

## Praktische Anwendung von IPP-Leitfäden

# Gebrauchtroboter als Premiumprodukte



### Integrierte Produktpolitik – Denken in Lebenszyklen

„Integrierte Produktpolitik fördert und zielt auf eine stetige Verbesserung von Produkten und damit zusammenhängenden Dienstleistungen hinsichtlich ihrer Wirkungen auf Menschen und Umwelt entlang des gesamten Lebensweges.“ (Umweltpakt Bayern, 2000)

Das Bayerische Umweltministerium ließ die Praxisrelevanz der IPP in einer Reihe von Pilotprojekten untersuchen und unterstützt damit die Verbreitung und Nutzung des IPP-Konzepts. Dabei entstanden verschiedene IPP-Leitfäden, die Unternehmen zu IPP-Aktivitäten anregen sollen. Um deren Praxis-tauglichkeit noch weiter zu verbessern, wurde das bifa Umweltinstitut gemeinsam mit Arqum, Gesellschaft für Arbeitssicherheits-, Qualitäts- und Umweltmanagement mbH beauftragt, einige dieser Leitfäden in acht Teilprojekten in Unternehmen im praktischen Einsatz konkret zu erproben. Im vorliegenden Teilprojekt „Gebrauchtrroboter als Premiumprodukte“ wurde der

IPP-Leitfaden „**Mehr Nutzen für Hochtechnologieprodukte – Ergebnisse des Pilotprojekts IPP in der Medizintechnik 2003**“ eingesetzt. Projektleitung und Moderation erfolgten durch bifa.

### KUKA Roboter GmbH

Die KUKA wurde 1898 in Augsburg gegründet. 1996 wurde die KUKA Schweißanlagen + Roboter GmbH in zwei eigenständig am Markt operierende Gesellschaften, die KUKA Roboter GmbH und die KUKA Schweißanlagen GmbH (heute KUKA Systems GmbH), aufgegliedert. Die Kernkompetenzen der KUKA Roboter GmbH, die heute weltweit rund 1.850 Mitarbeiter beschäftigt, liegen in der Entwicklung und Produktion sowie im Vertrieb von Industrierobotern, Steuerungen, Software und Lineareinheiten. Das Unternehmen ist Marktführer in Deutschland und Europa, weltweit an dritter Stelle. KUKA Roboter ist seit 2003 nach ISO 14001 zertifiziert. Bereits seit vier Jahren betreibt das Unternehmen einen eigenen Standort zur Instandsetzung gebrauchter Roboter.

### Aktiver Umweltschutz: instandgesetzte Gebrauchtrroboter

Das Hochtechnologieprodukt Roboter eignet sich hervorragend, um es als Gebrauchtgerät wieder auf den Markt zu bringen. Sie werden bei KUKA Roboter mit Optionen wie Armverlängerungen, Energiezuführungen und Bussysteme kundenspezifisch ausgerüstet. Durch die Wiedervermarktung generalüberholter Roboter verlängert sich der Lebensweg der eingesetzten Materialien. KUKA Roboter leistet daher mit ihrem Gebrauchtrrobotergeschäft einen aktiven Beitrag zum Ressourcenschutz und zur Abfallvermeidung. Die sachgerechte Entsorgung nicht mehr funktionstüchtiger Ausbauteile ist dabei ebenso gewährleistet wie eine emissionsarme Neulackierung. Gleichzeitig profitiert das Unternehmen vom erneuten Verkauf seiner gebrauchten Produkte, da es auch auf dem Gebrauchtmaschinen-sektor die gewohnte Firmenqualität anbieten kann.

### Ziel des Projekts

Ein IPP-Kernelement ist die stärkere Einbindung von Stakeholdern – Kunden haben dabei besondere Bedeutung. Ziel dieses IPP-Projekts war es, mehr über die Anforderungen zu erfahren, die Kunden an Gebrauchtrroboter stellen. Als Herzstück sollte eine Befragung von Kunden und potenziellen Kunden vorbereitet und durchgeführt werden, um das Gebrauchtrrobotergeschäft noch gezielter auf den Kundenbedarf auszurichten.

## Vorgehensweise

Das IPP-Team bestand aus Mitarbeitern verschiedener Bereiche des Unternehmens: der Leiter World Distribution Center, der Leiterin Gebraucht- und Mietmaschinen, der Teamleiter Customer Support, eine für den Export zuständige Mitarbeiterin, ein Elektrotechniker, ein Mechaniker und eine Auszubildende. Zunächst legte die Gruppe fest, welche Zielgruppen angesprochen und welche Informationen durch die Befragung erhalten werden sollen. Das Team erarbeitete die Befragungsmethodik und versandte an 3.187 nationale und internationale Unternehmen einen standardisierten Fragebogen. Mit wenigen, aber klar formulierten Fragen sollten möglichst viele Informationen erhalten werden. Als Anreiz für die Unternehmen, an der Fragebogenaktion teilzunehmen, verlorste KUKA Roboter unter den Teilnehmern einen komplett überholten Gebrauchtroboter. bifa organisierte die Durchführung und Auswertung der Fragebogenaktion, um eine unbeeinflusste Beantwortung der Fragen zu gewährleisten. Nach Diskussion der Ergebnisse im Team wurde die Marketingabteilung von KUKA Roboter eingebunden und die Auswertung gezielt unter dem Gesichtspunkt „Produktmarketing“ behandelt.

## Ergebnisse

Die Ergebnisse der Befragung ermöglichen KUKA Roboter, die Erwartungen und die Einsatzanforderungen der Kunden bei Aufbereitung und Vertrieb von Gebrauchtrobotern künftig noch gezielter zu berücksichtigen. Als wichtigste Kriterien für, aber auch gegen eine Kaufentscheidung von Gebrauchtrobotern nennen die Befragten Qualität und Preis. Tatsächlich hat aber die Qualität mit 90,5 % der Nennungen noch größere Bedeutung als der Preis mit 83,1 %. Besonders erfreulich war für KUKA Roboter der bemerkenswert hohe Bekanntheitsgrad des Gebrauchtrobotergeschäfts.

### Projektpartner



KUKA Roboter GmbH  
Zusamstr. 24  
86167 Augsburg  
www.kuka.de

### Projektleitung und Moderation



bifa Umweltinstitut  
Am Mittleren Moos 46  
86167 Augsburg  
www.bifa.de

### Fazit

Das grundlegende Handlungsprinzip der IPP, die Kommunikation wichtiger Akteure im Lebensweg eines Produkts, wurde im Projekt durch die Rückkopplung von Hersteller und Nutzern exemplarisch umgesetzt. Die Befragung lieferte KUKA Roboter wichtige Informationen für die Strategieentwicklung im Gebrauchtrobotergeschäft. Auch die Bündelung der einzelnen Fachbereiche des Unternehmens sowie des Mitarbeiterwissens trugen wesentlich zum Erfolg des Projekts bei.