

**Erwartungen der Endkunden
an Anbieter der Materialflusstechnik
in Deutschland**

(Teilbereich der Intralogistik)

**Angebot
zur Beteiligung an der Multi client-Studie**

November 2006

integral logistics GmbH & Co. KG

Stockholmer Allee 30c, D – 44269 Dortmund

Telefon: +49 (0)231 / 976767-0 Telefax: +49 (0)231 / 976767-11

E-mail: info@integral.de Internet: www.integral.de

TECHNOMAR GMBH

Gesellschaft für Investitionsgütermarktforschung und Unternehmensberatung mbH

Ismaninger Straße 68, D – 81675 München

Telefon: 089 / 419 418-0 Telefax: 089 / 470 50 08
E-mail: info@technomar.de Internet: www.technomar.de



0	Summary	3
1	Ausgangssituation	5
2	Zielsetzung im Überblick	9
3	Zielsetzung im Detail	10
4	Umfang, Methode, Durchführung	20
5	Zeit und Kosten	23



Aufgrund des großen Interesses wird Technomar die 2003 erstmals durchgeführte Multi-Client-Studie

Erwartungen der Endkunden and die Anbieter der Materialflusstechnik

neu durchführen. Die Inhalte schreiben die Themenstellungen von 2003 fort. Es werden aber auch neue Themen wie die Bedeutung neuer Zielgruppen für das heutige Anlagengeschäft, die Bedeutung von Modernisierung und Retrofit, Trends in der IT und der Identifikationstechnik sowie die Wichtigkeit des Servicegeschäfts hinzugenommen.

Folgende Entwicklungen werden analysiert, die die künftige Positionierung der Anbieter beeinflussen





Insgesamt werden 160 Interviews mit Endkunden aus

- Produktion
- Handel
- Third-Party-Dienstleistung
- Immobilien-Dienstleister

geführt, wobei sowohl Kunden mit

- Automatiklägern
- Staplerlägern
- Manuellen Lägern

einbezogen werden.

Wie bereits in der Studie von 2003 werden die Ergebnisse in einem Workshop dargestellt, zu dem die Studienteilnehmer eingeladen sind.

Die Studie wird am 30. November 2006 starten, Ende März 2007 liegen die Ergebnisse vor. Die Teilnahmekosten inkl. der Teilnahme am Workshop betragen

7.500.- Euro

Die Studie wird begonnen, sobald 10 Bestellungen vorliegen, was bereits der Fall ist.



Im Oktober 2003 hat TECHNOMAR in einer umfangreichen Multi client-Studie die Erwartungen und Forderungen der Endkunden an Anbieter von Komponenten und Systemen in der Materialflusstechnik detailliert analysiert.

Die Studie traf auf sehr großes Interesse der beteiligten Unternehmen. Von verschiedenen Teilnehmern ist nun der Wunsch laut geworden, drei Jahre nach der Präsentation der Ergebnisse die Studie neu aufzulegen. Damit sollen die Veränderungen im Markt, aber auch die Änderungen im Auftritt der Anbieter als Reaktion auf die Ergebnisse der Vorgängerstudie sichtbar gemacht werden.

Inzwischen hat sich auch das Marktumfeld in der Intralogistik deutlich verbessert. Während in 2003 noch eher eine Stagnation bis zu einem Marktrückgang in Teilbereichen festzustellen war, ist die Branche Intralogistik in 2005 umsatzmäßig um 15 % gewachsen und auch für 2006 wird ein Zusatzwachstum von 3 % erwartet (*Quelle: VDMA*).

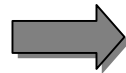
Aber schon bei diesem Zuwachs wird die Frage offensichtlich, wer eigentlich vom Zuwachs Intralogistik profitiert, nachdem der Exportanteil mit 54 % sehr hoch ist und der Export nur gering vom Systemgeschäft getragen wird.

TECHNOMAR beabsichtigt daher, die Studie

Erwartungen, Forderungen der Endkunden an Anbieter von Systemen, Komponenten und IT-Lösungen in der Materialflusstechnik

in 2006 neu aufzulegen, wobei grundsätzlich zwei Ziele verfolgt werden sollen:

Fortschreibung, Check und Aktualisierung der Ergebnisse aus der Studie 2003



Aufnahme neuer Untersuchungsinhalte, die heute einen aktuellen Bezug aufweisen, z.B.

- neue Trends in der Steuerungs- und IT-Technik
- Trends und Vernetzung in der Ident-Technik (RFID)
- Verstärkte Analyse des Servicegeschäftes
- Detailanalyse der künftigen Bedeutung der Logistik-immobilien-Investoren (Immobilien-Dienstleister)



Folgende Trends rechtfertigen diese Aufteilung:

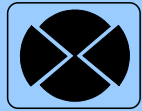
Fortschreibung der Ergebnisse der Studie 2003

- Die Marktentwicklung für Automatik- und manuelle Läger verläuft unterschiedlich.
- Die Kenntnis der Entwicklung von Teil- und Branchenkundengeschäften ist entscheidend für den Erfolg der Anbieter.
- Der Erfolg des Projektangebots hängt in immer stärkerem Maße vom begleitenden Dienstleistungsangebot ab, das das Verständnis der Logistikprozesse des Kunden widerspiegelt.
- Das für die Auslastung notwendige Angebot für den Mittelstand trifft auf eine ganz andere Erwartungshaltung beim Kunden als das Großkundengeschäft.
- Die Kenntnis von Bedarfsfällen sowie Generierung von Aufträgen über Kaltakquise ist nach wie vor ein Schwachpunkt der Anbieter.
- Die Alleinstellungsmerkmale der Anbieter sind eher anlagen- als serviceorientiert.
- Das Angebot Modernisierung, Retrofit wird stärker zu Unterscheidungsmerkmal der Anbieter

Aufnahme neuer Untersuchungsinhalte in die Studie 2006

- Potential neuer Zielgruppen wie z.B. Immobilien-Dienstleister für das künftige Anlagengeschäft
- Bedeutung von Modernisierung, Retrofit gegenüber Neuanlagengeschäft
- Trends in der Steuerungstechnik
 - Standardisierung von Schnittstellen
 - Dezentrales Layout
- Trends in der IT-Technik
 - Bedeutung von SOA-Architekturen im Mittelstand für die Branchenfunktionalitäten von umfangreichen ERP-Systemen
 - Konzepte der IT-Ausstattung bei kleinen und mittleren Anwendern
 - Entwicklung von WMS-Systemen in Richtung Logistikplattform
 - WMS als Standardvariante für manuelle Läger (auch in Hinblick auf Immo-Dienstleister)
 - Integration von Transportmanagement und RFID in SCM-Software





- Entwicklungen in der Ident-Technik (RFID)
 - Standardisierung
 - Vernetzung mit Produktions- und Transportlogistik
- Wachsende Bedeutung des Servicegeschäfts als eigenständiger Geschäftsbereich neben dem Neuanlagen-geschäft (Lifecycle)
- Anteil des System- und Komponentengeschäfts am Marktwachstum Intralogistik (+ 15 % in 2005)
 - Fördertechnik größter Umsatzanteil
 - Aufteilung zwischen Flur- und Stationärförder-technik



Wie schon in der Studie 2003 wird auch die Studie 2006 wieder ausschließlich die Anforderungen und Wünsche der

Endkunden von Komponenten und Systemen

ermitteln. Sie unterscheidet sich daher von Machbarkeitsstudien verschiedener Technologien.

Ergebnis ist ein aktualisierter Maßnahmenkatalog zur Positionsverbesserung der Anbieter von Systemen, Komponenten und IT-Lösungen.

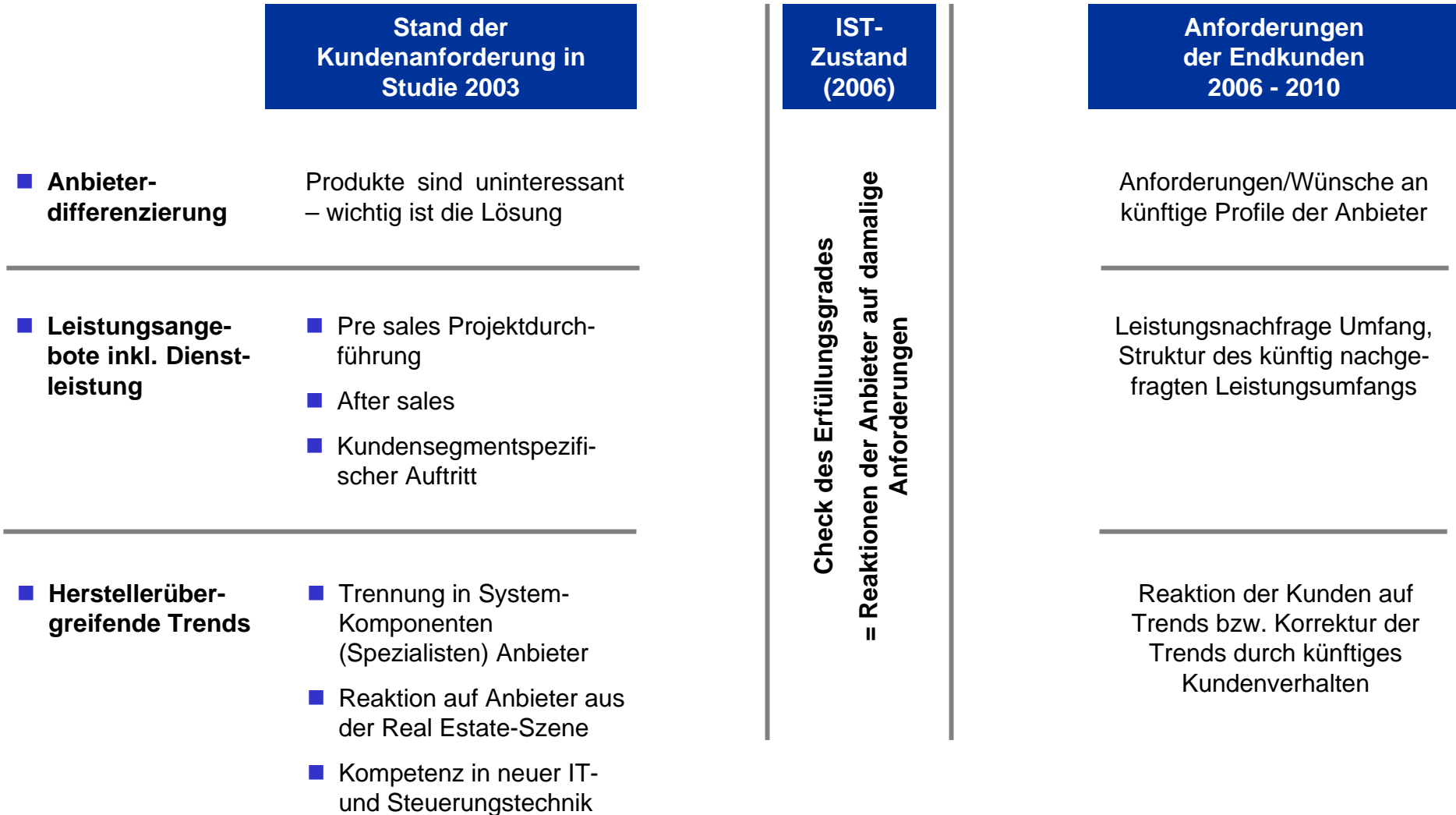
Ergebnisse und Maßnahmenkatalog werden wieder in einem Workshop den Teilnehmern an der Studie vorgestellt.

Die Studie richtet sich an folgende Teilnehmer als Subskribenten:

- **Systemintegratoren**
- **Komponentenanbieter**
- **Softwarehäuser (WMS)**
- **Steuerungsanbieter**
- **Baukonzerne und Immobilien-Dienstleister**

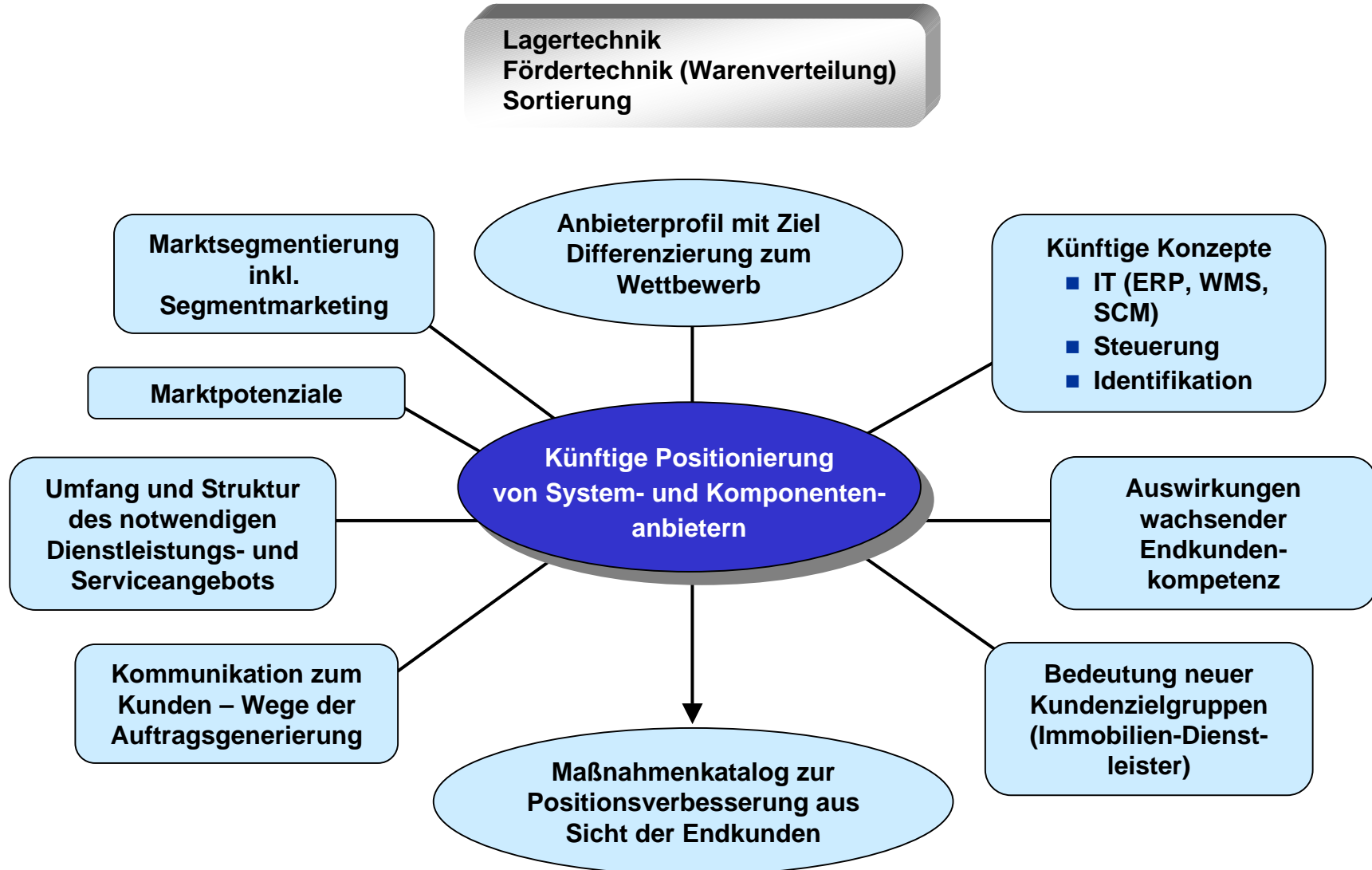


Schematische Darstellung der Untersuchung





Folgende Entwicklungen werden in der Thematik Intralogistik analysiert, insbesondere in den übergreifenden Segmenten:





Folgende Entwicklungen werden analysiert, die die künftige Positionierung der Anbieter beeinflussen:

Marktpotenziale Markttrends

- Markt Lagerlogistik nach Projektform
 - Staplerlager
 - Fördertechnik inkl. Sortierung
 - Automatiklager
 - IT-Projekte
 - Service
- Markt nach Kundengruppen
- Markt nach Lagertyp
- Markt Retrofit
 - Sanierung Technik
 - IT-Erneuerung
- Marktentwicklung
 - Interessante Teilmärkte
 - Marktwachstum AKL, HRB

Marktsegmentierung

- Erfordernis, Richtung der Branchensegmentierung
 - Branchen-, Prozesskompetenzen
 - Selektives Branchenmarketing
 - Selektives Kundengrößenmarketing (Mittelstandskonzept)
- Definition und Strukturmerkmale der Kundengruppen
 - Kompetenz in Logistik
 - Bestellintervalle
 - Kriterien bei der Auswahl von Logistikanbietern
- Marktanteile
 - Primärmarkt = Systemanbieter mit direktem Kundenzugriff
 - Sekundärmarkt = Systemanbieter als Subs an andere Gewerkeführer
 - Bedeutung der Immo-Dienstleister



**Umfang des
notwendigen
Dienstleistungs- und
Serviceangebots**

- Anteile der Wartungsverträge nach der Garantiezeit mit
 - Hersteller der Anlage
 - Herstellern der Komponenten
 - Drittanbietern (Servicegesellschaften)
 - Eigenwartung
- Entscheidungskriterien und Gründe für die Vergabe von Service, Wartung an Fremdanbieter
- Erwartungshaltung, Anforderung an Service, Wartung
 - Reiner Wartungsvertrag
 - Technische Betriebsführung mit Verfügbarkeitsgarantie
 - Volle Übernahme des Lagers (Logistikdienstleistung)
 - Angebot von Retrofit – Maßnahmen
 - Analyse der geänderten Prozessbedingungen bei Kunden, um damit Lageroptimierung ableiten zu können
- Wertanteile after sales an Projektverträgen in %
- Durchschnittliche Projektgröße Retrofit
- Aufgabendetaillierung innerhalb der Wartungsmodule
 - Pre sales – Projektentwicklung, Standort, Finanzierung
 - Projektdurchführung – Planung, Vertragsgestaltung
 - After sales – Life cycle-Service





- Trends im Outsourcing von Lagerfunktionen
 - Welche Bereiche?
 - Entscheidungskriterien
- Zufriedenheitsgrad der Kunden über die Betreuung nach Projektübergabe
- Künftige kundenorientierte Gestaltung von Wartungs- und Betreuungsverträgen
 - Life cycle-Ansatz mit Wartungsmodulen
 - Angebote von Grundcheck der Anlage nach 6 bis 7 Jahren



Kommunikation zum Kunden – Wege der Auftragsgenerierung

- Informationsbeschaffung durch den Kunden
 - Messen
 - Fachzeitschriften
 - Tagungen BVL, VDI, VDMA – Einfluss, Bedeutung von Tagungen
- Bevorzugte Kommunikationswege für Projektanfragen
 - Stammlieferantenkontakt über after sales
 - Referenzen
 - Planer
 - Messen, Fachzeitschriften
 - Internetanfrage
- Quellen des Akquisitionspotenzials für Anbieter
 - Anfragen von Stammkunden
 - Offene Anfragen für Ausschreibung
 - Hinweise von Vermittlern
 - Direktmarketing
- Akzeptanz für verschiedene Formen der Kaltakquise
- Chancen des Aufbaus von strategischen Partnerschaften
- Wichtigkeit des Auftritts auf Messen
Fachmesse vs. Hausmesse
- Wichtigkeit für Kunden, nur einen Ansprechpartner beim Lieferanten zu haben
- Prozess und Einflussfaktoren der Entscheidungsfindung zwischen Anfrage und Auftragsvergabe



Anbieterprofil mit Ziel der Anbieter- differenzierung

- USP: Worin liegt der USP des Systemanbieters?
 - Unterschiede in SW, Steuerung kaum noch möglich
 - Differenzierung in Mechanik schwierig
 - USP eher in Angebotsphase und in Kreativität des Anbieters für kundenspezifische Lösung oder eher in Qualität der Ausführung
 - USP eher im Dienstleistungs- und Serviceangebot
- Bewertung Stärken, Schwächen einzelner Anbieter
 - Wer ist etabliert, wer ist Newcomer?
 - Wer sind preferred suppliers?
- Beurteilung Systemanbieter, der meiste Leistungen fremd zukauff
- Know how, Kompetenz im Gesamtsystem oder im IT-Konzept
 - Muss Anbieter international ausgerichtet sein für internationale Kunden?
- Was muss ein Anbieter selbst bieten, was darf er zukaufen?
- Kompetenzen eher HW- oder SW-lastig?
- Leistungsangebot als GU
 - inkl. Gebäude mit Technik der Gebäudeausrüstung
 - Finanzierung
 - Dienstleistung
- Anforderungen an Angebotsinhalt bei Neuprojekten
 - Notwendige Informationen, Voraussetzungen für Budgetangebot
 - Vorangebot als Standardangebot



Künftige Konzepte

- IT
- Steuerung
- Identifikation

- Bevorzugte Lösungsanbieter für IT und Gründe
 - Integrierte Lösung durch Systemanbieter/Integratoren
 - Stand alone Lösung durch IT-Spezialisten
- Künftiger Einsatz von ERP-Lösungen
 - ERP Lösungen großer Anbieter wie SAP, Microsoft
 - ERP Lösungen kleiner Anbieter mit branchenbezogenen Lösungen
 - Erwartete Marktanteile von SAP LES in
 - ◆ Industrie
 - ◆ Distribution
 - Lösungsansätze, um die mächtigen ERP-Systeme anwendergerechter zu machen, z.B. Erhöhung der Flexibilität
 - ◆ Integration ERP mit LVS Funktionalitäten
 - ◆ Verbesserung Release, Ergonomie
 - Fortbestand des Dualismus zwischen Geschäftsführung und Logistikeitung in Einschätzung SAP LES
- Künftige Bedeutung LVS gegen SAP
 - Ausweitung von Funktionsumfängen
 - Lösungsansätze, Shopsysteme, Onlineverkauf zu integrieren
 - Integration RFID
 - Pick-by-voice, Pick-by-light
 - Chancen für standardisierte WMS, speziell für manuelle Läger





- Integration von Transportmanagement in die Supply Chain Management-Software
 - nur für Logistikdienstleister oder auch für Produktion und Handel selbst
 - grundsätzlicher Einstieg in die Vernetzung von Produktions-, Lager- und Transportlogistik
 - damit Aufgabe für RFID als Tracking und Tracing
- Zukünftiger Einsatz von Identsystemen
 - Einsatzbereiche für Barcode
 - Einsatz für Transponder
 - Voraussetzungen für verstärkten Einsatz RFID
 - ◆ Kosten pro Tag
 - ◆ bessere Lesbarkeit
 - ◆ umfangreicher Informationsgehalt bei Kosten bis 0,50 €/Tag
 - ◆ Standardisierung
 - ◆ Modularität, Erweiterbarkeit
- Trends in der Steuerungstechnik
 - Standardisierung von Schnittstellen
 - Dezentralisierung mit Hilfe Signal- und Leistungsbus anstelle von Zentralschranksteuerung
- Künftige Bedeutung und Akzeptanz der Kommissioniertechnik
 - Pick by voice, pick by light
 - Branchen
 - Einsatzkriterien für wirtschaftlichen Betrieb
 - Anbieter (Systemführer oder Spezialisten), denen hier Kompetenz zugetraut wird



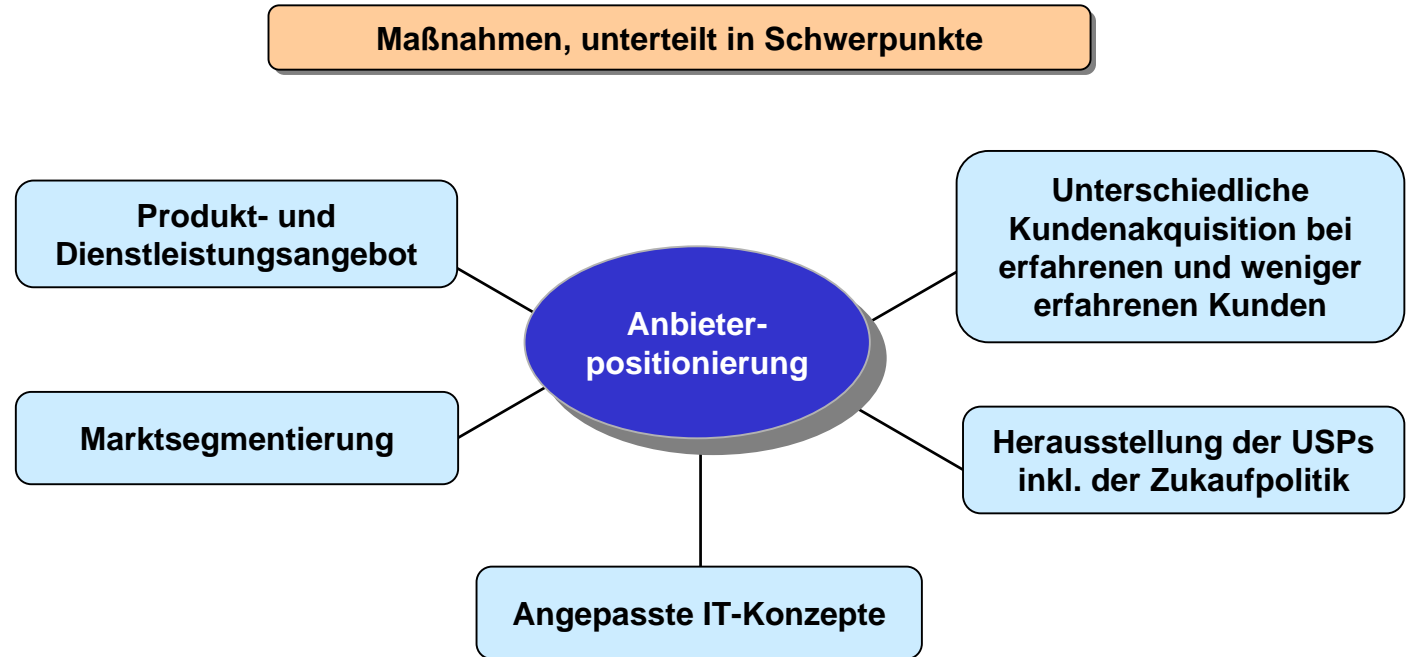
Auswirkung wachsender Endkunden- kompetenz

- Ausstattungsgrad der Kunden mit eigener Logistikkompetenz
 - Groß-, Mittel-, Kleinkunde
- Anteil der Projekte, bei denen heute bzw. künftig auf die GU-Vergabe verzichtet wird
- Gegebenenfalls dann wieder wachsende Bedeutung der Planer
- Differenzierungsmöglichkeiten der Anbieter gegen GU-Verzicht → Notwendige Voraussetzungen bzw. Angebotserweiterungen, um GU-Vergabe noch chancenreich zu lassen
- Künftige Rollen- und Aufgabenverteilung der Komponenten- und Systemanbieter bei zunehmendem Wegfall des GU-Geschäftes
- Vorgabe der Komponentenhersteller durch Kunden selbst bei GU-Vergabe
- Unterschiedliche Handlungsstrategien der Kunden bei
 - Neubau
 - Retrofit



Bedeutung neuer Kundenzielgruppen

- Derzeitige und künftige Anteile Primärmarkt, Sekundärmarkt im Systemgeschäft
 - Primärmarkt – Systemanbieter arbeitet direkt mit Endkunden
 - Sekundärmarkt – Anbieter sind Zulieferer an andere Gewerkeführer
- Detailanalyse neuer Gewerkeführer bzw. Zielgruppen
 - Anteil und Bedeutung der Immo-Dienstleister, wie z.B. CGI, Eurinpro, Magnapark, Prologis
 - Anteil und Bedeutung von Baukonzernen (nach Insolvenz von Walter-Bau jetzt primär Hochtief Development)
 - Third Party Logistikdienstleister mit eigener Projektierung auch für Fremdkunden
- Schwerpunktbranchen, Aktivitäten dieser neuen Gewerkeführer
 - Produktion, Handel → Größe der Kunden
 - Regional
 - WE oder Regionallager
 - Durchschnittliche Laufzeit der Mietverträge
- Konzepte (derzeit und künftig) dieser Anbieter
 - Bereitstellung von Lagerfläche ohne Lager- und Fördertechnik
 - Mittelfristig: Einstieg in weitergehende Automatisierung bei längerer Laufzeit der Mietverträge?
- Konsequenzen für die Anbieter Intralogistik – Wer profitiert, wer verliert?
 - Anbieter von Stapler, Regaltechnik
 - Anbieter von Automatiklagern
 - Welche neuen Angebotskonzepte sind erforderlich?





Aufgrund der primären Orientierung der Analyse auf die Sicht und Motivation der Endkunden wird TECHNOMAR folgende problemadäquate Kombination von Untersuchungsmethoden anwenden:

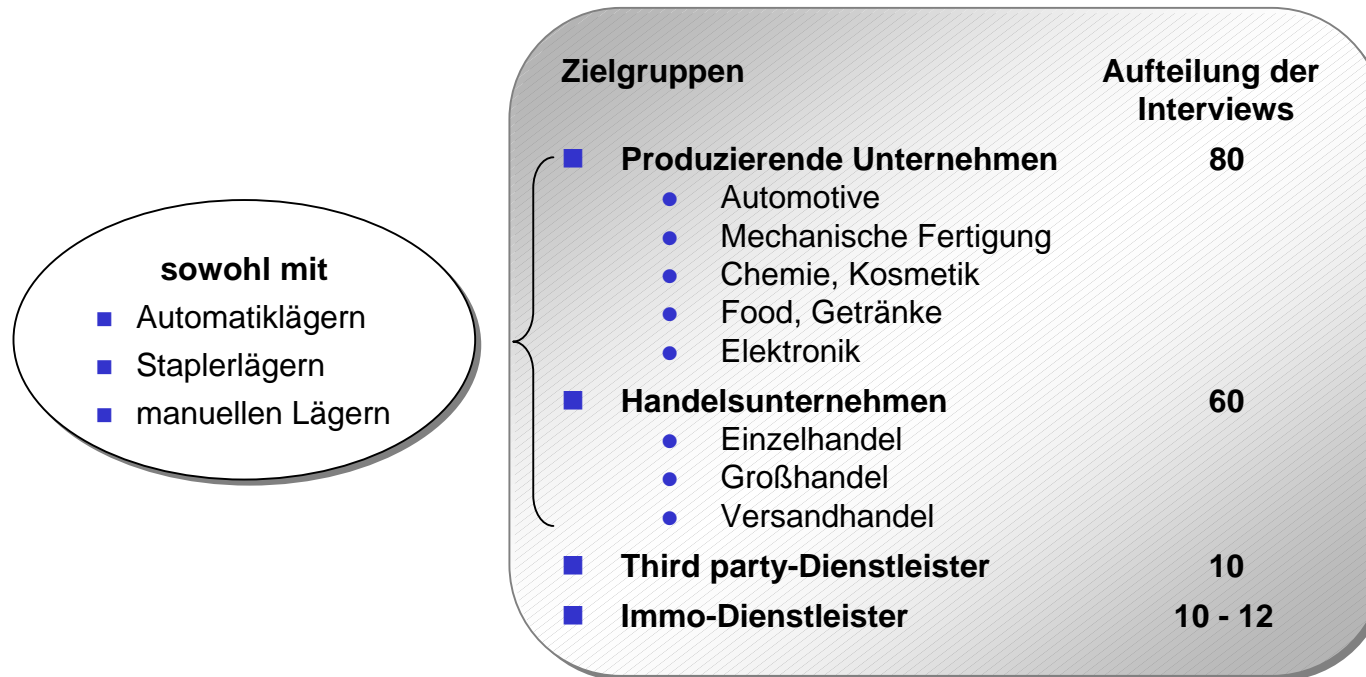


Intensivinterviews werden vom Projektteam persönlich durchgeführt. Da diese Gespräche in Form freier Fachdiskussionen assoziativ geführt werden, ergibt sich die Möglichkeit, auch Sachverhalte in Erfahrung zu bringen, die bei Untersuchungsbeginn noch nicht bekannt waren. Diese Interviews dauern bis zu 2 Stunden.

Die **Telefoninterviews** stellen eine verkürzte Form der Intensivinterviews dar und werden ebenfalls von den Projektteammitgliedern durchgeführt. In den Telefoninterviews werden die in den Intensivinterviews ermittelten Aussagen auf ihre Validität geführt.



Die angesprochenen Zielgruppen für Intensiv- und Telefoninterviews sind:



Das **Desk research** beinhaltet die Sammlung, Sichtung und Auflistung von Statistiken sowie die Verwertung von Kundenzeitschriften, in denen über Projekterfahrungen mit vorangegangenen Logistikprojekten berichtet wird.

Grundlage für den **Szenario-Workshop** sind die Erkenntnisse aus den vorangegangenen Arbeitsschritten (Intensivinterviews, Telefoninterviews). Die durch das Arbeitsteam bis zu diesem Zeitpunkt erarbeiteten Studienerkenntnisse sind Grundlage für eine Diskussion der Ergebnisse mit den Teilnehmern an dieser Multi client-Studie. Zusätzlich werden zu diesem Workshop Experten eingeladen:

- Fachjournalisten
- Fachinstitute wie Fraunhofer
- Planer
- Logistikleiter führender Anwender



Die Erkenntnisse aus dem Szenario-Workshop stellen eine wesentliche Informationsbasis für die Studienergebnisse dar.

Zur Durchführung der Multi client-Studie wird ein Projektteam gebildet.

Dipl.-Ing. Bernd Stulz

Dipl.-Wirtsch.-Phys. Stefan Moosreiner

Dipl.-Kfm. Friedhelm Hoever

Dipl.-Ing. Guido Nockmann

Fachliche Begleitung **Dipl.-Ing. Wolfgang Seifert, integral, Dortmund**. Nach Abschluss der Untersuchung wird ein schriftlicher Bericht erstellt, der auf Wunsch auch auf CD-ROM erhältlich ist.



TECHNOMAR plant, mit der Durchführung des Projektes am

30. November 2006

zu beginnen. Bis dahin läuft die Subskriptionszeit. Die Abschlusspräsentation ist für Ende März 2007 geplant.

Die Kosten der Studie pro Teilnehmer betragen

7.500 €

zuzüglich 16 % Mehrwertsteuer.

Im Auftragsfall erbitten wir folgende Zahlungsweise:

- 50 % bei Auftragserteilung
- 50 % bei Berichtsübergabe

Zahlbar innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung.

Im Preis nicht enthalten sind Reisekosten für die Teilnahme am Szenario-Workshop, die vom Teilnehmer selbst zu tragen sind.

TECHNOMAR GMBH

integral logistics GmbH & Co. KG

Dipl.-Ing. Bernd Stulz

Dipl.-Ing. Wolfgang Seifert