

Liebe Kunden & Partner, liebe Zulieferer und Noch-Nicht-Kunden,

„Eine Welt wird Service“ – treffender kann man nicht beschreiben, was die Couplink Group AG seit dem Jahr 2000 antreibt.

Wir haben die Welt der Logistik und des Service immer aus diesem Blickwinkel heraus betrachtet und deshalb schon frühzeitig die Weichen unseres Lösungsportfolios in Richtung **Einfachheit, Durchgängigkeit** und „**alles wird zur App**“ gelegt.

Mit der Suche nach **Einfachheit** sind wir sehr oft dem Markt vorausgeeilt, weil wir immer der Überzeugung waren, dass es nicht genügt, manuelle Prozesse und Abläufe einfach in eine Software zu gießen. Wir wollen immer den optimalen Prozess abbilden und der hat etwas mit Einfachheit zu tun. Einfachheit umschreibt das, was Sie später im Buch in den acht Thesen immer wiederfinden, denn die digitale Welt hat einige einfache Regeln. Dazu gehört das Prinzip der Nullen und Einsen, also eindeutiger Zustände. Damit ist es einerseits einfach, Prozesse auf ihren Reifegrad in Bezug auf die digitale Unterstützung mit einer Software zu überprüfen, andererseits finden wir auf Basis dieses Prinzips schnell die Stellschrauben, damit Sie mit einer Telematik oder Serviceplattform Ihren Unternehmenserfolg steigern.

In einer Welt, in der alles in einen Service eingebettet wird, müssen Sie Ihre Kunden, Mitarbeiter und Dienstleister gewissermaßen gleichsetzen. Ihre Kunden werden Teilhaber an Ihren einfachen Prozessen. Ihre Mitarbeiter sind ebenfalls mit jedem Klick Kunden des Prozesses und der eigenen Plattformen. Und Ihre Dienstleister erfahren ebenfalls eine immer tiefere Integration, denn sie funktionieren in der Wertschöpfungskette nur, wenn sie nahtlos eingebunden sind. Sind also Prozess und die zugehörige Telematik- oder Service-lösung einfach und schlank, steigt die Akzeptanz bei allen Nutzern. Aus diesem Grund entwickeln wir unsere Lösungen seit Jahren hin zu Plattformen, bei denen wir streng darauf achten, Standard-Technologien und -Hardware zu verwenden – vom Backend im Rechenzentrum

bis zum Gerät, das der Nutzer im Büro oder im Feld in Händen hält. Auf dieser Basis finden Sie die notwendige Durchgängigkeit. Diese Durchgängigkeit hilft Prozessbrüche zu minimieren und dem Kunden ein einmaliges Servicelerlebnis zu geben. Die erfolgreichen Anbieter hocheffizienter Prozesse und Plattformen sind nahezu besessen davon – für uns ist Durchgängigkeit die Basis jedes Lösungsdesigns. In einer Welt, in der Ihre Kunden alles was Sie tun und liefern, als Service wahrnehmen, müssen Sie sich möglichst agil an die Trends und Abläufe von Markt, Partnern und Kunden anlehnen können. Dies ist unmöglich, wenn Sie auf proprietäre Technik, Legacy-Systeme oder eigene Standards setzen. Wie schnell ändern Fahrzeughersteller beispielsweise ihre On-Board-Einbauten, wie schnell ändern sich die Gewohnheiten von Servicetechnikern in Bezug auf mobile Endgeräte.

Vergleichen Sie dazu einfach mal die Thesen 2 & 5 im Buch.

Die Philosophie von Couplink in Bezug auf Plattformen, Technologien und Geräte begründet, warum unsere Lösungen immer auch Integrator sind. Eine Telematik und Servicelösung darf niemanden ausschließen, denn wir wissen heute noch nicht, wer alles morgen Teil Ihrer Wertschöpfungskette sein wird. Getrieben von dieser Erkenntnis zeigt alles in Richtung App – Apps sind in ihrer Einfachheit das Synonym für die Welt von morgen. Zusammen mit den eben erwähnten Plattformen sind sie der Zugang zu jedem Menschen und jeder Organisation, denn sie schließen niemanden von der Nutzung aus. Deshalb sind unsere Lösungen schon immer Apps und seit zwei Jahren gehen wir noch einen deutlichen Schritt weiter: Unsere Telematik und Servicelösungen werden zum Service. Alles ist eine App und Sie nutzen den Service für Telematik- und mobile Serviceprozesse ebenfalls als App und binden jeden gewünschten Kunden, Mitarbeiter oder Partner mit genau dieser Einfachheit ein.

Die These 2 zur Bedeutung eines DEB (Digital Enterprise Bus) teilen wir nicht nur, wir lösen diese Herausforderung. In einem serviceorientierten Unternehmen laufen die Fäden alle spätestens bei der Erbringung der Leistung am Kunden zusammen. Ob dies nun der physische Transport einer Ware, das Liefern einer digitalen Leistung oder einer

handwerklichen Arbeit ist. Ein Daten- und Informations-Bus muss spätestens an dieser Stelle installiert sein, um alle Prozess- und Leistungselemente zu koordinieren, zusammenzuführen, rückzumelden und die dahinter liegenden IT-Systeme zu integrieren.

Wo liegen aber die besonderen Herausforderungen, die wir für die Zukunft sehen?

Die zentrale Herausforderung ist die hohe Geschwindigkeit, mit der sich der Wandel in den einzelnen Märkten vollzieht. Gab es vor wenigen Jahren noch eine vorsichtig abwartende Tendenz in der Logistik- und Servicebranche, sehen wir jetzt, wie schnell Unternehmen ins Hintertreffen geraten, wenn sie sich nicht digital, schlank und maximal effizient aufstellen. Unternehmen, die aber diesen Prozess bereits vor einigen Jahren eingeleitet haben, generieren aktuell einen Vorsprung, den Mitbewerber nur durch entschlossenes und konsequentes unternehmerisches Handeln reduzieren können.

Daraus ergibt sich ein weiterer Trend: Die Macht der großen Marktteilnehmer steigt. Aber auch hier sehen wir in der konsequenten Automatisierung und Digitalisierung eine große Chance, denn sie sorgt für Chancengleichheit. Software und im speziellen mobile Telematik- und Servicelösungen sind für jeden verfügbar und bedürfen keiner gewaltigen Investitionen und Installationen mehr. Bei unseren Lösungen achten wir ganz besonders auf diesen Aspekt und unsere Plattform- und App-Philosophie ist die einzigartige Grundlage dafür.

Auf dieser Basis stehen wir gerne an Ihrer Seite und sind Teil Ihres Erfolgs in einer Welt, die Service ist.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre!

Ihre Monika & Jens Uwe Tonne
Vorstände der Couplink Group AG

