

## 1. USE CASE BESCHREIBUNG

### TITEL: Die Endkundenzufriedenheit bei der Informationsübertragung

<b>PARTNER:</b>	<b>ORT:</b>	<b>ZEIT/DAUER:</b>
Unternehmen B Fallstudie	Frankreich	2017-2018

## 2. HERAUSFORDERUNGEN DER DIGITALEN TRANSFORMATION

### 2.1 UNTERNEHMENSTRANSFORMATION

Ein Hersteller von Landmaschinen muss sich mit unterschiedlichen Anforderungen aus folgenden Bereichen auseinandersetzen:

- Dem Händler, der seinen Kunden Informationen in Echtzeit zur Verfügung stellen möchte;
- dem Hersteller, der in der Lage sein will, diesen Endkunden gezielte Informationen zu geben;
- Dem Endkunden, der in der Lage sein möchte, in Echtzeit auf die technischen Informationen seiner Maschinen zuzugreifen: um Ersatzteile zu bestellen, um zu wissen, wo man ein Ersatzteil so schnell wie möglich erhalten kann, um zu verstehen, woher die Störung kommt, usw.

Aus politischer Sicht sind die Unternehmen in diesem Sektor verpflichtet, die Entwicklungen der Gesetzgebung zu verfolgen, die die öffentliche Politik widerspiegeln. In den letzten Jahren haben einerseits politische Elemente wie der Ecophyto II-Plan (der einen regionalen Fahrplan vorschlägt) sowie öffentliche Mittel wie das MAEC-Programm (Agrar-Umwelt- und Klimamaßnahmen) die Agrarpolitik auf mehr ökologische Landwirtschaft ausgerichtet. Interessant ist die Zunahme der Zahl der agro-ökologischen Betriebe und der ökologischen Landwirtschaft. Auf der anderen Seite haben die Anforderungen der Anwohner Auswirkungen auf die von den Gemeinden auferlegten Vorschriften und die Spritzpraktiken der Landwirte. Es ist zunehmend notwendig, die lokalen, nationalen und europäischen politischen Orientierungen im Auge zu behalten.

Die Internationalisierung des Marktes und die Notwendigkeit, die Produktivität zu verbessern, hat den Sektor der Agrarrüstungen weiterentwickelt. „Die französischen Hersteller sind mit kürzeren Zyklen und einer viel ausgeprägteren Saisonalität innerhalb eines Jahres konfrontiert“ (AXEMA 2015, S. 8). Frankreich steht an der Spitze der EU-Rangliste, was das Umsatzvolumen, die Anzahl der Unternehmen und die Anzahl der Beschäftigten betrifft. Die Schwierigkeit, junge Leute einzustellen, die im Bereich der Agrarrüstung ausgebildet werden, bleibt ein Problem. 50% der Vertriebsunternehmen haben neue Mitarbeiter eingestellt oder beabsichtigen, diese 2016 einzustellen. In der Agrarrüstungsindustrie beträgt diese Zahl 77% (AXEMA 2016). Wie in allen Sektoren hat sich der technologische Wan-

del auf den Sektor der landwirtschaftlichen Ausrüstung ausgewirkt, insbesondere durch die Entwicklung von Entscheidungshilfen und den Aufstieg der digitalen Landwirtschaft. Junglandwirte zögern nicht, sich auszurüsten. Sie verlangen zunehmend nach miteinander verbundenen Geräten.

Das Phänomen des Rückgangs der Zahl der landwirtschaftlichen Betriebe hat nicht aufgehört. Seit 1960 ist die Zahl der landwirtschaftlichen Betriebe um fast 80% zurückgegangen (SIMA 2017).

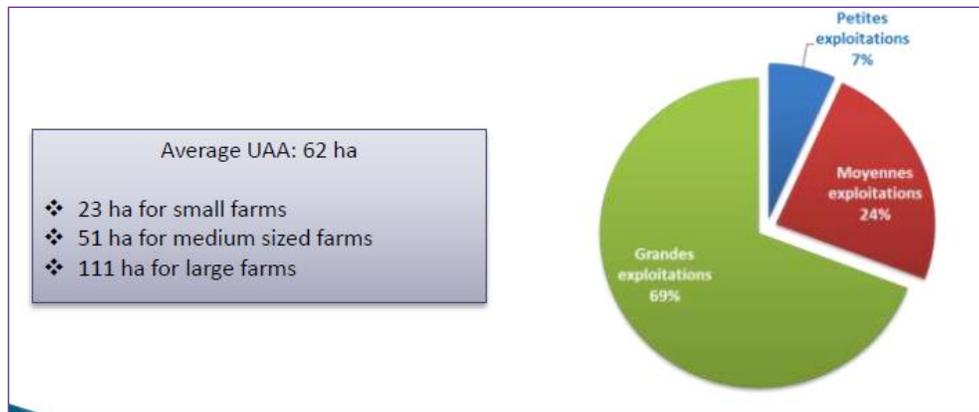


Abbildung 1: Durchschnittliche Betriebsgröße (SIMA 2017 – Agreste GraphAgri 2016 - données 2013)

Die Zahl der Betriebe nimmt zugunsten einer Vergrößerung ab. Kleine landwirtschaftliche Betriebe, die 7% ausmachen, umfassen durchschnittlich 23 Hektar. Mittlere Betriebe, die 24% der Gesamtfläche ausmachen, umfassen durchschnittlich 51 Hektar; Große landwirtschaftliche Betriebe, auf die 69% der landwirtschaftlichen Betriebe entfallen, umfassen durchschnittlich 111 Hektar der genutzten landwirtschaftlichen Nutzfläche.

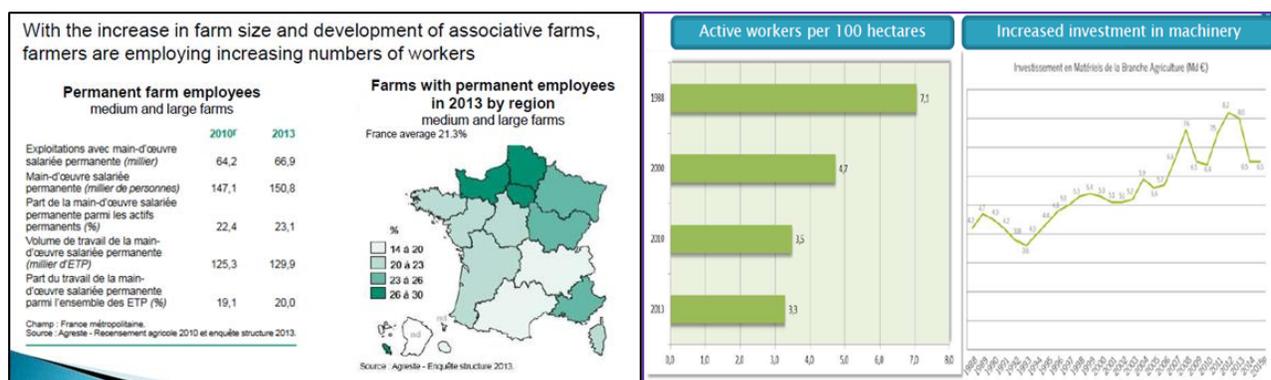


Abbildung 2: Entwicklung der Zahl der Beschäftigten in der Landwirtschaft und der Investitionen in landwirtschaftliche Maschinen (SIMA 2017)

In Frankreich führt der Rückgang der Anzahl der Operationen mit zunehmender Größe zu einer Zunahme der Anzahl der Mitarbeiter mit unterschiedlichen Qualifikationen, einschließlich Mechanikern.

Gleichzeitig hat der Agrarsektor eine Zunahme der Investitionen in landwirtschaftliche Maschinen erlebt.

## 2.2 KONZEPTIONELLE TRANSFORMATION

Eines der Themen ist die Personalisierung von Kundenbeziehungen. Der Zwischenkunde, der Händler, möchte den Endkunden informieren können. Der Endkunde möchte in der Lage sein, auf Informationen über seine Maschine(n) zuzugreifen. Die Informationen werden in Echtzeit angefordert, da sie meist im Falle eines Ausfalls notwendig sind. Die Maschinen werden für kurze und gezielte Zeiträume entsprechend der Entwicklung der Kulturen und Wetterbedingungen eingesetzt. Die Aktivität ist sehr saisonal und es gibt mehr Anfragen zur gleichen Jahreszeit.

## 2.3 TECHNISCHE TRANSFORMATION

Eines der Probleme besteht darin, eine auf deren Webseite:

- Einen personalisierten Kundenbereich zu schaffen
- Eine Verknüpfung zu jemanden herzustellen, der eine Verbindung zur seiner Kundendatei mit CRM herstellt

## 3. LÖSUNG

Die Beobachtung ergab sich aus Rückmeldungen aus dem Vertriebsnetz und aus Anfragen für Händlerinterviews.

Die vorgeschlagen Lösungen sind:

- Informationen zugänglich zu machen durch:
  - Einrichtung einer Hotline, die 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr erreichbar ist.
  - Eine sichere Plattform oder ein Extranet
- Zugang zu gewähren zu:
  - Preisen und Verfügbarkeit von Ersatzteilen in Echtzeit
  - Einem Online-Katalog mit Details und Diagrammen zu den Teilen
  - Zum Standort der verfügbaren Ersatzteile in der Nähe jedes Kunden
  - Verfügbaren Information in verschiedenen Sprachen
- Um in der Lage zu sein:
  - Online zu bestellen
  - Listen mit den benötigten Teilen an einen Händler zu sendne, der deren Verfügbarkeit kennt
- Die Lieferung

- 24/7
- Mit der Möglichkeit eines Express-Versands an Samstagen, Sonn- und Feiertagen
- Zugang zu Ersatzteilen
  - Für alte Maschinen oder Alternativen,
  - Überholte Teile
  - „Premium“-Teile für den Einsatz unter extremen Bedingungen

## 4. SCHLÜSSELQUALIFIKATIONEN UND -KOMPETENZEN

Benötigte Schlüsselqualifikationen und -kompetenzen sind:

- Fähigkeiten des Informationssystems zur Verbesserung des bestehenden Systems und zur Entwicklung des Notwendigen
- Digitale Kundenbeziehungskompetenzen
- Fertigkeiten zur Nutzung von CRM

## 5. ERGEBNISSE

Diese Verbesserungen werden es dem Unternehmen ermöglichen:

- Eine enge Beziehung zu verschiedenen Kunden zu haben
- Ersatzteile zu verkaufen, die vom Endkunden benötigt werden
- In der Lage zu sein, Ersatzteile auf Lager zu haben, um die Kundennachfrage in Echtzeit zu befriedigen

## 6. SCHLUSSFOLGERGUNGEN UND EMPFEHLUNGEN

KMUs in diesem Tätigkeitsbereich stehen in den Kundenbeziehungen vor unterschiedlichen Herausforderungen, wie z.B.:

- Die Nähe zu den Kunden wird durch den Fernzugriff auf Informationen über die verkauften Produkte zu einer Priorität.
- Ein differenzierter Echtzeit-Service wird zu einer Kundenanforderung.
- Der Zugang zu Kundendaten aus der Sicht des Kunden, des Händlers oder des Herstellers wird zur Notwendigkeit.

## 7. LITERATURNACHWEIS

- Rapport économique. Axema. 2015, 2016.
- Rapport de la mission agroéquipements. IRSTEA. 2014. Définir ensemble le futur du secteur des agroéquipements

# Fallstudie



- Rapport INRA. 2013. Vers des agricultures à hautes performances. Évaluation des performances de pratiques innovantes en agriculture conventionnelle. Étude réalisée pour le Commissariat général à la stratégie et à la prospective.
- Tableau de bord de la population des chefs d'exploitation agricole ou d'entreprise agricole en 2014. Direction des Etudes des Répertoires et des Statistiques. Avril 2015. MSA.
- <http://www.agrapresse.fr/pac-l-interdiction-de-produits-phytosanitaires-sur-les-surfaces-d-int-r-t-cologique-adopt-e-art438140-12.html?Itemid=345>
- Agence d'information agroéconomique, le 07/07/2017
- [http://www.lemonde.fr/planete/article/2017/06/15/les-eurodeputes-disent-non-aux-pesticides-dans-les-haies-bosquets-et-autres-refuges-de-biodiversite\\_5145216\\_3244.html](http://www.lemonde.fr/planete/article/2017/06/15/les-eurodeputes-disent-non-aux-pesticides-dans-les-haies-bosquets-et-autres-refuges-de-biodiversite_5145216_3244.html)  
15/06/2017