ist Stop Motion?

Ist eine Filmtechnik, bei der eine Illusion von Bewegung erzeugt wird, indem einzelne Bilder von unbewegten Motiven aufgenommen und anschließend aneinandergereiht werden.

Bekanntes Beispiel: Trickfilm oder Spezialeffekt bei Filmen.

Ist Analyse:

Reiff heute, aber nicht im Detail:

Film aus der Realität von heute bei uns im Unternehmen Reiff:

## 2. Einleitung und Film Simpleshow

Die Firma Reiff Technische Produkte GmbH (kurz: Reiff) ist ein technischer Händler mit dem Vertrieb von Produkten, die vor allem im Maschinenbau benötigt werden. Da die Maschinenhersteller keine kleineren oder größeren Mengen direkt vom Hersteller beziehen, wenden sie sich an die Firma Reiff Technischer Handel (sprich: Lieferantenreduzierung, d.h. mehrere Produkte aus einer Hand, besserer Service, d.h. kleinere Mengen in kurzer Lieferzeit) → Daseinsberechtigung des Technischen Handels

Da Normteile (Artikel sind bei vielen Händlern zu bekommen) immer mehr über den Onlineshop abgewickelt werden, ist die Zukunft bei komplexeren technischen Anwendungen (Spritzgussteil), Baugruppenkompetenz (in einer Maschine mit 5 Teilen, 4 Teile von Reiff) oder aber auch Montagearbeiten speziell für den Kunden.

## 3. Changeprozess – Veränderung von bestehenden alten Mustern

Bei Anwendungen, die komplexer, komplizierter und über Mail oder Telefon nicht lösbar sind, bedarf es in der heutigen Zeit schnell mal ein Besuch vor Ort.

Besuch im Außendienst (AD) - Kosten

Der Besuch eines Außendienstmitarbeiters kostet im Schnitt 100,-€. Bei 20 AD-Mitarbeitern, die 200 Arbeitstage und im Schnitt vier Termine am Tag haben, ergibt sich ein Betrag von 1.600 000,-€ im Jahr.

Ein Ziel dieser Projektarbeit sollte eine Einführung des Werkzeuges Stop Motion sein, um Kosten zu sparen. Wenn hier eine 15 % Einsparung zu erwirtschaften ist, entspricht dies einem Betrag von 184 000,-€.

Warum erstellen wir nicht ein Video?

Beim Video wird eine flüssige Aktion gezeigt und wir benötigen einzelne Sequenzen, um die technische Anwendung genau analysieren zu können.

## 4. Wie gehe ich vor?

Information über Stop Motion, um die Mitarbeiter mitzunehmen!

Nun heißt es die Mitarbeiter über die Vorteile, die eventuellen Fragen der Kunden und die genaue Vorgehensweise zu informieren. Eine Kurzanleitung, wie es funktioniert, sollte einfach gestaltet sein.

Wie sieht es mit der Sicherheit aus? Hierzu müssen wir im Vorfeld die IT mit einschalten. Können Videos über einen Server hochgeladen werden oder gibt es spezielle Postfächer, an denen diese dann gesendet werden können?

Wie sieht es mit der Berechtigung bei Firmentelefonen bzw. Tablets aus? Gibt es hohe Hürden oder muss das private Gerät genommen werden?

Gibt es eine Exklusivität? Oder kann diese App in der Verlinkung auf der Homepage stehen und herunter geladen werden, mit speziellem Zugang?

Ähnlich Onlineshop.

Parallel sollte die Geschäftsleitung/Vertriebsleitung über die Vorteile von Stop Motion informiert werden. Durch den hohen Arbeitsaufwand, den jeder im Alltag hat, sind Kundenbesuche heutzutage notwendig, aber nicht immer erwünscht. In der Zukunft werden nur noch die Qualität und Schnelligkeit zählen und da ist diese Herangehensweise der erste Schritt zur digitalen Zukunft. Es ist ein weiterer Schritt die Hürden der Digitalisierung zu meistern.

### 4.1 Ist-Beschreibung

Es werden nach Kunden-Zeichnungen durch Kundengespräche am Telefon bis hin zu Besuchen vor Ort versucht, das Problem zu lösen. Nach dem Kundenbesuch vor Ort folgt im Anschluss ein Angebot für den Kunden. Das ist der Klassiker!

## 4.2 Soll-Beschreibung

Ein realistischer Vorgang könnte dann sein, dass wir dem Kunden die Stop Motion -App nahe bringen und er uns komplexe Anwendungen zukommen lässt. Ist die Anwendung von der Stop Motion-App einfach, können wir zukünftig mit vermehrten Anwendungen rechnen.

## 4.3 Film: Stop Motion als ergänzendes Werkzeug im Vertrieb der Fa. Reiff

Nachteil: die Kundennähe geht verloren. Es könnte nur noch in dieser Art und Weise kommuniziert werden. Videos müssten geschützt sein, damit der Wettbewerb nicht auch diesen zugesendet bekommt. Somit könnte aus einem komplexen Teil eine Art Ausschreibung im Netz werden.

Um eine Kundenbindung zu bekommen, wäre die Bereitstellung eines Tablets hilfreich. Dieses könnte ab einem Umsatz von Betrag x in das Eigentum des Kunden übergehen. (groß denken)

### **Lösungsvorschläge/Lösungsalternativen**

Außendienst und Vertriebsleitung auf Veränderungen im Berufsalltag vorbereiten. Die Vorteile von Stop Motion herausheben; weniger Quantität mehr Qualität und somit schnellere Lösung für den Kunden.

Im Vorfeld einen fingierten Beispielfilm produzieren. Jeder Mitarbeiter bekommt es auf sein Handy oder Desktop und eine einfache Beschreibung der App als Leitfaden mit dazu.

## 5. Lösungsvorschläge und alternative Ansätze

1. Es könnten technische Anwendungen, bei denen der Techniker zu keinem Ergebnis kommt, in einem Film erstellt und an Kollegen verteilt werden.
2. Ähnlich wie Tutorials könnten sie im Haus Dinge erklären, die als Basis für weitere Tätigkeiten erforderlich sind.
3. Die IT-Abteilung muss eine sichere Übertragung des Films gewährleisten. Auch der Kunde muss sicher sein, dass durch die Übertragung keine Probleme entstehen. Am besten wäre es, auf einen sicheren Server die Filme zu übertragen. Der Kunde bekommt einen Link, auf diesen er es dann sicher übertragen und senden kann. Die Berechtigung diesen Link zu öffnen, ist dann nur beim Kunden und beim Lieferanten, sprich REIFF, möglich.

### **Alternativen zu Stop Motion**

Wir haben auf unserer Homepage verschiedene Applikationen, wie zum Beispiel:

Klebe-, O-Ring-Berechnung, Zuschnitts-Konfigurator (Preisabfrage von kundenspezifischen Kunststoffzuschnitte). Diese können bei einem Problem sicherlich auch helfen, sind aber statisch und einseitig.

Chatten über die Homepage

Automatisierte elektronische Anbindungen wie EDI!

Elektronischer Datenaustausch bezeichnet innerhalb der elektronischen Datenverarbeitung als Sammelbegriff den Datenaustausch unter Nutzung elektronischer Transferverfahren. Direkt beteiligt sind dabei Anwendungssysteme der beteiligten Unternehmen/Organisationen.

## 6. Entscheidung und Voraussetzungen

Die Sicherheit bei solchen Anwendungen ist sicherlich das Wichtigste bei Stop Motion. Jeder Teilnehmer muss erkennen, dass die Daten(filme) sicher und ohne Umwege an das Ziel kommen, da es sich um vertrauliche Prozesse eines Kunden handelt.

Ist dies gegeben, sollte mit einer ausgewählten Gruppe ein Pilotprojekt gestartet werden. Ein Tablet bzw. Handy sind Voraussetzung, damit gestartet werden kann. Ist dies gegeben, heißt es die Kunden davon zu überzeugen. Auch hier würde ich mit Kunden sprechen und mir dessen Meinung anhören. Auf Grundlage dieser Meinungen und Praxisanwendungen, sofern positiv oder negativ, dies dann an die GL kommunizieren.

Auch bei negativer Einschätzung kann sich daraus etwas anderes entwickeln.

Weitere Voraussetzungen sind die Einfachheit einer Anwendung und die schnelle Einrichtung auf Laptop und Handy.

## 7. Fazit

Am besten wäre natürlich eine Art Profi-Lizenz zu bekommen, die ausschließt, dass mit unseren Filmen Fremde Nutzen daraus ziehen. Durch diese Lizenz wäre ausschließlich nur Reiff berechtigt auf diese Filme zuzugreifen. Dies konnte ich noch nicht herausfinden.

Als Einstieg in eine veränderte Arbeitsweise mit den digitalen Medien ist mit Stop Motion möglich. Auch als Beweis ein innovativer Lieferant für Kunden zu sein, der schnell und unkompliziert beraten und unterstützen möchte.

Mein Chef, als ich es ihm präsentierte, war sehr aufgeschlossen und wir wollen es mit der IT und IT Solution Abteilung besprechen und ein Pilotprojekt starten.

Mit Simpleshow wurde der Kontakt bereits hergestellt und ist für die Firma Reiff sehr interessant. Zoom als Alternative zu Webex ist ebenso interessant und wird von uns getestet.

Notwendige Arbeitsmaterial für Stop Motion sind:

- Handy, Tablet oder digitale Kamera, um die Aufnahmen herzustellen;
- schnelles Internet, um die Bilder zu übertragen;
- Applikation von Stop Motion, um die Bilder zusammenzufügen.