

# Verantwortlichkeiten neu regeln

Perspektivenwandel in der Intralogistik aus der Sicht eines Systemanbieters

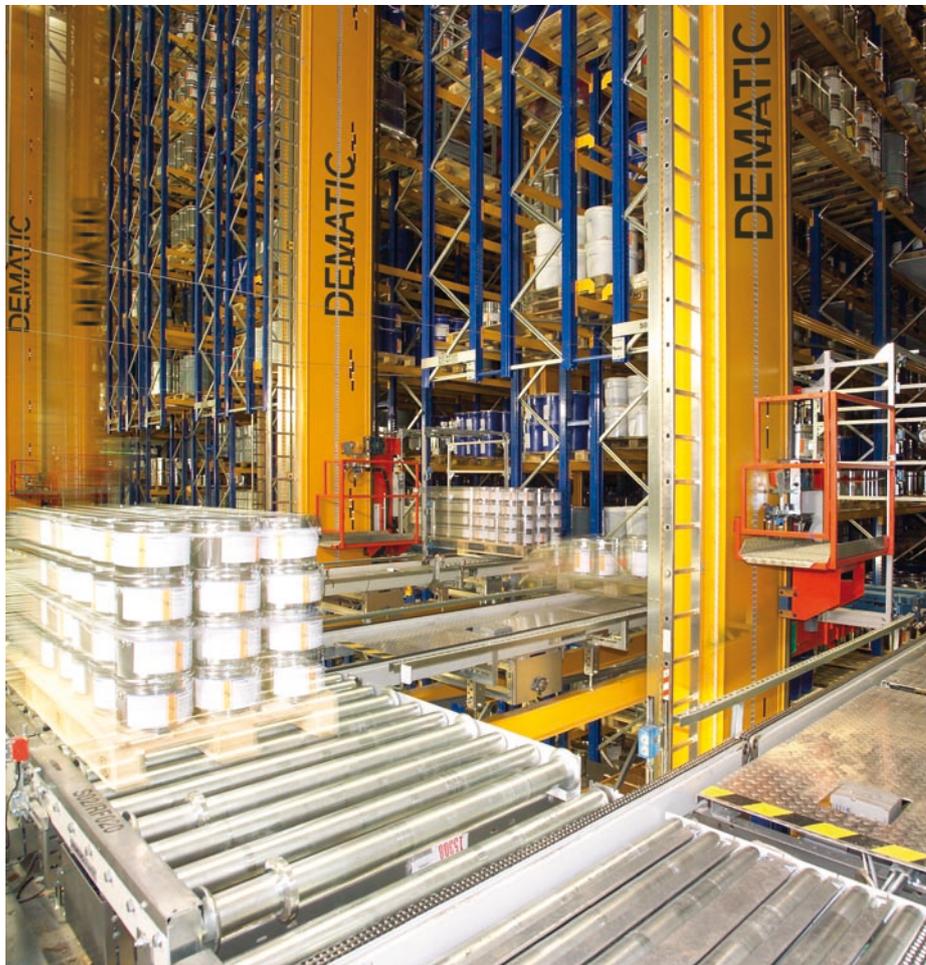


Foto: Dematic

Jens Fankhänel

*Für Projekte der Intralogistik haben sich Rahmenvorgaben und Ziele geändert. Der Markt strebt hin zu einem Umfeld, in dem der Lösungsanbieter konsequenter als bisher in die Verantwortung genommen wird. Das gilt insbesondere für die Aspekte Lieferleistung, Servicegrad und operative Verfügbarkeit. Verlangt wird heute eine kooperative Verantwortung, die sich aus der partnerschaftlichen Beziehung zwischen Kunde und Lösungsanbieter ergibt. In dieser Konstellation liegt denn auch der Gegensatz zu der bisherigen klassischen Kunden-Lieferanten-Beziehung, häufig ergänzt durch einen Planer als „Schiedsrichter“.*



**J. Fankhänel** ist Vice President und CEO Central Europe der Dematic GmbH & Co. KG, Offenbach

Beim Perspektivenwandel innerhalb der Beziehungsstruktur Kunde und Systemlieferant müssen Planer und Berater ihr Leistungsprofil ändern: Wichtig ist hier vor allem die Übernahme von zusätzlicher Verantwortung. Im Zuge dieses Wandels stellt

sich die Frage, ob die Unternehmen der Planung und Beratung dieser unaufhaltsam fortschreitenden Aufgabenverschiebung bereits entsprechen können.

Die Intralogistikanbieter zumindest sind auf dem Wege, das Vakuum zu beheben, welches zwischen der reinen Planungsleistung und der Lieferleistung besteht. Triebfeder dessen ist der Kunde, der neben einer Investitionsberatung auch eine umfassende Unterstützung für seinen operativen Anlagenbetrieb verlangt. Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung verliert die herkömmliche Methodik zur Realisierung intralogistischer Lösungen zunehmend an Bedeutung. Die neue Vorgehensweise „Creating Logistics Results“ für anspruchsvolle Lösungen verlangt hier in erster Linie den permanenten Dialog mit dem Kunden. Vorteile für den Kunden sind hierbei vom Lösungsanbieter „einklagbare“ Lieferzusagen, verankert in Business Cases. So bilden sich mit der neuen Vorgehensweise fest verbrieftete Qualitätsansprüche heraus, auf die kein Auftraggeber infolge zunehmenden Wettbewerbs verzichten kann, weder heute noch in Zukunft. Der Flexibilität in Abläufen und Prozessen auf verschiedenen Auftragsabwicklungsebenen gilt hier als die alles überlagernde Basisgröße.

## Merkmale der neuen Methodik

Quasi zwangsläufig und in zunehmendem Maße vollzieht sich mit dem neuen Verfahren ein Wandel von einer reinen Kunden-Lieferanten-Beziehung hin zu einer kooperativen Gemeinschaft mit dem Ziel, Definition und Errichtung einer hochwirtschaftlichen Gesamtlösung. Gegenüber der bisher vorherrschenden, heute noch oft anzutreffenden Realisierungs-Methodik, bieten die neuen Ansätze des „Creating Logistics Results“ den Kunden deutliche Vorteile.

Bei der herkömmlichen Methodik war vorherrschend, dass ein Auftrag vergebendes Unternehmen nach der Planungsphase den Intralogistikspezialisten – nach einem definierten Anspruch – nur damit betraute, die Ausführungsplanung der technischen Systeme zu übernehmen.

Demgegenüber besteht heute, im Rahmen eines innovativen Ideenwettbewerbs, die Möglichkeit eine optimale Konzeption zu entwickeln. Entscheidend für den Hergang mit einer optimalen Lösung als Ergebnis ist das verfügbare Know-how. Bei Dematic wurde dieses Wissen über viele Jahre innerhalb der eigenen internationalen

Community im Rahmen vielzähliger realisierter Projekte erworben. Hinzu kommt eine von Anfang an auf Erfahrung gründende Ausrichtung für die zu konzipierende Lösung und einzusetzende Technologie, die bei Dematic weitreichend aus eigenen Entwicklungszentren stammt.

Ein wichtiger Aspekt des „Creating Logistics Results“ ist zudem, dass der Kunde voll und ganz auf die Einhaltung der kalkulierten Kosten setzen kann. Und zwar sowohl für das Invest als auch für den späteren Betrieb der Anlage. Das gilt selbstverständlich auch für die Kosten im Hinblick auf die Bereiche Service und Wartung.

## Aus dem Anspruch heraus entstanden

Das Definieren und Aufzeigen neuer auch internationaler Realisierungsmodelle für eine erfolgreiche Intralogistik ist für die ganze Branche eine notwendige Aufgabe. Nur so lassen sich grenzüberschreitende Projekte auf vergleichbarem Niveau konzipieren, Lösungsvorschläge überzeugend diskutieren und schließlich die jeweilige Gesamtlösung in optimaler Weise realisieren.

Die internationale Präsenz ist für Lieferanten intralogistischer Systeme und Anlagen gewissermaßen eine Verpflichtung, aber gleichzeitig auch Quelle für die Gestaltung weltweit gültiger Technikkonzepte. Obenan stehendes Merkmal dieser globalen Wirkzusammenhänge ist die konse-

quente Realisierungspraxis auf den nationalen Märkten, die einer globalen Methodik gehorcht. Hierzu ein Beispiel: Wenn es um einen Kunden aus der Getränkebranche im Markt Asien/Pazifik geht, stellt sich die Frage, was kann man diesem Unternehmen im Sinne von Mehrwert und besserer Systemlösung anbieten?

Aufgrund ständiger Marktbeobachtung, steht dem Systemanbieter Dematic ein weltweit qualifiziertes Lösungsportfolio zur Verfügung, das Kunden im Asien-Pazifik-Raum Vorteile bieten kann. Dazu trägt auch die ausgedehnte Wertschöpfungstiefe in den Bereichen Soft- und Hardware bei. Das

Unternehmen erarbeitet Systemvarianten ohne einengende Ausführungszwänge, die infolge der Kooperation mit Zulieferern vor allem dann entstehen können, wenn Produktentwicklungen in begrenzten Zeiträumen verlangt sind. Völlig anders ist die Situation in puncto Weiter- und Neuentwick-

---

## *Für Projekte der Intralogistik haben sich Rahmenvorgaben und Ziele verändert*

---

lung, wenn es um den eigenen Produktfächer geht. Diese Tätigkeiten sind dann fester Bestandteil einer strategischen Produktentwicklungsentscheidung für das eigene Lösungsportfolio.

Für die Länder in Übersee und Fernost gilt der Consulting-Ansatz seit längerem als Mainstream für die Realisierung von Intralogistikprojekten. Und auch in Deutschland und in den westeuropäischen Industrieländern gewinnt der Einfluss liefernder Consultanten zunehmend an Bedeutung.

---

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