

Cruse Leppelmann Kognitionstechnik GmbH (CLK GmbH): Raschere Innovationen bei Hersteller von Kamera-Kontroll Systemen

Die CLK GmbH entwickelt komplette optische Prüfsysteme (inklusive Hardware, Software und Handling) für die automatisierte Qualitätskontrolle und zur Identifikation von Produkten. Zum Einsatz kommen diese Systeme schwerpunktmäßig bei der Nahrungsmittelherstellung – vom Agrarprodukt bis hin zur Verpackung – und im Automotive-Bereich.

Mit Erfolg nahm und nimmt die CLK GmbH auch die eigenen Abläufe und Produkte unter die Lupe: Dadurch gelingt es dem Unternehmen, Wissen effektiv aufzubauen und zu nutzen sowie kontinuierlich weiterzuentwickeln.



Kurzprofil der Wissensmanagement-Aktivitäten

Im Zuge einer Neuordnung ihrer Unternehmensstruktur hat die CLK GmbH den Erwerb sowie die Entwicklung von Wissen auf eine systematische Grundlage gestellt d.h. Entwicklung von Wissen durch einen „evolutionären Prozess“:

Mutation (= definierte Änderung der Strukturen) und Selektion (= Bewertungen nach definierten Zeiten und Kriterien). Besonders positiv bemerkbar machte sich die Wissensarbeit in der Fähigkeit, neue Produkte rascher zu entwickeln – für das innovative Unternehmen ein geschäftsentscheidender Vorteil. Auch Angebote lassen sich dank einer ausgefeilten Standardisierung flexibler und präziser erstellen.

Darüber hinaus kann die CLK GmbH in der Akquise einen Schritt nach vorn verbuchen: Durch optimierte Verteilung und Nutzung des vorhandenen Wissens fällt es signifikant leichter, zielgerichtet neue Kunden zu gewinnen.

Ausgangssituation und Ziele: Raschere Innovationen bei Hersteller von Kamera-Kontroll Systemen

Der Startschuss für das Unternehmen fiel 1996, als sich die beiden Geschäftspartner Dr. Carsten Cruse und Dr. Stefan Leppelmann direkt von der Universität in die Selbstständigkeit begaben. Das neu gegründete Unternehmen Cruse Leppelmann Kognitionstechnik GmbH stellte sich anfangs sehr breit auf – von Firmeninsolvenzvorhersagen zur

Cruse Leppelmann Kognitionstechnik GmbH



▶ Firmensitz	Münster (NRW)
▶ Branche	Industrielle Bildverarbeitung
▶ Produkt	Systeme für Qualitätskontrolle und Produktidentifikation
▶ Gegründet	1996
▶ Mitarbeiter (2006)	18
▶ Ansprechpartner	Martin Decker: decker@clkgmbh.de
▶ Internet	www.clkgmbh.de

Abschätzung von Kreditrisiken bis zur Auswertung von Luft und Satellitenbildern – schränkte dieses Spektrum aber ab 2003 aufgrund eines effizienteren Vertriebs auf die Qualitätskontrolle in der Nahrungsmittel- und Automotiveindustrie ein.

Klar war, dass der langfristige Erfolg entscheidend von der Innovationskraft des Unternehmens abhängt. Daher musste ein übergeordnetes Ziel sein, eine effiziente Basis für die Entwicklung neuer Produkte zu schaffen – und die Vorgabe lautete, pro Vierteljahr eine Innovation im Unternehmen zu generieren.

Was konkret im Unternehmen geschieht

Die Aktivitäten der Cruse Leppelmann Kognitionstechnik GmbH sind vielfältig: Was für Produkte und Service zutrifft, gilt auch in puncto Wissensarbeit. Besonders hervorzuheben sind die Erfolge in der Produktentwicklung sowie ein systematisiertes „Trial

and Error“-Verfahren zur Optimierung der Abläufe im Vertrieb.

Entwicklung neuer Produkte

Für die CLK GmbH stand stets im Vordergrund, neue Produkte zu entwickeln und damit neue Projekte und Kunden zu gewinnen. Man ging diese Herausforderung in mehreren Schritten an.

Arbeitsteilung

Anfangs hatten sich beide Geschäftsführer um alle Belange des Unternehmens gemeinschaftlich gekümmert. Im Lauf der Zeit zeichnete sich ab, dass es sinnvoller und effektiver wäre, sich gegenseitig zu entlasten. Daher beschloss man Mitte 2004 eine Neustrukturierung in der Geschäftsleitung und teilte die Geschäftsbereiche auf. Jeder Geschäftsführer sollte einen Bereich in Eigenregie übernehmen und sich auf ihn konzentrieren – einer hatte künftig die alleinige Verantwortung für den Vertrieb, der andere für die Produktion. Der nächste Schritt: Verschlan-
kung der Verwaltung. Ein zuvor in der Verwaltung tätiger Mitarbeiter wechselte in den Vertrieb. Er erstellt seither die Angebote und unterstützt direkt die Geschäftsführung. Die Buchhaltung arbeitet dennoch bestens, weil die „übrigen“ Aufgaben zwischen der Sekretärin und einem externen Steuerberater aufgeteilt sind.

Zwischenbilanzen als Wissensbilanzen

Den Erfolg dieser Umstellungen unterstützt eine turnusmäßige interne Prüfung. Einmal pro Vierteljahr stellt man Fragen wie diese: Ist unser Vorgehen effizient? Müssen wir an irgendeiner Stelle korrigierend eingreifen? Grundlage der Prüfung ist ein Vergleich zwischen dem jeweiligen „Heute“ und dem Zustand drei Monate davor – anhand von Kennzahlen wie: Summe der telefonischen Erstkontakte mit potentiellen Kunden, Anzahl der versendeten Angebote, erteilte Aufträge und anderes mehr.

An diesen Zwischenbilanzen nimmt stets die gesamte Belegschaft teil. Das hat zwei Vorteile: Zum einen kann alles Wissen und alle Erfahrung mit in das Ergebnis einfließen. Zum anderen dient das Quar-



VakuCheck-Anlage: Prüfung von vakuumverpacktem Käse

talstreifen zugleich als Plattform für den Wissensaustausch; hier werden neue Produkte vorgestellt und in großer Runde diskutiert.

Gut steuern, gut auftreten

Der nächste Schritt für die verbesserte Vertriebsentwicklung war das Einführen eines CRM Systems. Dies war erforderlich, um Projekte und Zuständigkeiten in den Projekten besser leiten zu können.

Darüber hinaus richtete die CLK GmbH ein internes Call Center ein, um potentielle Kunden aktiv ansprechen zu können. Zudem entwickelte man neues Informationsmaterial und frischte die Webpräsenz auf.

Differenzierte Angebote – aus Standards erstellt

Neben der Produktentwicklung war die zweite Schlüsselfrage: Wie lässt sich das Erstellen von Angeboten, angesichts der so unterschiedlichen Produkte und Kunden, beschleunigen und zugleich verbessern?

Früher entstanden neue Angebote meist auf der Grundlage von alten Dokumenten. Heute kommt bei der Cruse Leppelmann Kognitionstechnik GmbH ein ausgetüfteltes Kalkulationsschema zum Einsatz. Das Ziel ist eine möglichst genaue, aber rasche Kalkulation. Dafür wird jedes Projekt zunächst in seine



„Seit wir unsere Angebote mit System erstellen, können wir viel flexibler und schneller reagieren.“

Martin Decker, Vertrieb

einzelnen Komponenten zerlegt und durchleuchtet: Welche Hardware brauchen wir? Welche Teile müssen wir extern einkaufen, wie viele Arbeitsstunden sind für die einzelnen Teilaufgaben erforderlich? Wie viele interne Meetings wird es geben, wie viele mit dem Kunden?

Immer im Angebot: Erfahrung

Diese und weitere Daten werden in einem Kalkulationsprogramm zusammengetragen, das per Formelfunktion ein Kalkulationsergebnis ausgibt. Einige Extra-Optionen erlauben, besondere Gegebenheiten differenziert zu berücksichtigen, beispielsweise „Kunde installiert selber“ oder Ähnliches. Die aus früheren Projekten gewonnenen Erfahrungen spiegeln sich also in der einfach handhabbaren Methode und einer rasch verfügbaren, konkreten Zahl.

Das Dokument, das der Kunde erhält, übernimmt den so berechneten Endpreis und führt alle individuell erforderlichen Projektschritte auf.

Darüber hinaus hilft ein Fundus von Textbausteinen, die man speziell für die Angebote zusammengestellt hat. Sie gewährleisten ein einheitliches Auftreten und vermeiden Doppelarbeit. Jeder Auftrag, jedes verschickte Angebot wird im CRM System eingestellt, einschließlich Kontaktdaten, Historie,

Wiedervorlageterminen und Alarmfunktionen für die Weiterbearbeitung.

Freie Bahn für den Vertrieb

Auf diese Weise konnte die Cruse Leppelmann Kognitionstechnik GmbH die gesamten Abläufe ihres Vertriebs optimieren und in den letzten Jahren jeweils zweistellige Wachstumsraten erreichen. Das Call Center ruft im ersten Schritt potentielle Kunden aus einer Adressdatenbank an und erkundigt sich nach dem Bedarf für eines der Produkte. Unternehmen, die Interesse zeigen, bekommen individuelles Infomaterial zugeschickt.

Anhand der Wünsche des Kunden erstellt ein Vertriebsmitarbeiter mit Hilfe der Kalkulationssoftware ein Angebot. Nach Prüfung durch den zuständigen Geschäftsführer geht das Angebot auf die Reise zum Kunden.

Vertragsverhandlungen führen der Vertriebsmitarbeiter und der Geschäftsführer gemeinsam. Beide treffen sich zusätzlich einmal pro Woche, um die letzten Entwicklungen zu besprechen und weitere Vorhaben zu planen. Der Kreis schließt sich: Wissen kommt wieder dort zum Einsatz, wo es gewonnen wurde.

Quelle:



The image shows the cover of a report. At the top left is the logo of the Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, featuring a stylized eagle. To its right is the text 'Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie'. Below this, it says 'gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie'. At the top right is the logo for 'WissensMedia Fit für den Wissenswettbewerb', which includes a stylized eye icon. The central part of the cover is a photograph of a smiling woman in a black blazer over a pink patterned top, sitting at a desk in an office. The bottom part of the cover is a solid orange-brown color with white text. The title 'Pragmatisch, einfach, gut – erfolgreicher Umgang mit Wissen' is prominently displayed. Below it, the subtitle reads '25 Beispiele Guter Praxis aus kleinen und mittleren Unternehmen'. At the bottom left of this section is the website 'www.wissenmanagen.net'.

Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

gefördert durch das Bundesministerium
für Wirtschaft und Technologie

WissensMedia
Fit für den
Wissenswettbewerb

**Pragmatisch, einfach, gut –
erfolgreicher Umgang mit Wissen**

25 Beispiele Guter Praxis aus
kleinen und mittleren Unternehmen

www.wissenmanagen.net

Herausgeber
VOLLMAR Wissen + Kommunikation,
Reutlingen
www.wissen-kommunizieren.de

Gefördert durch das
Bundesministerium für
Wirtschaft und Technologie
im Rahmen des Projektes
„KMU-Roadshow Wissensmanagement“

Stand
Januar 2007