

Success Story | Velotraum GmbH & Co. KG

Digitalisierung bei Velotraum GmbH & Co.KG

Unternehmensprozess

Die Zusammenstellung der Fahrradkomponenten erfolgt in einem Beratungsgespräch entweder direkt in den Geschäftsräumen in Weil der Stadt oder bei verschiedenen Fahrradhändlern. Mittels einer Messmaschine wird im ersten Schritt eine ergonomische Anpassung vorgenommen. Zusammen mit dem Kunden erfolgt dann die Konfiguration des Fahrrads. Die für Velotraum individuell hergestellten Fahrradkomponenten werden weltweit produziert und in Weil der Stadt gelagert. Die Montage des individuell konfigurierten Premium-Fahrrads erfolgt direkt am Unternehmenssitz und wird im Anschluss direkt vom Kunden abgeholt oder versandt. Der Herstellungsprozess benötigt insgesamt ca. sechs Wochen.

Was wurde digitalisiert?

Die erste Digitalisierungsmaßnahme erfolgte 1998 mit der Einführung einer Website, 2018 erfolgte ein Relaunch. Von Anfang an wurde der Internetauftritt sehr intensiv betreut und bietet heute eine sehr breites und tiefes Fahrradwissen für die Kunden. Es stellt für Velotraum die zentrale Kontaktstelle zum Kunden dar und wird vom Unternehmen als Instrument für die digitale Sichtbarkeit gesehen. Ca. 1.000 Besucher verzeichnet die Website täglich. Über das Internet soll die Kundenbindung erhöht werden: dem Kunden wird eine Customer Journey vermittelt, die ihn zum Fahrradfahren und schlussendlich zum Fahrradkauf inspirieren soll. Die Pflege und inhaltliche Betreuung der Website erfolgt durch Stefan Stiener selbst. Dies ist zwar sehr zeitintensiv, aber für ihn und das Unternehmen absolut notwendig.

In einem zweiten Schritt wurde mit der Einführung eines Enterprise Resource Planning (ERP)-Systems die Digitalisierung der internen Prozesse durchgeführt. Zielsetzung war eine Effizienzsteigerung der administrativen Arbeitsschritte. Routinetätigkeiten sollten zeitsparender durchgeführt werden. Im ERP werden auch externe Dokumente und E-Mails gespeichert, um einen möglichst umfassenden Überblick der Kundenhistorie zu erhalten.

Der Online-Konfigurator stellte einen nächsten Schritt im Digitalisierungsprozess von Velotraum dar. Dieser ist in die Website integriert und kann sowohl vom Endkunden als auch von Fahrradhändlern genutzt werden. Für Velotraum stellt der Online-Konfigurator in der Zwischenzeit das Herzstück des Unternehmens dar, da er u.a. direkt mit dem ERP verknüpft ist. Während das persönliche Beratungsgespräch und die Zusammenstellung des Kundenfahrrads bewusst noch mit dem Kunden am Tisch geführt und auf Papier dokumentiert werden – um auch dem Anspruch und dem Bild einer Fahrradmanufaktur mit noch echter Handarbeit gerecht zu werden –, erfolgt im Anschluss eine weitgehende Automatisierung der internen Prozesse, sobald die Kundenkonfiguration in das System eingegeben wurde.

Im Moment sind keine weiteren Digitalisierungsprojekte in Planung, aber neue Möglichkeiten werden ständig in Betracht gezogen. Falls es digitale Produkte gibt, die Freiräume schaffen, sollen diese genutzt werden und wesentlich elementarer: wenn es konkrete Möglichkeiten gibt, den Kundennutzen zu erhöhen, müssen diese rasch umgesetzt werden!

Unternehmen

Die Velotraum GmbH & Co.KG mit Sitz in Weil der Stadt wurde vor über 25 Jahren gegründet und bietet individuell konfigurierte Premium-Fahrräder an. Velotraum beschäftigt zurzeit neun Mitarbeiter inklusive dem Unternehmerehepaar Stefan Stiener und Patricia Rose, wobei ein Mitarbeiter für die Administration der IT-Systeme zuständig ist. Der Umsatz beläuft sich auf ca. 1,3 Mio. Euro pro Jahr. Die Kunden befinden sich in ganz Deutschland.

Welcher Nutzen ermöglichte die Digitalisierung?

Das Unternehmerehepaar sieht die Digitalisierungsmaßnahmen als eine Möglichkeit, sich und seinen Mitarbeitern Freiräume zu schaffen – weg von der Routine und hin zum Wesentlichen, dem Kunden. Die Projekte steigerten den Effizienzgrad der Prozesse und schlugen sich in niedrigeren Kosten nieder. Die Digitalisierung und hierbei besonders der Online-Konfigurator ermöglichte erst eine (deutschlandweite) Individualisierung der Produkte, was sich in einem attraktiveren Produkt und in einem wiederum höheren Preissegment niederschlägt.

„Die Digitalisierung ermöglicht erst eine Individualisierung des Kundenangebots.“

Wie sah der Digitalisierungsprozess aus?

Neben der ersten Einführung der Website als Kontaktmedium zum Kunden 1998, war der Bau des neuen Firmengebäudes 2017 der Auslöser, das digitale Erscheinungsbild (Relaunch der Website) des Unternehmens anzupassen und zeitgleich die internen Prozesse zu verbessern. Das Unternehmen benötigte nach außen wie auch nach innen Professionalisierung, um weiter zu wachsen. Die Digitalisierungsideen kamen dabei grundsätzlich von Stefan Stiener und Patricia Rose. Am Umsetzungsprozess waren die beiden Unternehmer und ein externer IT-Dienstleister beteiligt. Die Systemeinführung erfolgte innerhalb eines halben Jahres und wurde als „sehr intensiv“ von beiden bezeichnet. Insbesondere die Kommunikation zwischen Unternehmen und IT-Dienstleister sahen das Unternehmerehepaar als schwierig an. So scheiterte auch ein erster Digitalisierungsanlauf mit einem ersten IT-Unternehmen, da dieses nicht das benötigte Produkt liefern konnte. Auch die Mitarbeiter mussten extra geschult werden. Insbesondere musste auch darauf geachtet werden „wie viel“ man den Mitarbeitern zumuten konnte. Wichtig waren ständige Teamdiskussionen, um alle „in einem Boot“ zu haben. Die Website, das ERP wie auch der Online-Konfigurator sind heute selbstverständlich genutzte Systeme bei Velotraum.

Lessons learned

Für das Unternehmerehepaar führt kein Weg an der Digitalisierung vorbei, er ist für sie alternativlos. Das Arbeiten ohne die Digitalisierungsunterstützung wäre heute nicht mehr vorstellbar. Die Digitalisierungsprojekte zwingen das Unternehmen auch, an seinen Strukturen zu arbeiten und diese weiter zu verbessern und zu professionalisieren. Eine bewusste Entscheidung besteht darin, analoge Komponenten mit digitalen Systemen zu kombinieren. Der Kunde muss dabei stets im Mittelpunkt stehen.

Standard-IT-Produkte sind jedoch meistens nicht ausreichend. Die Umsetzung von individuellen Projekten wiederum ist teuer. Auch geeignete IT-Dienstleister zu finden, ist nicht einfach. Insbesondere die Kommunikation wurde als schwierig angesehen. Von den IT-Dienstleistern wurde eine konsequente Usability-Sicht oftmals vermisst.

Mitarbeiter müssen von Anfang mit dabei sein und geschult werden. Man darf sie nicht überfordern, sondern man muss sie in Veränderungsprozessen immer wieder mit ihrem Wissenstand abholen.

Der weitere Weg...

„Ein 3D-Druck unseres Fahrradrahmens wäre ein Traum“, meint Stefan Stiener. Da wäre er sofort dabei. Die Konfiguration des Fahrrads über das Smartphone wäre sicherlich ein weiterer Schritt. Auch der Aufbau zusätzlicher digitaler Services für den Kunden wie Tourensysteeme können zur Kundenbindung weiter verfolgt werden.

Kontakt und Ansprechpartner

Stefan Stiener
Velotraum GmbH & Co. KG
Daimlerstraße 8
71263 Weil der Stadt
info@velotraum.de
www.velotraum.de