

Fronius GmbH

Fronius hat den Trend zur Digitalisierung erkannt und begonnen, sowohl Geschäftsprozesse als auch Produkte und Dienstleistungen in diese Richtung zu entwickeln. Im Folgenden einige Beispiele dazu:

Durch die Digitalisierung ändern sich zunächst die Anforderungen auf *Produktebene*. Mit der *TPS/i – Intelligent Revolution* hat Fronius eine Schweißstromquelle entwickelt, die dieser Rechnung trägt. So wurde ein besonderer Fokus auf die Echtzeit-Datenübertragung in der Stromquelle, die mikroprozessorgesteuerte interne Datenverarbeitung und die externe Datenkommunikation, aber auch auf die Datensicherheit gelegt.

Mit der *Weld Cube*, die sich aus Hard- und Software-Komponenten sowie passenden Service-Leistungen zusammensetzt, bietet Fronius Kunden die Möglichkeit, Schweißdaten stromquellenübergreifend aufzuzeichnen, zu analysieren, auszuwerten und so auch Optimierungsbedarf zu identifizieren.

Fronius *Virtual Welding* ist die Schweißausbildung der Zukunft: Auszubildende können beim virtuellen Schweißtraining Schritt für Schritt und risikolos grundlegende Schweißfertigkeiten erlernen, trainieren und ihre Fortschritte analysieren. Zudem lassen sich teure Verbrauchsmaterialien wie Übungsbleche, Draht oder Schutzgas einsparen.

Fest steht, dass auch in der Schweißtechnik künftig die *Software* (Entwicklung, Verwendung, Qualität) die zentrale Rolle spielen wird, die Hardware rückt in den Hintergrund. Als neue Geschäftsmodelle wurden deshalb der Verkauf jährlicher *Software-Lizenzen* oder kostenpflichtige *Softwarefreischaltungen* für bestimmte Anwendungen identifiziert.

Stark an Bedeutung gewinnen im Zuge der Digitalisierung *Dienstleistungen* und die *direkte Vernetzung* mit dem Kunden. *Feel Remote Support* steht für einen einfachen Verbindungsaufbau zwischen der Stromquelle TPS/i beim Kunden und Fronius. Mittels Fernzugriff sind somit Fehlerdiagnose, Datenanalyse oder Prozessoptimierung möglich. *Digitales Verschleißteilmanagement* ermöglicht mit einer mit Fronius verbundenen Verschleißteil-Box, dass Verschleißteile im Bedarfsfall automatisch nachbestellt und geliefert werden und hat zudem eine Monitoring-Funktion. Ein praktischer Helfer für Schweißprofis ist die *Weld Wizard App* - einmal installiert, bietet sie sowohl online als auch im Offline-Modus eine schnelle und präzise Hilfestellung bei der Abschätzung von diversen Schweißparametern.

Neben technischen Entwicklungen werden bei Fronius im Zuge der Digitalisierung die *Kundenbeziehungen* ausgebaut. Schließlich ergeben sich dadurch viele neue Möglichkeiten in der Kommunikation und Kundenbetreuung. Das *Customer Relationship Management* (CRM) stellt den Kunden, nicht das Produkt, in den Mittelpunkt sämtlicher Unternehmensaktivitäten. Mit dem CRM lassen sich genau auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Leistungsangebote erstellen. Somit wird eine langfristige Kundenbindung gefördert. Auch Effizienz- und Effektivitätssteigerungen im laufenden Betrieb sind die Folge. Bei der Messe Schweißen und Schneiden im September 2017 wird Fronius Perfect Welding eine *MesseApp* zur digitalen Kontakterfassung einsetzen.

Mit der Möglichkeit, die *Produkte online zu registrieren*, erhalten die Kunden der Sparte Perfect Welding bei vielen Geräten zusätzliche Garantiejahre, sofern die kostenfreie Produktregistrierung online durchgeführt wird. Im Zuge des bevorstehenden *Web-Relaunches* wird eine Customer Engagement Plattform und somit die Basis für die Intensivierung der digitalen Kundenbeziehung geschaffen. Ebenso setzt Fronius verstärkt auf *Social Media Marketing*. Ziel ist, in den direkten Dialog mit Kunden, Partnern und Interessenten zu treten und sich als Experte zu positionieren. Fronius beschäftigt sich außerdem intensiv mit den Themen *24 Stunden Online- Services, digitale Kataloge*, Implementierung eines *digitalen Vertriebskanals, E-Sales, Online-Order-Processes, digitaler On-Site-Service* und der *Digitalisierung ausgehender Geschäftsdokumente*.

Digitalisierung kann ein Unternehmen und seine Kunden unterstützen, Kosten zu reduzieren und die Produktivität zu steigern – gerade bei internationalen Unternehmen ein wichtiger Faktor. Hier kommen bei Fronius unterschiedliche Tools zum Einsatz: *SharePoint* als Intranet und sicherer Ort zum Ablegen, Strukturieren und Freigeben von Informationen sowie Koordinieren von Projekten. Informationen für Kunden und Partner werden über ein Extranet zur Verfügung gestellt. Als zentrale Plattform für alle marketingrelevanten Unterlagen dient das *Marketing Resource Management* (MRM), welches auch

ein **Product Information-Management (PIM)** inkludiert. Dort werden Produktdaten einzelner Artikel gesammelt, mit werblichen Texten und Bildern ergänzt und für diverse Plattformen zur Verfügung gestellt (z.B. Preislisten, neue Website). Ebenso wurde ein **Product Lifecycle Management (PLM)** implementiert, in dem unternehmensweit alle Produktdaten und Prozesse entlang des gesamten Lebenszyklus (von der Idee bis nach der Abkündigung) verwaltet werden. Dies unterstützt den Produktentstehungs- prozess durch Datenmanagement und erhöht die Produktivität in der Entwicklung.

Im Bereich der Informations- und Wissensvermittlung kommen **E-Learning, Webinare** und **Wiki** zum Einsatz – die Inhalte werden laufend aktualisiert und Reisekosten eingespart. Ebenso werden digitale Kommunikationsmedien wie Team Viewer und Skype for Business genutzt.

Schließlich bestreitet Fronius auch im digitalen Vertrieb neue Wege. Mit **CPQ (Configure-Price-Quote)** ist es möglich, im direkten Vertrieb einfach und intuitiv komplexe Systeme sowie einzelne Produkte inklusive kundenbezogener Preise zu konfigurieren und direkt dem Kunden anzubieten. Es besteht eine totale Integration in Systeme wie ERP und CRM, um beispielsweise die Konfigurationen direkt in einen Verkaufsauftrag überzuleiten.

Stand: 20.04.2021