

„Anforderungen des Marktes an die eigenen Produkte aktiv suchen, in Lösungskonzepte umsetzen, diese bewerten und die erfolgversprechendsten Ideen stringent in neue modulare Produkte überführen: Dies waren die konsequent verfolgten Schritte, mit denen NETZSCH von der ersten Skizze am Whiteboard bis zur modularen Struktur ein „winning product“ schuf.“



Mikael Tekneyan
Teamleader Development
Progressive Cavity Pump
Technologie - & Produkt Management
NETZSCH Pumpen und Systeme GmbH



SUCCESS STORY

Durch Open Innovation zum Produkterfolg

Die Herausforderung

Wachstum aus marktführender Stellung

Dauerhaftes Wachstum zu realisieren, das über dem Wachstum des adressierten Zielmarktes liegt, ist eine Herausforderung für marktführende Unternehmen und eine zentrale Frage für „Hidden Champions“. Will man als marktführendes Unternehmen schneller wachsen als der Zielmarkt, den man bedient, so ist es zwingend erforderlich, neue Umsatzquellen zu erschließen, wobei dies in bestehenden Absatzmärkten aufgrund der eigenen Marktkenntnis gute Erfolge bei überschaubaren Risiken verspricht.

Die Voraussetzung für den Erfolg liegt dabei in einem höheren Kundennutzen. Aber wie gelingt es, bislang brachliegende Nutzenpotenziale zu erkennen - und wie lassen sich diese konsequent in neue Produktfähigkeiten überführen?

Vor dieser Aufgabe standen die Technologie- und Produktverantwortlichen des Geschäftsbereichs Pumpen und Systeme bei der NETZSCH.

„Wir mussten aktiv die Innensicht verlassen,“ so Mikael Tekneyan (Dipl. Ing. FH) und versuchen, im Sinne von „Open Innovation“ aus unterschiedlichen Außenperspektiven neue Lösungskonzepte zu entwickeln.

Mehrwert durch Modularität:

- ◇ Für das Neukundengeschäft bedeutet die „in situ“ Wartbarkeit der Pumpen einen erheblichen Wettbewerbsvorteil: „Die Begeisterung im Vertrieb ist groß,“ so die Produktverantwortlichen bei NETZSCH.
- ◇ Der Umfang der Wartbarkeit ist vom Kunden in den modularen Ausbaustufen „FSIP.ready“, „FSIP.advanced“ und „FSIP.pro“ wählbar. Aufgrund des modularen Konzepts bauen die Stufen aufeinander auf und bieten dem Kunden eine Upgrade-Möglichkeit in Richtung höherer Wartungsfreundlichkeit.
- ◇ Da die neue Funktionalität auf den bestehenden Produkten aufbaut, besteht für Bestandskunden zudem die Möglichkeit, bestehende Pumpen mit einem Upgrade-Kit „FSIP-fähig“ zu machen.

NETZSCH Pumpen & Systeme GmbH:

Experten für Pumpenlösungen seit über 60 Jahren: Seit mehr als sechs Jahrzehnten entwickelt, produziert und vertreibt NETZSCH rotierende Verdrängerpumpen weltweit. Speziell für schwierige Pumpenanforderungen entworfen, rangiert das Produktspektrum von kleinsten Dosierpumpen für die Industrie bis hin zu Großpumpen für den Öl- und Gasbereich oder den Bergbau. Mit einem Marktanteil von etwa 25% im Markt für Exzentrerschneckenpumpen ist das bayrische Unternehmen weltweit Markt- und Technologieführer.

Der Ansatz

Außenperspektive durch Experten-Workshop

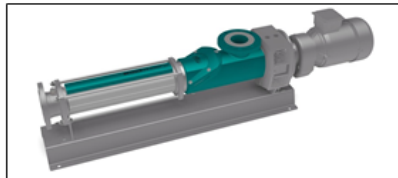
Zusammen mit ID-Consult wurde hierfür das Konzept eines „Lead User Workshops“ entwickelt: In ihm sollten interne und externe Know-How-Träger mit ihren jeweiligen Blickwinkeln auf die Produkte von NETZSCH dabei helfen, neue Nutzenpotenziale zu identifizieren.

„Innovation ist immer auch ein Wagnis“, so Hisham Kamal, Mitglied der Geschäftsleitung bei NETZSCH und verantwortlich für Technologie- und Produktmanagement, doch dem Wagnis, seine IP in einem Workshop auch unternehmensfremden Experten offenzulegen, stand ein ungleich größeres Versprechen entgegen; eines, das sich nur kurze Zeit später in einem „winning product“ niederschlagen sollte.

Dem Workshop vorausgegangen waren umfangreiche Vorarbeiten sowohl bei NETZSCH als auch bei ID-Consult – von der Definition der Projektziele über Recherche von Markttrends bis zur Identifikation der Lead Experts für den Workshop.

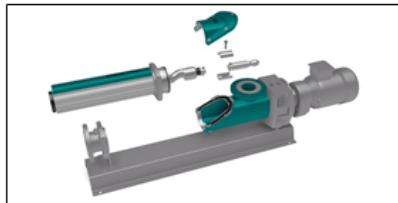
In der Durchführung des Workshops kristallisierte sich ein Kundenbedarf als zentral heraus: Die vereinfachte Wartung von Pumpen „in situ“, also ohne den Ausbau des Aggregats und womöglich sogar der umgebenden Rohrleitungen zu Wartungs- und Reparaturzwecken. Mit dieser Erkenntnis wurden bereits im Rahmen des Workshops Lösungskonzepte entwickelt. Wichtig dabei: Nicht nur ein neues Produkt sollte aus diesem Lösungsmodell entstehen, sondern Wartungsfreundlichkeit sollte ein Merkmal der gesamten Produktfamilie werden.

Während des Workshops entstand so das Konzept einer neuen und modularen Pumpengeneration, die dem Kunden verschiedene Ausbaustufen von „Service in Place“ ermöglichen sollte. Wichtig war dies, um die unterschiedlichen Bedürfnisse von zwei



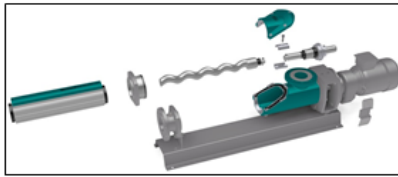
Stufe 1: "FSIP.ready"

BY-Basispumpe inkl. überarbeiteten Gehäusedesign mit Inspektionsöffnung, sowie Standard-Antriebsstrang und Standard-Dichtungsanordnung.



Stufe 2: "FSIP.advanced"

Als Stufe 1 plus teilbarer Kuppel-stange; Rotor und Rohrstator / iFD 2.0 Statoren können an Ort und Stelle, ohne Rohrleitungs-ausbau, gewartet werden.



Stufe 3: "FSIP.pro"

Als Stufe 2 plus Cartridgeichtung für FULL SERVICE IN PLACE

Drei Ausbaustufen von Modularität

Kundentypen zu adressieren: Während Anlagenbauer bei der Beschaffung von Pumpen kosten-sensitiv sind, stehen für den Betreiber der Anlage die laufenden Kosten für Betrieb und Wartung im Vordergrund. Das neue Produkt musste also den Spagat zwischen einem günstigen Einstandspreis und Upgrade-Fähigkeit schaffen.

Das Ergebnis

Lösungskonzept erfolgreich umgesetzt

Die Ergebnisse des Workshops wurden konsequent in das Produktportfolio umgesetzt und bereits auf der nächsten Leitmesse der Branche eine neue Pumpen-Generation präsentiert werden.

Auf der Grundlage des Lösungskonzepts wurde die neue Funktionalität modular in die bestehende Produktfamilie eingebunden. Für den Kunden bietet sich so ein unmittelbarer Vorteil: Neue Pumpen können zunächst in der niedrigsten und damit kostengünstigsten FSIP-Ausbaustufe geordert werden - für den Kundenkreis der Anlagenbauer ein wichtiges Argument. Für den Betreiber einer Anlage besteht dann bei Bedarf die Möglichkeit, installierte Pumpen je nach Bedarf mit weiteren FSIP-

Funktionalitäten im Betrieb aufzurüsten. Eine aufrüstfähige Pumpe bietet aus Sicht des Anwenders zunächst einmal die gleiche Grundfunktion wie ein herkömmliches Produkt. Für NETZSCH ist die Wartung der Pumpen jedoch eine der wichtigsten Erlösarten. Das Geschäft mit Ersatzteilen bei Wartung und Reparatur wird mittlerweile ergänzt durch Upgrade-Kits für FSIP-fähige Pumpen. 70% der neu verkauften Geräte sind „FSIP-ready“ und schaffen somit eine wachsende und nachhaltige Grundlage für das Folgegeschäft mit Neu- und Bestandskunden.

Weitere Referenzen und weitere Informationen unter:

www.id-consult.com

