

STAR COOPERATION®

---

Your Partners in Excellence

GEMEINSAM NEUE



WEGE

GEHEN

*Nur wer neue*

**WEGE**

*geht, kann von  
niemandem  
überholt werden.*

WIR GEHEN NEUE WEGE MIT IHNEN.

YOUR PARTNERS IN EXCELLENCE



## GEMEINSAM NEUE WEGE GEHEN

07 Vorwort

08 Leistungs-  
übersicht

10 **Prolog:**  
Neue Wege

12 Experten für  
**Sales**

22 Experten für  
**After Sales**

32 Experten für  
**Fahrzeugelektronik**

43 Zahlen | Daten |  
Fakten

50 **STAR-**  
**Magazin**



STAR COOPERATION®

Your Partners in Excellence



## Liebe Leserinnen und Leser,

**Wege bestimmen unser Leben, sowohl beruflich als auch privat. Manche Wege sind uns wohlbekannt, andere führen uns auf unberührte Pfade. Einige Wege sind lang und gewunden, manche enden ganz abrupt. Wege können geradlinig sein, so manches Mal bieten sie auch Abkürzung. Wie auch immer Ihr Weg aussieht – leichter wird er mit den richtigen Weggefährten an der Seite.**

Wir bei STAR sind froh, dass wir in allen Belangen die richtigen Partner auf unserem Weg gefunden haben. Viele haben uns in den vergangenen zwölf Monaten begleitet – und diese Wege zeichnen wir in diesem Jahresbericht nach. Einige unserer Kunden sind schon seit Jahren an unserer Seite und erzählen im Folgenden von ihren Erlebnissen mit STAR auf dem Weg zu erfolgreichen Projekten.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehören zu den treuesten STAR-Weggefährten. Ihnen ist es zu verdanken, dass wir den STAR-Weg auch im Jahr 2016 so erfolgreich weitergehen konnten. Hierfür danken wir ihnen an dieser Stelle, wie auch unseren bestehenden sowie neuen Kunden und Partnern. Wir freuen uns jetzt schon auf die spannenden neuen Wege, die wir im Jahr 2017 gemeinsam gehen werden.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen unseres Jahresberichts 2016.

Herzlichst

Prof. Dr. Alfred Neher und Sofía Neher

*A. Neher*      *S. Neher*



# LÖSUNGEN

## Medien & Logistik

Medienkonzeption & -kreation  
Vertriebs-Apps  
Marketingberatung  
Erklärvideo  
Logistikberatung  
Medienlogistik  
Werksbelieferung JIS

[star-cooperation.com/medien](http://star-cooperation.com/medien)

[star-cooperation.com/logistik](http://star-cooperation.com/logistik)

## Beratung & Digitalisierung

Connected Mobility  
E-Commerce & Logistik  
Virtual Engineering  
Digitale Geschäftsmodelle  
Healthcare & Lifescience  
Digital Marketing & Sales

[star-cooperation.com/digitalisierung](http://star-cooperation.com/digitalisierung)

## Industrie & Technik

Ersatzteiltechnik  
Remanufacturing  
Reparaturtechnik  
Schadteilanalyse  
Virtual Engineering  
Diagnosesysteme  
Technischer Support

[star-cooperation.com/technik](http://star-cooperation.com/technik)

# PORTFOLIO

## Sales

Market Insight  
Customer Journey  
Online Marketing & E-Commerce  
Pricing  
Marketing Business Consulting  
Innovative Media  
Marketing Automation  
Logistics & Marketing Process Outsourcing  
Business Intelligence & Big Data

[star-cooperation.com/sales](http://star-cooperation.com/sales)

## After Sales

Service-Vermarktung  
Vertrieb & Point of Sale  
Ersatzteil-Management  
Strategieberatung  
Geschäftsmodelle  
Digitalisierung & Kundenbeziehungen  
Service-Technik

[star-cooperation.com/after-sales](http://star-cooperation.com/after-sales)

## Fahrzeugelektronik

Kabelkonfektion  
Fahrzeugumbau  
Prüfsysteme  
Auftragsentwicklung  
Leiterplattenbestückung  
Engineering-Dienstleistungen  
Hard- und Software für:  
Mess-, Simulations- und Steuerungstechnik  
Energieversorgung & -management

[star-cooperation.com/fahrzeugelektronik](http://star-cooperation.com/fahrzeugelektronik)





## Neue Wege, ALTE BEKANNTHEIT

ES IST SCHON WEIT NACH MITTERNACHT. IM HOF DER FIRMA STEINMANN IST DIE HÜPFBURG SEIT STUNDEN VERWAIST, DIE BAND HAT DIE INSTRUMENTE EINGEPACKT, DAS CATERING-TEAM SAMMELT DIE LETZTEN TELLER UND GLÄSER EIN.

NUR WENIGE TISCHE SIND NOCH BESETZT. BEI KERZENSCHIEBEN UND ROTWEIN SITZT FRANK STEINMANN MIT DEN LETZTEN VERBLIEBENEN GÄSTEN SEINES FIRMENFESTES ZUSAMMEN. AUCH MARKUS RICHTER VON DER STAR COOPERATION IST NOCH DABEI, WENN ER AUCH SEIT EINER WEILE NUR NOCH WASSER TRINKT. ER MUSS JA NOCH HEIMFAHREN.

„Frank, das war wirklich eine tolle Party“, nickt sein Gegenüber anerkennend. Martin Staudinger ist seit Kindertagen eng mit Frank Steinmann befreundet. Ebenso wie er hat er vor einigen Jahren das Familienunternehmen übernommen. Die Staudinger Knopf-Manufaktur hat jedoch mit ganz anderen Herausforderungen zu kämpfen als Frank Steinmanns Technologie-Unternehmen. „Die Asiaten machen es uns wirklich schwer, mit den Produktionskosten können wir hier gar nicht mithalten. Dafür leidet aber auch die Qualität“, schüttet Martin Staudinger sein Herz aus. „Und der Handel erst. Die drücken die Preise, bis es nicht mehr weiter geht.“ „Kannst du den Handel nicht einfach umgehen? Heutzutage kann man doch online so ziemlich alles verkaufen“, wirft Frank Steinmann ein. „Ja schon“, antwortet ihm sein Freund, „aber das ist gar nicht so einfach.“

Am anderen Tisch entspinnt sich ein angeregtes Gespräch zum Thema Elektromobilität. „Ja klar“, sagt Carsten Baumann, dessen Autohaus direkt an das Gelände der Firma Steinmann grenzt, „Elektroautos sind total im Kommen, erst recht, wo es doch jetzt noch eine Prämie obendrauf gibt.“ „Für uns als Stadt wäre das ein immenser Imagegewinn, wenn wir unseren Fuhrpark komplett

umrüsten könnten“, entgegnet ihm Bürgermeister Christian Schneider. „Aber ob sich das auch finanziell lohnt?“ „Das müsste man halt mal untersuchen. Die Autos selbst sind das kleinste Problem, da wird sich das Angebot in den nächsten Jahren vervielfachen. Aber die Infrastruktur. Man braucht ja auch Ladesäulen dafür, an der Stadtgärtnerei, beim Rathaus, beim Betriebshof. Und schnell soll das Laden ja auch gehen.“ Christian Schneider runzelt die Stirn: „Das befürchte ich auch. Und bis sich einer unserer Referenten in das Thema eingearbeitet hat, vergehen Monate, wenn nicht Jahre.“

Frank Steinmann hat sich mittlerweile seinem Nebenmann zugewendet. Boris Brunner leitet ein Bauunternehmen und erzählt von seinem neuesten Projekt. „Sechs Stockwerke, alles Büro- und Gewerbeflächen, die total flexibel ausgerüstet werden können, egal ob IT-Unternehmen oder Handwerker. Wir machen das alles so, dass es passt.“ „Klingt spannend“, erwidert Frank Steinmann. „Gibt’s davon schon Pläne?“ „Ja klar, aber auf Papier oder in 2D auf dem Computer kann man sich das immer so schlecht vorstellen. Insgeheim träume ich ja davon, dass man das alles mit einer 3D-Brille in der virtuellen Realität erleben kann – lange bevor der erste Spatenstich gemacht ist.“ „Und was hindert dich daran?“ Boris Brunner seufzt. „Ach, das ist für unsere Branche noch Zukunftsmusik – und eigentlich nur eine Spielerei. Aber für später, wenn das Gebäude steht, wäre es schon praktisch, das Leitungsnetz in 3D anschauen zu können. Damit die Handwerker nicht mehr unnötig viele Löcher bohren müssen, sondern gleich wissen, wo was liegt.“

**DIE GANZE ZEIT HAT MARKUS RICHTER NUR ZUGEHÖRT – UND SICH GANZ VIELE MENTALE NOTIZEN GEMACHT.**



GEMEINSAM NEUE

# Perspektiven

SCHAFFEN

MARTIN STAUDINGER STEHT MITTEN IN SEINER KNOPF-MANUFAKTUR UND STUDIERT AUFMERKSAM EINE LISTE, BEVOR ER EINEN PRÜFENDEN BLICK IN DAS KÖRBCHEN IN SEINER HAND WIRFT.

„Ah, die Perlmutterknöpfe,“ stellt er fest und macht sich auf ans andere Ende des Produktionsraums. Dort sitzt eine Mitarbeiterin und poliert gerade fliederfarbene Knöpfe auf Hochglanz. „Frau Yüksel, heute hatten sie doch auch die blauen Sterne auf dem Plan, wo sind denn die?“, fragt er die Poliererin. „Die habe ich schon ins Lager gebracht, Herr Staudinger“ erwidert sie.

Die allererste Bestellung aus seinem nagelneuen Webshop wollte er unbedingt selbst bearbeiten. Vor einer halben Stunde saß er noch gespannt in seinem Büro und hatte gemeinsam mit seiner Projektmanagerin Sofie Bloch von der STAR COOPERATION beobachtet, wie die Staudinger Knopf-Manufaktur online ging. Den Go-live hatten sie vorab angekündigt, über Facebook, ihre Website und diverse Handarbeitszeitschriften – mit Erfolg, denn die erste Bestellung ging überraschend schnell ein.

In den vergangenen Monaten hatte Martin Staudinger mit der Hilfe von STAR an seiner Webshop-Idee gefeilt. Dabei kam der Kontakt ganz zufällig zustande. Beim Fest seines Freundes Frank Steinmann vor einigen Monaten hatte er Markus Richter kennengelernt. Und als er einige Zeit später die Möglichkeiten von Onlineshops im Internet recherchierte, lief ihm der Name STAR wieder über den Weg. Also suchte er die damals eingesteckte Visitenkarte heraus und rief an.

Danach ging alles recht schnell. Zum ersten Treffen brachte Markus Richter Sofie Bloch mit, die als Expertin für Onlinemarketing bei STAR arbeitet. Zwei Wochen später verbrachte er einen ganzen Workshop-Tag bei STAR in Böblingen. Da hatte er das erste Mal so richtig verstanden, worauf man bei einem Webshop alles achten muss. Beispielsweise hatte er gelernt, dass eine einfache Textbeschreibung nicht ausreicht, wenn er seine

Knöpfe an Endkunden verkaufen möchte. Hochwertige Fotos mussten her, damit Hobby-Näherinnen genau erkennen, wie die Knöpfe aussehen. Ein professioneller Fotograf hielt dann jeden einzelnen Knopf im Bild fest. Jeden einzelnen Knopf. In jeder Form. Aus jedem Material. In jeder Farbe.

Zu diesem Zeitpunkt stand das Grundgerüst für den Staudinger-Webshop schon. Gemeinsam hatten sie das richtige System ausgesucht und festgelegt, welche Funktionalitäten der Shop bieten sollte. Daran arbeiteten die STAR-Entwickler mit Hochdruck, damit der Go-live pünktlich klappen konnte. Die Fotos wurden eingebaut, für alle Produkte wurden die passenden Beschreibungstexte geschrieben und eingepflegt. STAR veranstaltete eine Schulung, damit das Staudinger-Team das System bedienen und die Inhalte selbst pflegen konnte. Und schließlich wurde der ganze Shop mit allen Funktionen auf Herz und Nieren getestet und für die wichtigsten Suchmaschinen optimiert.

Im Lager hat Martin Staudinger mittlerweile die blauen Perlmutter-Sterne gefunden und zehn in sein Körbchen gezählt. Am Verpackungstisch landen alle bestellten Knöpfe in einem bereitgestellten Versandpäckchen – sauber sortiert in je ein Plastikröhrchen pro Knopfsorte. Zuoberst auf das umweltfreundliche Füllmaterial legt er einen kleinen Flyer mit dem Qualitätsversprechen der Staudinger Knopf-Manufaktur, bevor er den Deckel verschließt. Seine Frau Ina, im Familienunternehmen verantwortlich für die Buchhaltung, tritt an seine Seite:

**„DAS IST GENAU DER RICHTIGE SCHRITT, MARTIN. SO HABEN WIR ENDLICH DEN DIREKTEN KONTAKT ZUM MARKT UND SIND NICHT MEHR NUR AUF ANDERE ANGEWIESEN.“**





## ALLES, WAS DAS TRUCKER-HERZ BEGEHRT

WAS ALLE AUTOMOBILHERSTELLER DER WELT UMSETZEN, HAT AUCH DIE NUTZFAHRZEUGWELT VERSTANDEN: HOCHWERTIGE PRODUKTE UND GUTER SERVICE MACHT AUS KÄUFERN LOYALE KUNDEN, MERCHANDISING-ARTIKEL UND CLUBS MACHEN AUS KUNDEN FANS.

Daher betreibt unser Kunde, ein Hersteller aus der Nutzfahrzeugbranche, seit Jahren einen Online-shop für seine gebrandeten Artikel. Von Bekleidung über maßstabsgetreue Modelle und Spielzeug bis zu Accessoires bekommen hier Lkw- und Bus-Fans alles, was ihr Herz höherschlagen lässt. Das Jahr 2016 markierte einen Neustart für den Shop, denn das Unternehmen suchte nach einem neuen Partner für das Projekt. Letztlich konnte sich STAR mit einer Kombination aus E-Commerce-Know-how, Logistikexpertise und den passenden innovativen Lösungsansätzen durchsetzen. Bis zum Jahresende kümmerte sich das fast zehnköpfige Projektteam um den Aufbau eines **neuen Webshops** und der dahinterliegenden Systemlandschaft, um die Prozessdefinition und die Schulung des Personals auf

die neuen Prozesse und um den Umzug sowie die Reorganisation des dafür notwendigen Konsignationslagers. Ende 2016 wurde der neue Webshop offiziell relauncht, den wir auch künftig weiter betreuen und weiterentwickeln werden. Parallel dazu hat unser Kunde die reibungslose Auftragsabwicklung in die Hände unserer STAR-Logistiker gelegt, vom **Lager- und Bestandsmanagement** über die Versand- und Zollabwicklung bis zur Retouren- und Reklamationsbearbeitung. Und schließlich betreuen wir die Webshop-Kunden über eine mehrsprachige Service-Hotline – damit sie Fans werden und bleiben.



Zum Beispiel STAR. Mit unserem neuen Kunden aus der Schweiz machten wir in diesem Jahr die ersten Schritte in eine Produktgruppe, die eher ungewöhnlich für das STAR-Portfolio ist: Designer-Möbel und -Wohnaccessoires. Dessen Tische, Stühle, Sofas können Möbelinteressierte sowohl in zahlreichen Möbelhäusern auf der ganzen Welt als auch in den firmeneigenen Showrooms finden. Und damit die hochwertigen Lampen, Hocker, Garderoben und Küchenutensilien der Herbst/Winter-Kollektion überall, von Australien bis Island, passend inszeniert werden,

## Designerstücke INS RECHTE LICHT GERÜCKT

IN MÖBELHÄUSERN SIEHT IMMER ALLES SO SCHÖN, SO AUFEINANDER ABGESTIMMT AUS. DIE ARRANGEMENTS VON MÖBELN UND ACCESSOIRES WIRKEN AUFGERÄUMT-CLEAN ODER RUSTIKAL-GEMÜTLICH, JE NACH GESCHMACK. **ABER WER SORGT EIGENTLICH DAFÜR, DASS ALLES AM RICHTIGEN PLATZ IST?**

hat sich der Kunde für STAR als Lieferant der dazugehörigen Promotion-Kits entschieden. Drei Monate lang kümmerten sich in einem Pilotprojekt fünf STAR-Experten um die Produktion der Kits, bestehend aus verschiedenfarbigen Paneelen, Folien und Grafikprints, um den Versand an die verschiedenen Ländervertretungen und um die dazugehörigen abrechnungstechnischen Fragen. Dabei überzeugten wir nicht nur durch unseren Qualitätsanspruch und unsere Erfahrung in **Medienproduktions- und Logistikprojekten**, sondern auch mit der Fähigkeit, uns schnell und flexibel auf neue Produkte, Branchen und Prozesse einzustellen. Und da uns von Kundenseite bisher nur positives Feedback erreicht hat, freuen wir uns jetzt schon auf den Kollektionswechsel im Frühjahr.



## DER LANGE WEG ZU EFFIZIENTER MARKETINGKOMMUNIKATION

UNTERNEHMEN KOMMEN IN IHREM EXPANSIONSBESTREBEN IRGENDWANN AN DEN PUNKT, AUCH IHRE MARKETING-AKTIVITÄTEN AUF DEN PRÜFSTAND ZU STELLEN. WIE KANN MAN DIE **MARKETINGKOMMUNIKATION** MITHILFE VON SOFTWARE SCHNELLER, EFFIZIENTER, ZIELGRUPPENGERECHTER UND INTERNATIONALER MACHEN?

Die Antwort auf diese Frage ist sehr individuell und hängt von vielen unterschiedlichen Faktoren ab – und die Publishing-Experten von STAR sind geübt darin, die jeweils passende Lösung zu finden. So auch für unseren Kunden aus dem Lüftungs- und Klimatechnikbereich. Gemeinsam haben wir uns Mitte des Jahres zunächst an das Thema herangetastet und den aktuellen Stand der Marketingkommunikationsaktivitäten festgehalten. Anschließend wurden die teils sehr unterschiedlichen Ansichten, wo die Reise langfristig hingehen soll, erhoben und auf einen gemeinsamen Nenner gebracht. Denn da waren sich Marketing, IT-Abteilung und Geschäftsführung nicht immer ganz einig. Das Ziel war damit also klar. Auf dieser Basis haben die STARS ein **Konzept** erstellt, mit welchen Tools und Maßnahmen dieses erreicht werden kann. Der Vorteil für unseren Kunden: Einerseits hat er nun einen genauen Plan darüber, welche organisatorischen und infrastrukturellen Handlungsbedarfe er in den kommenden fünf Jahren intern angehen muss, um den Wunsch nach mehr Internationalisierung in der Marketingkommunikation zu realisieren. Und andererseits weiß er jetzt auch, mit welchen Softwaretools er seine Effizienzziele zwei bis drei Jahre früher als geplant erreichen kann.



## FINANZMARKETING LEICHT GEMACHT

DIE DIENSTLEISTERLANDSCHAFT IM BEREICH MARKETINGKOMMUNIKATION IST GROSS UND DER WETTBEWERB UM KUNDENETATS UND -AUFTRÄGE DEMENTSPRECHEND UMKÄMPFT. ABER WENN MAN KONTINUIERLICH GUTE ARBEIT LEISTET, BLEIBT MAN IM GEDÄCHTNIS.

Im vergangenen Jahr sehnte sich der Finanzarm eines Premium-Automobilherstellers nach Veränderung. Konkret wünschte er sich für die Erstellung der Printmedien und Point-of-Sale-Mittel für die Vermarktung seiner Finanzprodukte einen effizienteren Prozess. Also schaute sich der Kunde nach einem neuen Partner um, der Verständnis für das Handwerk **Medienproduktion** hat und mit einer strukturierten Arbeitsweise aufwarten kann. Dabei bat er auch den Mutterkonzern um Empfehlungen. Und weil der mit den Publishing-Experten von STAR schon mehrfach gute Erfahrungen gemacht hatte, durften wir den Entscheidern darlegen, wie wir uns den Prozess künftig vorstellen – und was STAR dazu beitragen kann. Im harten Wettbewerb mit teils deutlich größeren Branchenschwergewichten haben wir uns letztlich durchgesetzt. Seit dem Sommer und in den kommenden Jahren kümmern sich vier STARS nicht nur um die **Printsteuerung** für Flyer, Broschüren, Poster oder Kalender, sondern auch um das Projektmanagement, die Medienfachberatung und die **Kreation**. Und das zu 100 Prozent in Eigenleistung. Mit der erreichten Prozessoptimierung, unserem standardisierten Vorgehen und natürlich auch der erzielten Einsparung von 20 Prozent ist unser Kunde bis dato sehr zufrieden – und mit den hochwertigen Printmedien, die seine Finanzdienstleistungen jetzt optimal vermarkten.







## EINEN GUTEN RUTSCH...

...UND VIEL GESUNDHEIT IM NEUEN JAHR! EINE TYPISCHE FLOSKEL, DIE ERST AN BEDEUTUNG GEWINNT, WENN MAN SELBST VON GESUNDHEITLICHEN EINSCHRÄNKUNGEN BETROFFEN IST.

Unser Kunde, ein führendes Unternehmen auf dem Gebiet der Medizintechnik, hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Forschung und Entwicklung in den Bereichen Herzklappen und Kreislauf-Monitoring voranzutreiben. In Zusammenarbeit mit Ärzten findet das ursprünglich amerikanische Unternehmen mit Sitz in München immer wieder neue technische Lösungen, die vielen Patienten das Leben retten und nicht zuletzt deren Lebensqualität langfristig verbessern. Fachliche Kompetenz, Leidenschaft und ein innovatives Produkt – eigentlich perfekte Voraussetzungen, um noch mehr Betroffenen helfen zu können. Nun fehlte nur noch eins: ein **Komplettkonzept für den Produktlaunch**. Deshalb wendete sich unser Kunde kurzfristig an STAR mit dem Wunsch, das Projekt rechtzeitig in 2016 abzuschließen.

In enger Abstimmung mit dem Kunden entwickelten acht STARS aus verschiedenen Units ein umfangreiches Konzept, das alle Bereiche einer **digitalen Marketingkampagne** abdeckt, um den Endkunden zu erreichen: Die Entwicklung einer App, Newsletter mit Marketo-Anbindung und Microsites – von Design und Text bis zur Programmierung. So entstand eine individuell auf den Kunden zugeschnittene, allumfassende Vermarktungslösung, die die Kundenbindung stärkte und letztlich wie gewünscht den Produktlaunch medienwirksam unterstützte. Wir freuen uns über die positive Rückmeldung unseres Kunden zur erfolgreichen Integration des Konzepts in die Unternehmenskommunikation – und gleichzeitig auch darüber, Teil eines wortwörtlich lebenswichtigen Projekts gewesen zu sein.



## BACK TO THE ROOTS

*Qualitativ unterschiedliches Bildmaterial und eine eher pragmatische Optik: Das assoziiert man meist mit einem PIM-System. Wozu auch der ganze Firlefanz? Man braucht schließlich nur übersichtliche Informationen, man möchte ja keinen Katalog daraus entwerfen.*

Oder etwa doch? Genau das war die Herausforderung, vor die uns ein mittelständisches Unternehmen mit Hauptsitz in Nördlingen stellte. Dabei sollte das Printprodukt bereits Anfang September in den Druck gehen. Gar nicht mal so einfach, bei den wenigen Informationen, die uns hierfür zur Verfügung standen. Also setzten wir gleich zum Startschuss im Mai fünf STARS auf das sportliche

Projekt an. Vom ersten Layout-Entwurf über die Erstellung von Templates und Regelwerken sowie den Datenexport bis hin zum Aufbau des Katalogs in InDesign – vier Monate gaben unsere Experten alles, um das beinahe Unmögliche möglich zu machen: Einen hochwertigen, fast tausendseitigen **Printkatalog**, der nach Reinzeichnung, Finishing und Druckdatenerzeugung termingerecht in den Druck gehen konnte. Das stimmte nicht nur unseren Kunden und dessen Endkunden glücklich. Auch wir waren mehr als zufrieden, als wir das erste Belegexemplar von der Druckerei erhielten. Ganz besonders viel lag uns am expliziten Lob des Kunden, trotz der Umstände unsere Zusagen eingehalten zu haben.

## Apps

EROBERN DIE WELT – AUCH DIE TIERWELT



Damit sind in erster Linie keine Entertainment-Apps für den besten Freund des Menschen oder den Familienhamster gemeint. Sondern Apps, die Unterstützung für jene Menschen bieten, die beruflich mit Tieren zu tun haben.

**Beispielsweise in der Landwirtschaft.**

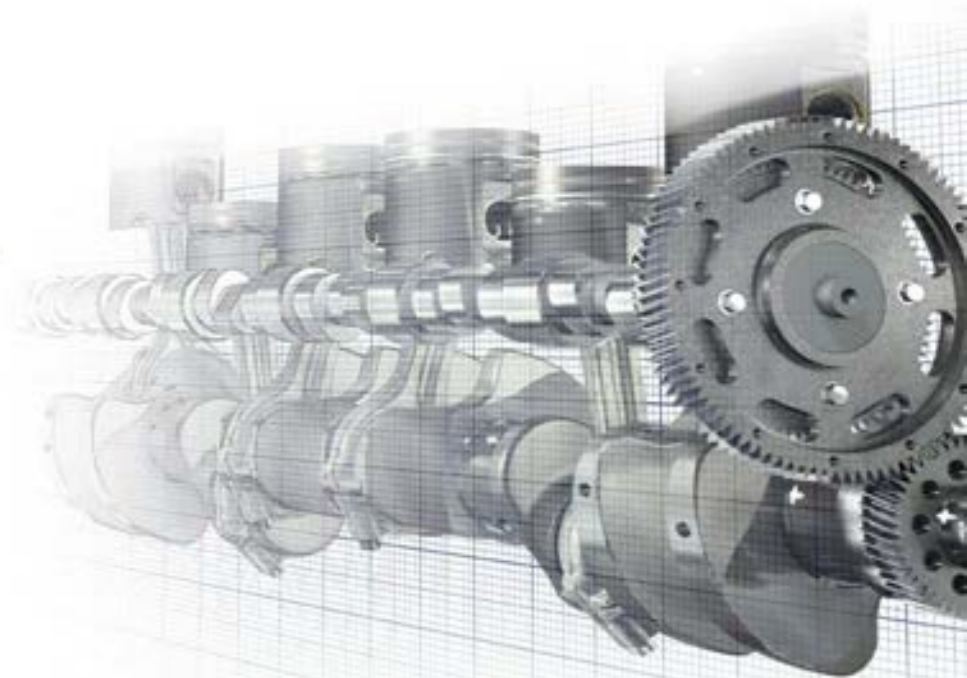
Unser international agierender Kunde stellt u. a. Impfstoffe und Medikamente her, die für die Gesunderhaltung eines großen Bestandes von Tieren, z. B. Schweine, unerlässlich sind. Bei mehreren tausend Ferkeln, Mutter- und Mastschweinen im Stall fällt es dem Landwirt nicht leicht, immer den notwendigen Überblick darüber zu haben: Welche Gruppe muss in welchem Alter welche Impfung erhalten? Welche Box wurde schon geimpft? Und welches Medikament wird in welcher Dosierung verabreicht? Die Menge an gesetzlichen Vorschriften macht diese Aufgabe noch komplexer. Unser Kunde wollte hier Abhilfe schaffen und gleichzeitig den Landwirten eine App bieten, mit der automatisch auch die umfangreichen Dokumentationspflichten erfüllt werden. Nachdem der erste Versuch noch nicht die gewünschten Ergebnisse lieferte, wurden die App-Experten von sense&image rekrutiert. Sie haben den bestehenden Quellcode analysiert und weiterentwickelt sowie ein neues **Bedien- und Designkonzept** vorgelegt. Der Beta-Test in Deutschland verlief erfolgreich und zeigte auf der Seite der Landwirte eine so enorme Arbeitserleichterung, dass wir mittlerweile auch an den Länderadaptionen für ganz Europa arbeiten. Und unser Kunde freut sich über den sehr positiven Projektverlauf und die Weiterentwicklungspotenziale.

## AUF HOCHTOUREN

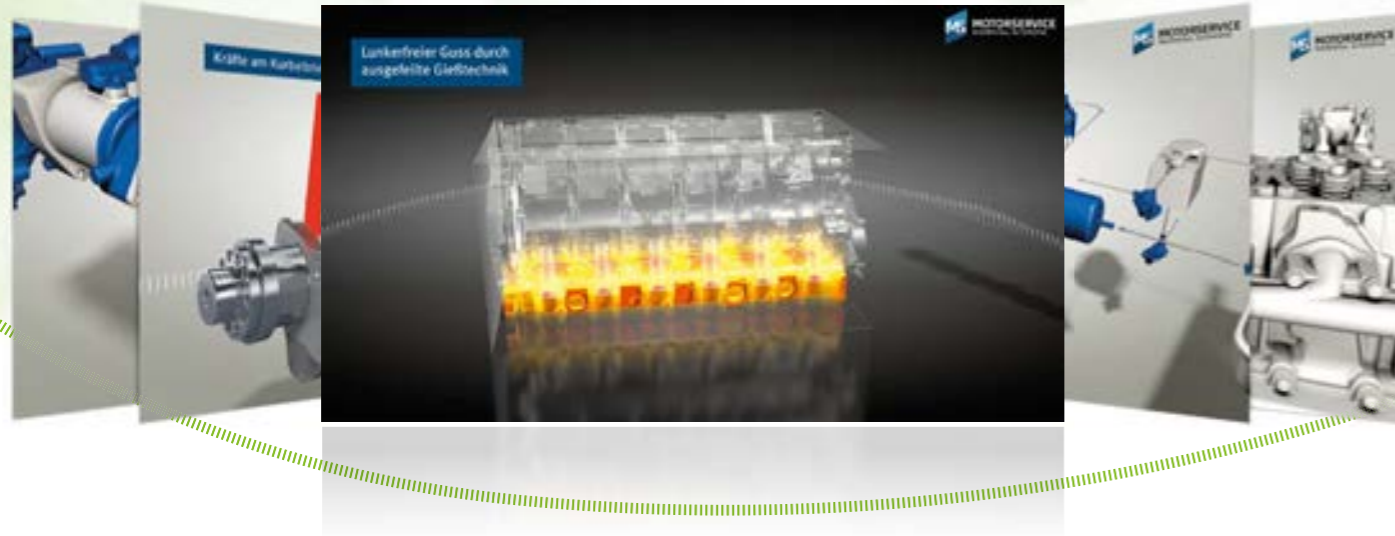
SEIT SEINER ENTWICKLUNG IN DER INDUSTRIELLEN REVOLUTION IST ER BIS HEUTE DAS HERZSTÜCK EINES JEDEN AUTOS: DER MOTOR. DOCH WAS SICH SO EINFACH UNTER EINEM BEGRIFF FESTHALTEN LÄSST, IST IN WIRKLICHKEIT WEIT AUS KOMPLEXER, ALS MAN ANNEHMEN MAG.

Deshalb hat sich unser Kunde, ein weltweiter Automobilzulieferer mit Kompetenz in Entwicklung, Produktion und Vertrieb von Komponenten und Systemen für die Fahrzeugindustrie, anlässlich einer Messe dazu entschieden, die einzelnen Produkte in verschiedenen **Animationen** zu zeigen. Ein Leichtes für das kreative STAR-Team, das von der Entwicklung bis zur Umsetzung überzeugen konnte. Gleichzeitig galt es, eine **App** zu entwickeln, die einen 3D-Motor zeigen sollte. Dafür stand unseren Medienexperten ein knappes Zeitfenster zur Verfügung. Nun hieß es: Möglichst schnell Konzepte für die Animationen erstellen, die Catia-Daten eines Motors aufbereiten und die Kunden-Produkte an diesem zu platzieren, sodass ein 3D-Modelling für die App möglich war. Ziel war es, auf einen Blick kenntlich zu

machen, wo die Produkte des Kunden am Motor eingebaut werden und wo sie letztendlich in einem Truck zu finden sind. Kurz gesagt: Nicht nur die Motoren liefen bei unserem Kunden auf Hochtouren. Trotz der vielen verschiedenen Beteiligten und des komplexen technischen Know-hows, das für die Entwicklung der Animationen nötig war, gelang es uns, ein Endprodukt zu schaffen, das sowohl beim Kunden als auch bei den Messeteilnehmern großen Anklang fand.







## Der *Motor* der Branche



So könnte man unseren Kunden, einen führenden Großhändler von Produkten und Dienstleistungen für Motoren, bezeichnen. Denn er sorgt für die kontinuierliche Belieferung von Motorkomponenten für den Ersatzteilmarkt in Deutschland, Österreich und der Schweiz und bietet Vertrieb, Service und Logistik aus einer Hand. Sein Antrieb: Kundenzufriedenheit.

Dafür sorgen die hohe Produktqualität, renommierte Markenpartner, tiefes Fachwissen und umfassende Dienstleistungen. Um seinen Kunden noch einen zusätzlichen Mehrwert zu bieten, entschied sich unser Kunde, gemeinsam mit der STAR COOPERATION neue Wege zu gehen: Seine Produkte sollten zum einfacheren Verständnis als **3D-Objekte** visualisiert werden – so sollte es gelingen, die Funktionen und Benefits auf anschauliche Weise aufzuzeigen.

Um pünktlich im September zur Weltleitmesse der Automobilbranche, der Automechanika, in Frankfurt bereit zu sein, begann ein STAR-Expertenteam ab März mit der Visualisierung. Diese beinhaltete neben dem Kombi-Kühlermodul und dem Kolben-Assembly auch das Kurbelgehäuse, die Kurbelwelle sowie den Luftmassensensor.

SO GELANG ES UNS,  
NORMALERWEISE SCHWER  
ZU VERANSCHAULICHENDE  
VORTEILE NACHVOLLZIEHBAR  
DARZUSTELLEN.

Dafür wurde die Position anhand eines Motorblocks bzw. eines Kreislaufsystems gezeigt, anschließend wurde auf die unterschiedlichen Funktionen eingegangen. So gelang es, normalerweise schwer zu veranschaulichende Vorteile, wie die Steuerung der Abgasrückführung beim Luftmassensensor, nachvollziehbar darzustellen. Während des gesamten Projekts fand außerdem ein Relaunch des Corporate Designs statt, was einen zusätzlichen Zeitfaktor, gleichzeitig aber auch einen enormen Vorteil schuf: So waren alle Daten, Bilder und Videos ab sofort mit dem richtigen Logo versehen – denn nach der Messe ist bekanntlich vor der Messe.

Und auch sonst fanden die visuellen Dateien einen weiteren, nachhaltigen Einsatz: Bis heute werden sie für Kataloge, Schulungsmaterial und Print-Anzeigen verwendet. So gelang uns, was oft nur mit sehr aufwendigen Marketingmaßnahmen oder ausgefallenen Werbegeschenken erreicht werden kann: den Messestand des Kunden zum Hingucker auf der Automechanika zu machen.

Ein voller Erfolg, der uns ganz besonders am Herzen lag. Bis heute freut es uns, wenn wir in einem oder anderen Fachmagazin über eine von uns entworfene Anzeige stolpern.

IN EINEM MARKT VOLLER ALTERNATIVEN:  
*Wie erreiche ich heute noch  
meine Kunden?*

WIR GEHEN NEUE WEGE MIT IHNEN.





IN ZEITEN DER DIGITALISIERUNG:

*Wie kann ich mein Business  
zukunftsfähig machen?*

WIR GEHEN NEUE WEGE MIT IHNEN.

HEALTHCARE &  
LIFESCIENCE

DIGITAL  
MARKETING &  
SALES

EXPERTEN FÜR  
*Digitalisierung*

MAN ENTKOMMT IHR NICHT MEHR. DIE DIGITALISIERUNG IST ÜBERALL. IM PRIVATEN ZUHAUSE,  
IM ÖFFENTLICHEN RAUM, IM ARBEITSLEBEN. IN WIRTSCHAFT, POLITIK UND FREIZEIT.  
**AUCH STAR BEFINDET SICH MITTENDRIN IN DER DIGITALEN ZEITENWENDE.**

Denn, wenn man genau hinsieht, wird in vielen unserer gemeinsamen Projekte mit unseren Kunden das Thema Digitalisierung zumindest berührt, wenn es nicht gar direkt im Fokus steht. Beispiele hierfür finden Sie zahlreich in diesem Jahresbericht, ob in Logistik- oder IT-Projekten, in Engineering oder digitalem Marketing.

Künftig werden wir uns noch stärker Digitalisierungsprojekten widmen und neue Lösungen designen, um unseren Kunden den Weg in die digitale Zukunft zu ebnen. In Marketing & Sales. Virtual Engineering. E-Commerce & Logistik. Healthcare & Lifescience. Connected Mobility. Und in der Entwicklung von zukunftsfähigen, digitalen Geschäftsmodellen. **Wir freuen uns auf diesen spannenden Weg – Sie auch?**

E-COMMERCE &  
LOGISTIK

VIRTUAL  
ENGINEERING

CONNECTED  
MOBILITY

DIGITALE  
GESCHÄFTSMODELLE



GEMEINSAM NEUE

# Erlebnisse

SCHAFFEN

„DAS IST JA WIRKLICH VERBLÜFFEND“, STÖSST BORIS BRUNNER HERVOR, WÄHREND ER SICH STAUNEND UMSIEHT. ER STEHT IM ROHBAU EINES SEINER GEBÄUDE – AUF DIE SCHNELLE KONNTEN SIE KEINEN ANDEREN RAUM FINDEN, DER SO VIEL PLATZ BIETET.

Er ist umgeben von zwei Stativen, auf jedem ist eine kleine Infrarotkamera installiert. Verbunden sind sie mit einem Computer, der an der Seite auf einer Kiste platziert wurde. Und Boris Brunner steht genau in der Mitte, auf dem Kopf eine überdimensionierte Skibrille, die aussieht wie eine Requisite aus einem Star-Trek-Film. Seine Hände stecken in zwei Handschuhen, ebenfalls futuristisch und mit jeder Menge Technik bestückt.

Nick Stiefel von STAR schmunzelt. Diese Reaktion sieht er oft bei seinen Kunden, die zum ersten Mal eine Virtual-Reality-Brille aufhaben. Er setzt sich vor den Computer und verändert einige Einstellungen. „Sie können sich jetzt ganz frei im Raum bewegen Herr Brunner. Sie dürfen nur nicht über die Grenzen der Stative herauskommen, dort endet die Projektion. Aber das merken sie dann.“ „Gut, dass wir hier im Erdgeschoss sind und nicht oben im Penthouse“, antwortet Boris Brunner ihm lachend und tastet sich langsam vorwärts. „So sieht also der Raum aus, wenn er fertig ist. Und wie ist es mit den Wänden?“ „Tippen Sie einfach mit dem rechten Zeigefinger einmal in die Luft“, gibt Nick Stiefel zurück, „dann sehen sie die Variante A mit kleineren Büroeinheiten.“

Boris Brunner dreht sich und macht dann einen großen Schritt vorwärts. „Ich wollte schon immer mal durch Wände gehen können“, erklärt er. „Aha, das sind die Sanitäreanlagen. Haben sie die Küche auch schon designt?“ Nick Stiefel bejaht die Frage und spielt das Element dazu. „Toll. Kann ich die Wände jetzt irgendwie versetzen?“ „Nein, ganz so weit sind wir noch nicht“, gibt Nick Stiefel zu. „Da wären wir dann bei der holografischen Darstellung, auch dafür habe ich das Equipment mitgebracht.“ Boris Brunner bewegt sich für eine

ganze Weile durch die virtuellen Büros, schaut aus virtuellen Fenstern auf virtuelle Nachbargebäude und inspiziert virtuelle Arbeitsplätze. Schließlich nimmt er Handschuhe und Brille ab: „Ein bisschen gewöhnungsbedürftig ist das ja schon, wenn man in einem noch nicht existierenden Raum steht und seinen eigenen Körper nicht sehen kann“, stellt Boris Brunner fest und rückt seine eigene Brille zurecht. „Ja, das stimmt. Aber man gewöhnt sich daran“, erwidert Nick Stiefel und nimmt ihm den Apparat ab.

„Dann habe ich hier noch die Hololens. Hier können sie ihre Brille auch auflassen.“ Er hilft seinem Kunden beim Aufsetzen, richtet das Gerät aus und stellt mit einem Knopf am Hinterkopf die Weite ein: „Bequem so?“ „Ja, absolut. Und nun?“ „Ich zeige Ihnen jetzt eine Handbewegung, mit der sie Objekte frei im Raum platzieren können. Zum Beispiel eine Wand.“ Boris Brunner ist begeistert. Nick Stiefel ist zufrieden: „Dann habe ich noch ein Extra für sie. Sie müssten jetzt sehen, wo sich die Fallrohre in den Wänden befinden.“ Boris Brunner starrt auf eine Wand und wirft dann einen prüfenden Blick auf eine Konstruktionszeichnung. „Die sind ja genau da, wo sie sein sollten.“ „Richtig“, erwidert Nick Stiefel, „und wir können das mit jedem Netz machen. Elektrik, Wasser, Heizung, Telekommunikation – wie sie wollen. So können sie auch lange, nachdem das Gebäude fertiggestellt ist, die richtige Leitung an der richtigen Stelle finden – für Servicearbeiten zum Beispiel.“ Boris Brunner ist beeindruckt:

**„ES IST WIRKLICH GEWALTIG, WAS DIE TECHNIK HEUTE ALLES FERTIGBRINGT.“**





## ERSATZTEILTECHNIK: ÜBER DEN TELLERRAND

DEN EUROPÄISCHEN MARKT EROBERN?  
FÜR UNSEREN KUNDEN, EINEN FÜHRENDEN  
DEUTSCHEN PREMIUM-AUTOMOBILHERSTELLER,  
LÄNGST KEINE HERAUSFORDERUNG MEHR.

Doch dreht man den Globus ein wenig weiter in Richtung Südwesten, haben selbst erfahrene Konzerne oftmals Schwierigkeiten, den dortigen Markt richtig zu analysieren. Denn wer weiß schon über seinen Lagerbestand an Ersatzteilen in Panama, Costa Rica, Guatemala, Chile, Peru,

Kolumbien, Paraguay, Uruguay oder in der Karibik Bescheid? Auch unser Kunde stand vor der Herausforderung, seine Märkte in Lateinamerika genauer unter die Lupe zu nehmen. Gemeinsam mit zwei After Sales-Spezialisten von STAR galt es nun, zu klären, ob die **Ersatzteileversorgung und -bevorratung** funktioniert und ob es für jeden der Märkte eine einheitliche IT-Unterstützung im Bestellprozess sowie Analysen der Bestände gibt. Eine individuelle Software war die Lösung. Der Erfolg ließ nicht lange auf sich warten: Dank der Integration des After Sales-Systems konnte der Warenumsatz erhöht und die Verkäufe sowie Gütertransporte verbessert werden. Darüber hinaus erreichten wir für unseren Kunden eine Transportkostensparnis von mehr als 20 Prozent und eine deutliche Steigerung der Zufriedenheit der Endkunden – und mindestens ebenso wichtig: die Etablierung von STAR als die kompetenten After Sales-Experten in gleich neun lateinamerikanischen Märkten. **Wir sind bereit und freuen uns auf neue Märkte!**

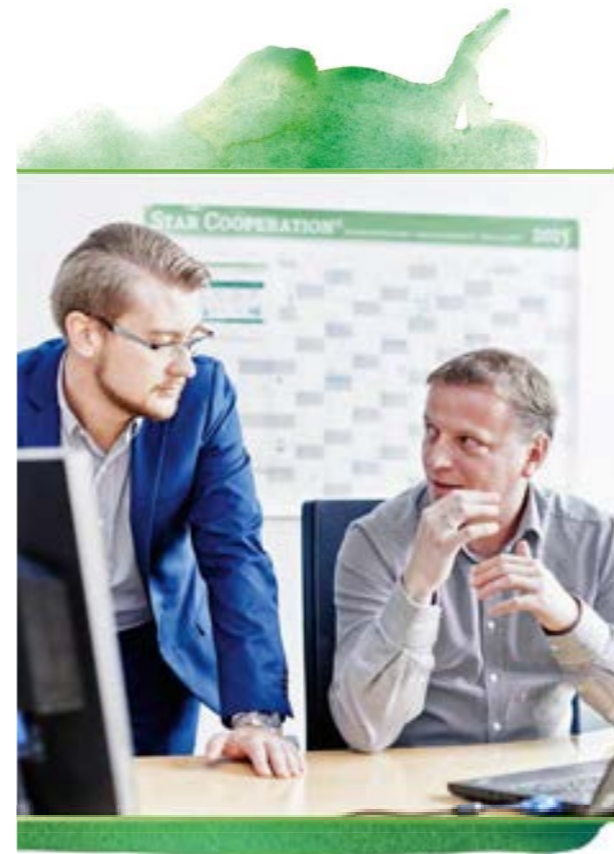
## ONE SIZE FITS ALL? - NICHT IMMER

Was unterscheidet Lkws von Pkws? Sie treten oft in Flotten auf, denn die meisten Lkw-Kunden besitzen nicht nur ein Fahrzeug, sondern mehrere. Oft hunderte. Manchmal tausende. Regional konzentriert, national verbreitet oder auch weltumspannend.



Viele Truck-OEMs wie unser Kunde betreuen die größeren nationalen Flotten und die internationalen Großflotten im Service nach dem Kauf systematisch und über etablierte Key-Account-Manager. Bis dato wurden im After Sales allerdings Lkw-Werkstattkunden mit einem Fuhrpark von weniger als 100 Fahrzeugen auf Retail-Seite eher vernachlässigt. Für unseren Kunden war das Grund genug, mit der tatkräftigen Hilfe der STAR-Spezialisten ein neues Berufsbild im Key-Account-Management zu etablieren: Der weltweit einzigartige **Key-Account-Manager Retail Truck** kümmert sich künftig darum, den Service für kleine und mittelgroßen Kundenflotten, z. B.

Werkstattleistungen und die Ersatzteilversorgung, aktiv und systematisch aufzubauen und zu verbessern. Das von STAR entwickelte Masterkonzept ist die Basis für unsere Berater in 26 Ländern, die vor Ort die Servicebetriebe coachen und die Etablierung dieser neuen Rolle im Retail-Bereich voranbringen. Für unseren Kunden bedeutet das nicht nur eine Steigerung des mit dem Lkw-After Sales verbundenen Umsatzes. Auch das hervorragende Feedback der kleineren Flottenkunden auf diese speziell auf ihr Kundensegment abgestimmte Betreuung zeigt, dass sich die Investition in einen kundenindividuellen After Sales für alle Seiten lohnt.



## VOM KONZEPT ZUR METHODE

Bei der Überprüfung beschädigter Fahrzeugbauteile müssen sowohl den Schweißnähten als auch den Gussteilen im Hinblick auf Risse eine besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Wie jeder große Automobilhersteller hat auch unser Kunde eine **Reparaturkonzeptliste**, die anzeigt, wie mit den individuellen Bauteilen verfahren werden sollte.

Diese Listen wurden über Jahre sorgfältig zusammengestellt und vereinfachen dank ihrer Standardisierung die Abwicklungsprozesse. Ob Lackierung, Druckgussteile, Längsträger oder Verankerungssätze – für jeden Schadenfall gibt es eine ideale Vorgehensweise. Um die Abwicklung noch effizienter zu gestalten, sollte die in Excel vorhandene Reparaturkonzeptliste in eine **zeitgemäße, digitale Arbeitsschritttabelle** überführt werden. Oder im Fachjargon: eine Überführung der Delta-Reparaturkonzeptliste in das Produktdatenmanagement-System des Kunden. Um einen direkten Bezug der Reparaturkonzepte zu 3D-Daten zu ermöglichen, evaluierte ein Expertenteam aus sechs STARS verschiedene Möglichkeiten für eine digitale Struktur. Besonders spannend war dabei die Mitentwicklung des Konzepts „Digitale Arbeitsschritttabelle“, das die Überführung sehr großer Datenmengen zum Ziel hatte. Mit der Nutzung der neuesten Methoden für die Arbeit mit 3D-Daten im Umfeld des Produktdatenmanagements begaben sich unsere STARS auf bislang unbeschränkten Terrain. Und der Exkurs hat sich gelohnt: Es gelang uns, vom Konzept bis zur Methode eine durchgängige Datenbasis über den kompletten Entwicklungsprozess eines Fahrzeugs zu schaffen.

## Alles aus einer Hand -

### ONLINE-TERMINBUCHUNG LEICHT GEMACHT

DAS IST GAR NICHT MAL SO EINFACH. JE KOMPLEXER DIE PROZESSE, DESTO ÖFTER MÜSSEN UNTERNEHMEN AUF VERSCHIEDENE DIENSTLEISTER ZURÜCKGREIFEN.

Um sich dennoch komplizierte Abstimmungsschleifen mit einer Kommunikation über fünf Ecken zu ersparen, suchte ein weltweit agierender Automobilhersteller nach einem Unternehmen, das sich durch fachübergreifende Expertenbereiche auszeichnet – da kam STAR ins Spiel. Ziel des auf ein Jahr ausgelegten Projekts war es, im Rahmen der übergeordneten Digitalisierungsstrategie bestehende Serviceleistungen digital und bedarfsgerecht für den Endkunden zur Verfügung zu stellen. Genauer gesagt: eine effiziente und innovative Lösung zur verbindlichen **Online-Terminbuchung** für den Endkunden zu bieten. Doch so einfach das Produkt für den Endkunden am Ende wirken mochte, so komplex war die Vorarbeit. Schon allein, bis die operative Rollout-Vorbereitung stand, war ein hohes koordinatives Geschick gefragt: Angefangen beim Anforderungsmanagement. Über die Releaseplanung mit der Projektleitung, den Fachbereichen und den IT-technischen Umsetzungspartnern. Bis zur Erfassung der Systeme und Schnittstellen der jeweiligen Märkte. Erst dann kann überhaupt eine Online-Befragung zur Messung der Zufriedenheit der Endkunden konzipiert werden. Und hier fangen die Herausforderungen wieder von vorne an – und so hieß es für eine lange Zeit: Fehler identifizieren, analysieren und beheben. Auf einmal war es fertig: Ein intuitiv zu bedienendes Produkt, von dem der Endkunde nicht mal ansatzweise erahnt, wie viel Aufwand dahinter steckt. Aber genau so soll es schließlich sein!





## STARS EROBERN DEN INDISCHEN SUBKONTINENT

Zuverlässigkeit, Disziplin und Fleiß – weltweit gilt die deutsche Arbeitsmentalität als besonders tugendhaft. Umso öfter werden Berater, Ingenieure oder Entwickler deshalb auch ins Ausland berufen, um die Mitarbeiter vor Ort zu schulen.

Auch die Experten der STAR COOPERATION verbrachten aus diesem Grund ein halbes Jahr südlich des Himalayas. Grund hierfür war die Anfrage der Research & Development-Abteilung eines großen Automobilherstellers, deren Ziel es war, ihre Mitarbeiter in Indien zu befähigen, nach Abschluss des Trainings selbstständig die **Ersatzteilanlage** für die Baureihen des Unternehmens durchführen zu können. Dafür war es im ersten Schritt nötig, Unterlagen zu erstellen, die eine Durchführung des Trainings auf Englisch möglich machten. Im

Anschluss stand das STAR-Team den indischen Mitarbeitern rund um die Uhr unterstützend zur Seite – auch noch nach der Schulungs- und Präsenzphase, dann von Deutschland aus. Besonders spannend waren für unsere Experten die Kommunikation trotz sprachlicher Herausforderungen sowie der Stand der Vorkenntnisse der indischen R&D-Abteilung im Hinblick auf die Kundensysteme. Ein sehr außergewöhnliches Projekt, von dem auch wir sagen können: Wir haben sehr viel Neues gelernt und mitgenommen!



## AFTER SALES

### FÜR DEN RICHTIGEN DURCHBLICK

IN DEN LETZTEN JAHRZEHNEN HABEN HIGHTECH-ENTWICKLUNGEN DIE GESELLSCHAFT IMMENS VORANGEBRACHT, NICHT ZULETZT IN DER MEDIZIN. UND WENN HOCHPRÄZISE WERKZEUGE SECHSSTELLIGE EUROBETRÄGE KOSTEN, NIMMT DER SERVICE EINE NOCH WICHTIGERE ROLLE EIN – BESONDERS, WENN ES UM DIE GESUNDHEIT GEHT.

Unser Kunde, ein Hersteller aus dem Medizintechnikbereich, der u. a. Laser und andere Geräte für die Augenheilkunde entwickelt, ist sich dieser Verantwortung bewusst. Daher hat er für den After Sales-Bereich ein Partnerprogramm aufgelegt, das Augenärzten und Kliniken ein Rundum-Service-Paket bietet, vom technischen Support über Schulungen und Weiterbildungen bis zur Teilnahme an klinischen Studien. Auch bei den wichtigen ophthalmologischen Fachmessen ist er vor Ort und lädt regelmäßig die wichtigsten Endkunden zu Veranstaltungen ein, um ihnen die neuesten Entwicklungen aus seinem R&D-Bereich zu präsentieren. Beispielsweise in diesem Jahr im Kopenhagener Konzerthaus, wo auch unsere Medizintechnik-Experten von sense&image beteiligt waren. Denn für diesen Anlass wünschte sich der Kunde ein neues **Imagevideo**, das den Gästen in einer guten Minute den Mehrwert seines Partnerprogramms optisch ansprechend darstellt. Und von uns kamen nicht nur Idee, Konzept, Storyboard und Text, sondern auch die Animation, Motion Graphics und das Editing. Der fertige Film wurde bei der Premiere sehr positiv aufgenommen und auch unser Kunde fühlte sich in seinem Streben nach hervorragendem Service bestätigt. Die nächsten Projekte sind schon in Produktion.



## Große Ambitionen

### ERFORDERN GROSSE ANSTRENGUNGEN

Es ist schon lange kein Geheimnis mehr, dass der Weg zu Wachstum in so einem umkämpften Markt wie der Automobilbranche über den After Sales führt. Nur wer herausragenden Service bietet, kann Kunden überzeugen und halten.

Unser Kunde aus dem Premium-Segment hatte sich ambitionierte Ziele für seine Absatzzahlen bis 2020 in Deutschland gesetzt. Den ersten Schritt, die Etablierung eines völlig neuen, hochwertigen Fahrzeugportfolios, hat der Markt bisher sehr positiv angenommen. Nun sollte auch die angeschlossene Handelsorganisation die für eine hohe After Sales-Performance nötige Transformation durchlaufen. Die Herausforderung für sie: Wie können wir durch unsere Angebote einen Beitrag zur Zufriedenheit und Loyalität der Kunden leisten und damit die Wiederkaufswahrscheinlichkeit steigern? Für die Beantwortung dieser Frage wurden die Retail-Berater von STAR engagiert, die sich nicht nur im Bereich After Sales bestens

auskennen, sondern auch in der Identifizierung von Kundenbedürfnissen und den performance-treibenden Komponenten in Retail-Organisationen. Das Projekt startete im Sommer 2016 mit der Untersuchung der Zusammenhänge zwischen Kundenzufriedenheit und verschiedenen Serviceleistungen. Auf dieser Basis haben die vier beteiligten STAR-Berater ein Consulting-Konzept entwickelt, anhand dessen sie seither und in den kommenden Monaten Händler, Werkstätten und Servicebetriebe in ganz Deutschland **coachen und anleiten**, mit welchen organisatorischen und qualitativen Maßnahmen sie die Potenziale im After Sales realisieren können.

## WENN moderne Drahtesel IN DIE WERKSTATT MÜSSEN...

...DANN WERDEN UNTER UMSTÄNDEN AUCH **ERSATZTEILE** GEBRAUCHT. LENKER, SÄTTEL UND ZAHNRÄDER. ABER AUCH LEUCHTEN, AKKUS UND ANTRIEBSTEILE. DOCH: WO KANN MAN DIE BEKOMMEN, BESONDERS FÜR NICHT MEHR GANZ AKTUELLE MODELLE?

Für unseren Kunden, einen Hersteller von E-Bikes, wurde es zunehmend schwieriger, diese Frage zufriedenstellend zu beantworten. Die Versorgung des Marktes mit regulär bestellten Ersatzteilen plus die Bearbeitung von Gewährleistungs- und Kulanzfällen war eine enorme Herausforderung. Ein alternatives Lösungskonzept kam von den STAR-Logistikspezialisten, die für den Mutterkonzern des Kunden schon seit Jahren erfolgreich die Händlerorganisation über einen bewährten Online-Vertriebskanal mit unterschiedlichsten Produkten bedienen. Also haben wir kurzerhand die Artikelkategorie „**E-Bike Ersatzteile**“ in die bestehende Plattform eingebunden, die für diese spezielle Produktart notwendigen Funktionalitäten geschaffen und



das Personal auf die neuen Abläufe geschult. Und weil STAR oft und gerne über interne Bereichsgrenzen hinweg arbeitet, waren auch unsere Engineering-Experten mit im Boot, die sich um die Prozesse rund um die Ersatzteilgewinnung gekümmert haben. Seither nehmen wir unserem Kunden alles ab, was mit Auftragsbearbeitung, Lager und Logistik sowie der Kundenbetreuung zu tun hat. Und dass sich die flexible Umsetzung des Projektes Anfang 2016 gelohnt hat, zeigt das Feedback aus dem Markt: Die Besteller sind mit dem jetzigen Service und der schnellen Belieferung mit dringend benötigten Ersatzteilen hochzufrieden.



STAR ITQS



STAR ITQS

## Industrie 4.0

SCHADENFALLABWICKLUNGEN VERURSACHEN MEIST EINEN ERHEBLICHEN ADMINISTRATIVEN AUFWAND UND BINDEN GLEICHZEITIG PERSONALRESSOURCEN. HINZU KOMMEN PROBLEME BEI DER KOMMUNIKATION UND DER INFORMATIONSBEREITSTELLUNG. AUCH EIN PREMIUM-AUTOMOBILHERSTELLER STIESS IMMER WIEDER AUF DIESELBEN PROBLEME, DIE VOR ALLEM EINS GEMEINSAM HATTEN: EINEN ENORMEN MEHRAUFWAND AN ZEIT UND KOSTEN.

Die Antwort auf diese Herausforderung kann mithilfe von Digitalisierung und Industrie 4.0 gefunden werden. Problemen wie Redundanzen, dem zusätzlichem Zeitaufwand und einem verlangsamten Kommunikationsfluss wird hier entgegengewirkt.

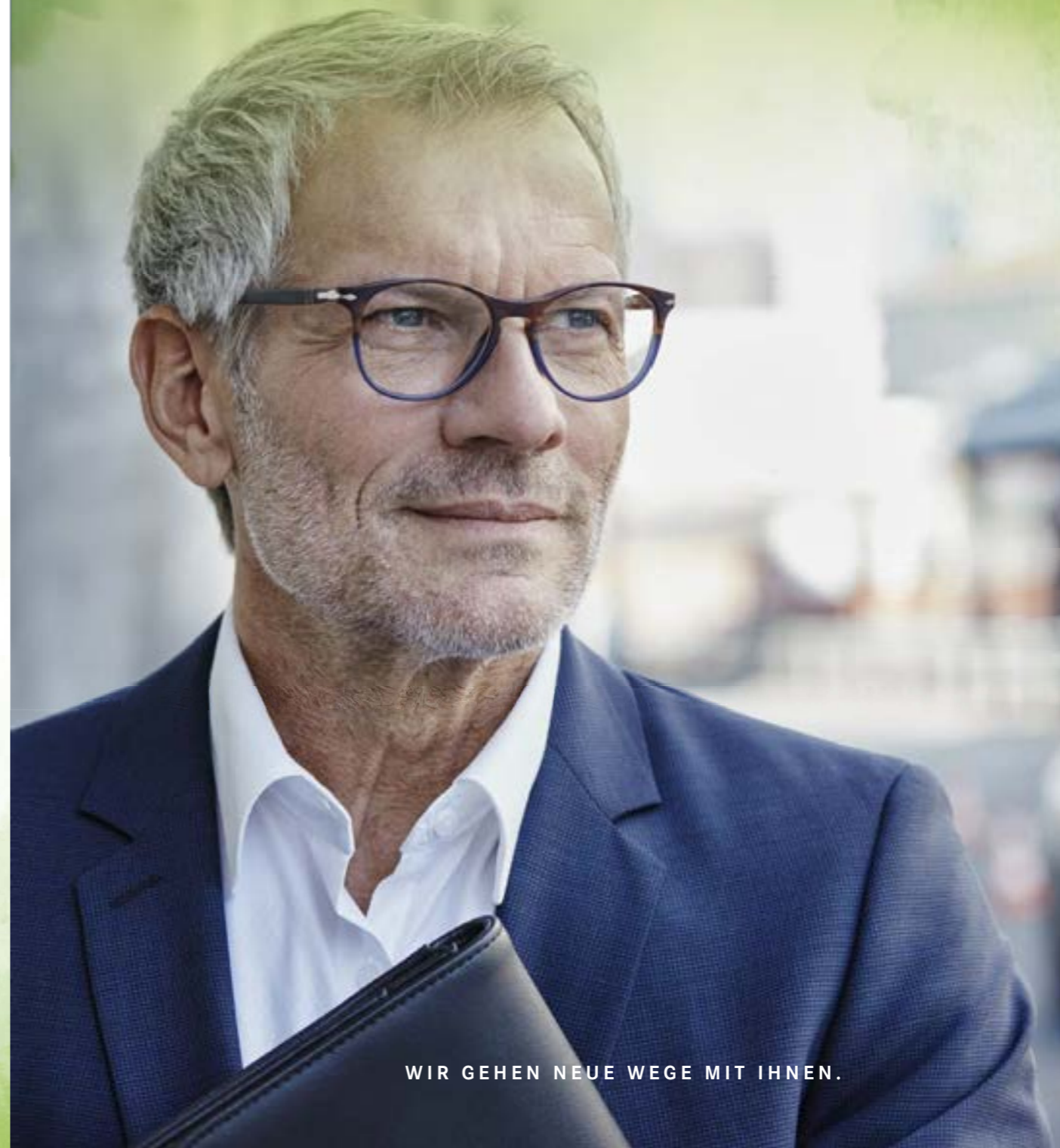
An solch ein System zur effizienten Abwicklung von Schadenfällen werden diverse Anforderungen gestellt. Diese sind teils rein funktionaler Natur, damit der Geschäftsprozess ordnungsgemäß abgebildet werden kann, teils nichtfunktional. Nichtfunktionale Anforderungen beinhalten beispielsweise die Bedienung und Verfügbarkeit des Systems und geben Aufschluss darüber, welcher Softwaretyp sich am besten für den gegebenen Anwendungsfall eignet. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, passten wir unsere eigene, bereits vorhandene Softwarelösung an die Erfordernisse unseres Kunden an und entwickelten gleichzeitig eine **App zur weltweiten Erfassung von Fahrzeugschäden**. Außerdem etablierten

wir eine Web-Plattform für bereits erfasste Transportschäden. Es erfolgte ein weltweiter Rollout und Betrieb der Software unter Integration von 50.000 Usern.

Die Kombination von Industrie 4.0 mit einem nachhaltigen **Logistik- und Qualitätskonzept** erzielte eine deutliche Reduzierung des administrativen Aufwands, eine Erhöhung der Regressquote sowie eine erhöhte Transparenz in der Supply Chain. Außerdem ist nun eine Messbarkeit der Qualität von Dienstleistern möglich. Im Alltag spart eine solche digitale Lösung Zeit und Geld. Bei deutlich größerem Nutzen und kürzeren Prozesszeiten entsprechen die monatlichen Kosten, die für den Betrieb des Portals anfallen, nur noch einem Bruchteil des Aufwands für den entsprechenden Schriftverkehr. Und diese STAR-Lösung ist so flexibel und individualisierbar, dass wir auch schon den Einsatz für andere Anwendungsfälle untersuchen. Wir sind also gespannt, was die Zukunft noch bringt!

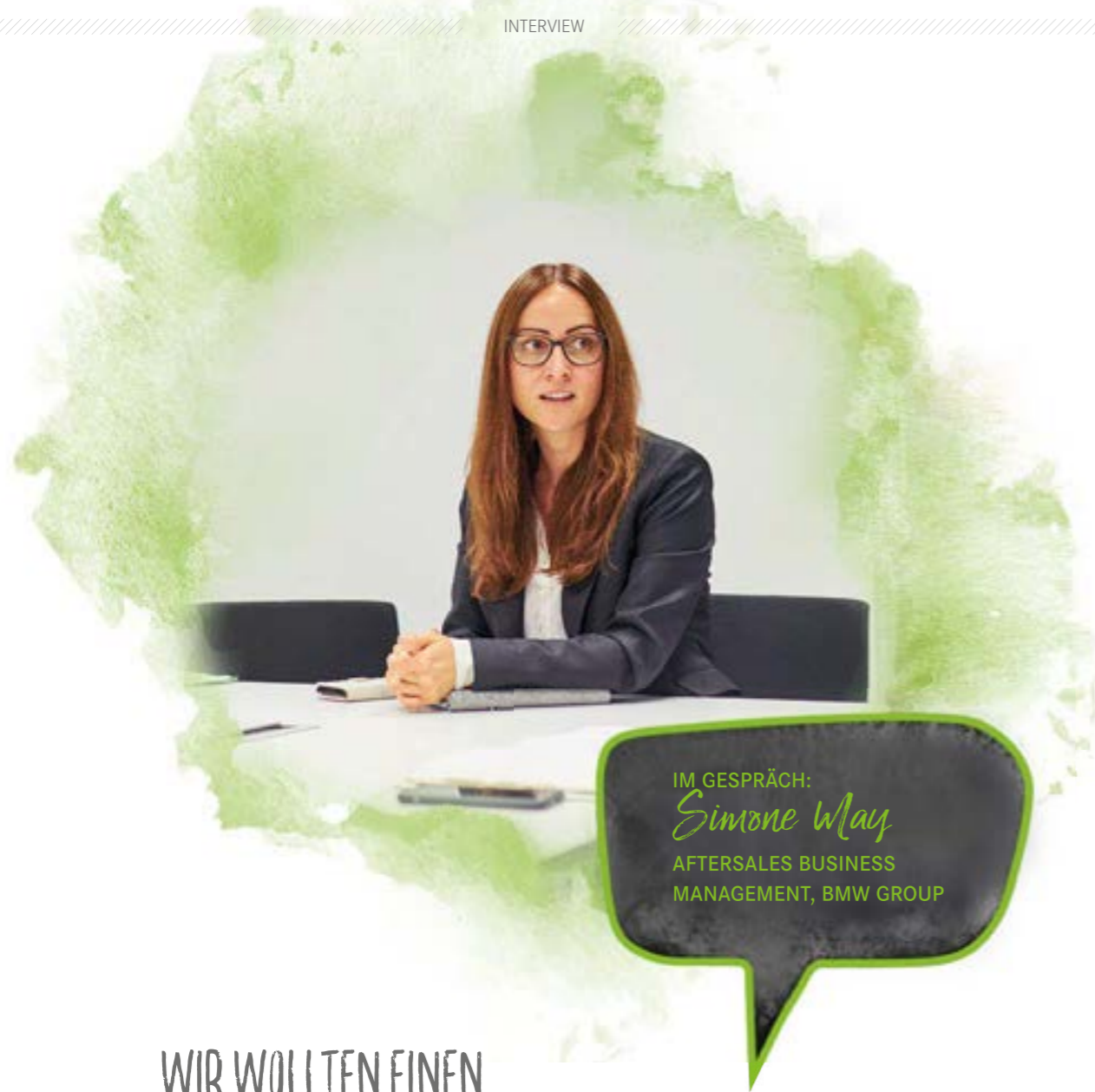
NACH DEM KAUF IST VOR DEM KAUF:

*Wie binde ich meine Kunden an mein Unternehmen?*



WIR GEHEN NEUE WEGE MIT IHNEN.





IM GESPRÄCH:

*Simone May*

AFTERSALES BUSINESS  
MANAGEMENT, BMW GROUP

## WIR WOLLTEN EINEN *Partner auf Augenhöhe*

Simone May hat schon so manche Aufgabe bei ihrem Arbeitgeber übernommen. Sie kommt aus dem Einkauf und hat große IT-Projekte gemanagt. Heute ist sie die Projektleitung im „Betreibermodell Handel“ und begegnete in dieser Funktion vor vier Jahren der STAR COOPERATION. „Wir wollten mit dem Projekt u. a. die BMW-Händler darin unterstützen, ihr Teilemanagement professionell aufzustellen und dadurch den Service im Autohaus zu verbessern“, erzählt sie von den Anfängen der Ausschreibung. „Fast ein Jahr hat es gedauert, bis wir den richtigen Partner gefunden hatten.“

Das Gefühl der Partnerschaft ist ihr sehr wichtig, nicht nur zwischen BMW und STAR, sondern auch in der Beziehung mit den eigentlichen Kunden des Projekts, den BMW-Händlern in Deutschland und

vier weiteren Märkten. Im BMW-Betreibermodell agiert die STAR COOPERATION im Auftrag des Automobilherstellers als Generalunternehmer und unterstützt die Autohäuser vor Ort mit unterschiedlichen Leistungsumfängen. Denn: Die BMW-Händler sind freie Unternehmer und organisieren beispielsweise die komplexe Versorgung mit Original-Ersatzteilen und ihren Lagerbestand in der Regel selbst. Und weil nicht jeder Betrieb hierfür die notwendigen Ressourcen oder Experten zur Verfügung hat, können sie hierfür den Support der STAR-Materialmanager heranziehen. Diese sind Profis für Logistik und Ersatzteilmanagement und wissen aus Erfahrung genau, welche Kennzahlen und Berichte Autohäuser brauchen, um in diesem Bereich möglichst viel Effizienz zu erzielen.



SIMONE MAY ERKLÄRT DIE FUNKTIONALITÄT  
DES SERVICEMODULS

„Eine enge Beziehung zu den Teilvertriebsleitern der Betriebe, das ist für mich die wichtigste Aufgabe in diesem Projekt. Das können wir aus der Zentrale heraus gar nicht leisten“, gibt Simone May offen zu. Umso wichtiger ist es ihr, dass sie in STAR einen Partner auf Augenhöhe gefunden hat, der es schafft, diese enge Beziehung herzustellen. „Wir wollten einen verlässlichen Partner, der flexibel ist, auf Kundenwünsche eingeht und für uns gut steuerbar ist.“ Am Anfang fiel es ihr schwer, loszulassen: „Für uns ist das ein ganz wichtiger Bereich und da muss man sich als Team erstmal zusammenraufen und auf allen Seiten Vertrauen aufbauen. Das darf man nicht unterschätzen.“ Vier Jahre später ist ein echtes Team entstanden, das auch auf die Entfernung München-Böblingen sehr gut funktioniert und sich weiterentwickelt hat. „Am schönsten ist für mich, dass man bei den STARS spürt, wie viel Spaß ihnen die Arbeit macht, wie motiviert sie sind. Obwohl sie nicht bei BMW selbst arbeiten, merkt man, wie sehr sie sich mit der Marke und unserem Projekt identifizieren“, freut sich Simone May.

MITTLERWEILE BETREUEN DIE 20 STAR-MATERIALMANAGER ALLEIN IN DEUTSCHLAND ÜBER 250 HÄNDLERBETRIEBE – UND DAS ALLES VOM STANDORT BÖBLINGEN AUS. „Auch darauf sind wir ein bisschen stolz“, sagt die Projektmanagerin, „so fördern wir nicht nur den Standort Deutschland, sondern können uns auch sicher sein, dass die Leistungsqualität stimmt.“ Das bestätigen auch die Händler selbst, die sich überwiegend darüber freuen, dass sie hier Unterstützung in einem komplexen Feld bekommen, das ansonsten wichtige Ressourcen im Betrieb binden würde – und die sie nun anderweitig einsetzen können.

NACH VIER JAHREN DER ZUSAMMENARBEIT, WIE BEWERTET SIE DIE MÖGLICHKEIT, EINEN SO WICHTIGEN BEREICH AN EIN UNTERNEHMEN WIE STAR OUTZUSOURCEN? „Das hängt für mich sehr stark von der Größe des Projekts ab. Man muss sich schon im Klaren sein, dass gerade so ein Setup mit einem Generalunternehmer zunächst viel Steuerungs- und Einarbeitungsaufwand bedeutet, bis sich alles eingespielt hat. Wichtig ist, dass beiden Seiten von Anfang an klar ist, dass sehr viele Unsicherheiten und Herausforderungen in der Zusammenarbeit vorhanden sein werden. Da ist es notwendig, dass man geduldig bleibt und flexibel reagieren kann. Manche Dinge treten erst viel später ein, als geplant. Andere müssen wiederum von heute auf morgen umgesetzt werden. STAR hat sich hier als ein sehr zuverlässiger und leistungsstarker Partner bewiesen.“ Beim Blick in die Zukunft hat Simone May zunächst noch weitere Märkte im Fokus, die das Team im kommenden Jahr gemeinsam mit dem BMW-Betreibermodell erobern möchte. Neben Frankreich und der Schweiz wird vor allem China eine ganz neue sprachliche und kulturelle Herausforderung werden. Aber auch die Trends im Bereich After Sales verliert sie dabei nicht aus den Augen:



„FÜR MICH IST DIE DIGITALISIERUNG EINES DER GRÖSSTEN THEMEN FÜR DIE KOMMENDEN JAHRE, AUCH IN UNSEREM BEREICH.“ Denn diese hält nicht nur im Fahrzeug selbst, sondern vor allem auch in allen Dienstleistungen darum herum Einzug. „Wir sind da aus Servicesicht gerade in einer Übergangsphase. Es gibt noch viele Kunden, die gerne in die Werkstatt kommen und dieses Erlebnis auch nicht missen wollen. Gleichzeitig gibt es aber auch zunehmend Kunden, für die die Marke nicht mehr im Vordergrund steht. Da geht es um die reine Mobilität – und den Service, der diese ermöglicht.“ Diesen Spagat zwischen alter und neuer After Sales Welt zu schaffen ist eine der größten aktuellen Herausforderungen. Und für die Zukunft müssen neue, auf die digitale Welt abgestimmte Serviceangebote entwickelt werden. „Das wird wirklich spannend.“



GEMEINSAM NEUE

# Verbindungen

SCHAFFEN

EIN SUMMEN DURCHBRICHT DIE STILLE IN CHRISTIAN SCHNEIDERS AMT SZIMMER: „HERR BAUMANN IST JETZT DA“, ERTÖNT DIE STIMME SEINER ASSISTENTIN.

„Okay, schicken sie ihn bitte rein“, erwidert er über die Gegensprechanlage und nimmt sein Jackett von der Stuhllehne. Während er es sich überzieht, steht auch schon Carsten Baumann mit einem strahlenden Gesicht in der Tür. „Na, fertig für den großen Tag?“ möchte er vom Bürgermeister wissen. „Ich habe mich immer noch nicht an solche Termine gewöhnt“, gibt Christian Schneider zu, „aber hier geht es ja um eine wirklich gute Sache.“

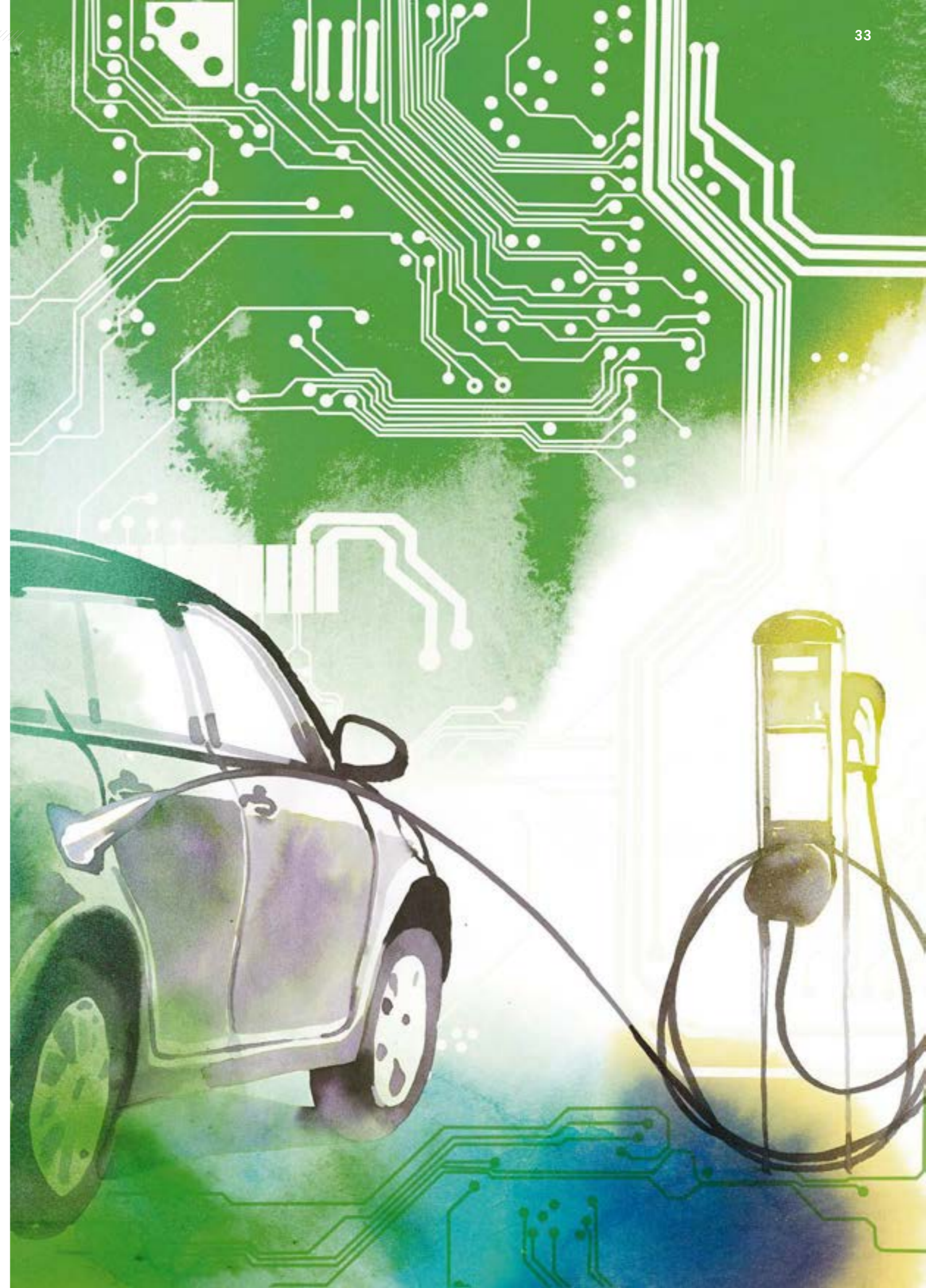
Gemeinsam durchqueren sie das Vorzimmer und machen sich auf dem Weg nach draußen, wo schon eine kleine Menschenmenge auf sie wartet: Teile des Stadtrats, die lokalen Pressevertreter, der Leiter des städtischen Betriebshofs, einige Mitarbeiter und viele interessierte Bürger. Auch Franz Wolfram, Mobilitätsberater von STAR, hat es sich nicht nehmen lassen, dabei zu sein – bei der Übergabe des ersten elektrisch betriebenen Kleinlasters für den städtischen Fuhrpark. „Bevor wir gleich für Fragen und vor allem Fotos zur Verfügung stehen, möchte ich noch ein paar kurze Worte sagen“, eröffnet Christian Schneider die Veranstaltung: „Heute machen wir den ersten Schritt in eine mobilere, umweltfreundlichere und kostengünstigere Zukunft für unsere Stadt. Mit ihrer Studie hat die STAR COOPERATION belegt, dass die Umstellung unserer kommunalen Fahrzeugflotte nicht nur aus ökologischen Gesichtspunkten, sondern auch finanziell die richtige Entscheidung für uns ist.“

Christian Schneider erklärt nochmals die Eckpunkte des Projekts: Wie er mit seinem Anliegen Kontakt zur STAR COOPERATION aufnahm. Wie sie zunächst über Mobilität ganz allgemein und über Elektromobilität im Besonderen diskutierten. Wie er vorsichtig vorfühlen musste, ob er

die Unterstützung der Bürger für sein Vorhaben bekommen würde. Wie die STAR-Experten und -Partner dann sehr schnell die aktuelle Situation erfassten und verschiedene Konzeptalternativen für eine zukunftsfähige städtische Mobilitätsstrategie darlegten. Wie sie sich im Stadtrat die Köpfe heißredeten, ob sie die Idee weiterverfolgen sollten. Was ihm durch den Kopf ging, als er zum ersten Mal in einem E-Transporter saß – den STAR der Stadt für einen Praxistest unter Realbedingungen zur Verfügung stellte. Wie wenig er davon verstand, als er von den STAR-Elektronikexperten in die technischen Feinheiten von Schnellladesäulen und Batterietechnologie eingeführt wurde. Und wie er schließlich den Stadtrat davon überzeugen konnte, dass die konsequente Investition in die Zukunftstechnologie Elektromobilität eine echte Chance ist – die Umwelt der Stadt nachhaltig zu schützen, die Stadtkasse mittel- und langfristig zu entlasten und das Image der Stadt weit über die Region hinaus zu verbessern.

„Abschließend noch eins: Wir beweisen heute, dass auch eine kleine Kommune wie unsere Zeichen setzen kann. Dass wir mit diesem kleinen Schritt vorangehen und etwas für die Zukunft unseres Planeten und unserer Gesellschaft tun können. Ich kann Ihnen gar nicht sagen, mit wieviel Stolz mich das erfüllt. Und ich hoffe, Ihnen geht es genauso.“ Applaus brandet auf und Carsten Baumann geht auf Christian Schneider zu, in der Hand einen großen silbernen Pappschlüssel mit roter Schleife. Die Kameras der Pressefotografen klicken, als Christian Schneider den Schlüssel übernimmt und an seinen Betriebshofleiter weitergibt:

„GUTE FAHRT!“







## VORREITERSTELLUNG GESICHERT

KONTINUIERLICHE ENTWICKLUNGEN NEUER TECHNOLOGIEKONZEPTE FÜR DIE AUTOMOBIL-INDUSTRIE SIND DAS KERNGESCHÄFT EINES PREMIUM-HERSTELLERS VON VENTILSYSTEMEN.

UM DIE FÜHRENDE MARKTPPOSITION BEIZUBEHALTEN, GEHÖREN INNOVATIONEN ZUM TAGESGESCHÄFT UNSERES KUNDEN.



Unser FlexGen-M PWM ist ein multifunktionaler Leistungs-PWM-Generator.

Dieses Mal im Fokus: die **Pulsweitenmodulation**, kurz PWM. Diese wird zur Informationsübertragung und zusätzlich häufig zur Steuerung der Energieumwandlung in einem technischen System eingesetzt. Der Vorteil eines PWM-Signals ist, dass es nur zwei diskrete Werte annehmen kann, aber in seinem Tastgrad stufenlos veränderbar ist. Für Entwicklung und Aufbau eines PWM-Generators mit Dithering-Funktion sollten im Prüfumfeld Kfz-Ventile durch pulswertenmodulierte Leistungssignale angesteuert und durch kleinste Mikrobewegungen die Haftreibung reduziert werden. Ein Expertenteam von vier STARS kümmerte sich um die Konzepterstellung, Hard- und Softwareentwicklung sowie um die Inbetriebnahme, Testphase und Prototypenfreigabe. Heraus kam ein Feature, das es ermöglicht, spezielle Kfz-Ventile gezielt zu testen und deren Werte zu verändern. Außerdem ist auf Basis des Projekts eine Weiterentwicklung unseres FlexGen-M möglich, was uns und unseren Kunden neue Wege eröffnet. Damit ist die Vorreiterstellung weiterhin gesichert – möglicherweise bald sogar auf ganz neuen Gebieten!



## DER *Umwelt* ZULIEBE

SMOG ÜBER DEN DÄCHERN VON PEKING, FEINSTAUB-ALARM IN STUTTGART UND DER WELTWEITE KLIMAWANDEL – EGAL WO AUF DER ERDE WIR UNS BEFINDEN, DAS THEMA UMWELTBELASTUNG IST STÄNDIG PRÄSENT, DIE FOLGEN LÄNGST BEKANNT.

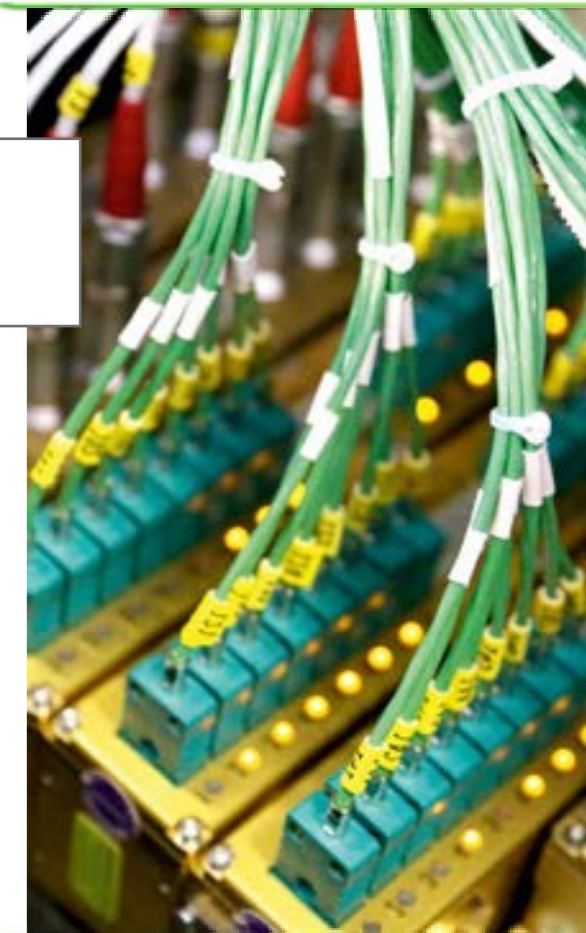


Ob bei der Mülltrennung oder beim Autokauf – die Bereitschaft, einen Beitrag zu leisten, ist bei den meisten Menschen vorhanden. Dennoch ist wohl kaum jemandem bewusst, welche Komponenten dafür sorgen, dass die Emissionswerte eines Fahrzeugs zurückgehen. Eine von ihnen ist das sogenannte AGR-Ventil, das dafür sorgt, dass die Verbrennungstemperatur bei der Abgasrückführung gesenkt wird und so umweltschädliche Stickoxide reduziert werden. Doch auch hier gibt es Unterschiede. Um sich von qualitativ minderwertigeren No-Name-Ventilen abzuheben, war es der Wunsch unseres Kunden, einem weltweit agierenden Automobilzulieferer, eine Validierung und Qualitätssicherung seiner Ventile, Drosselklappen und weiterer Kfz-Aktuatoren durchzuführen. Im elektronischen Vergleich mit einem Golden Sample sollten Bewertungskriterien definiert werden. Wir kümmerten uns um die **Konzeption und Entwicklung einer Vergleichs- und Analysesoftware, den Aufbau eines Komplettprüfstands für AGR-Ventile sowie die anschließende Inbetriebnahme, Testphase und Prototypen-Freigabe.** So war es dem Kunden erstmals möglich, mehrere Akteure miteinander auf elektrische Parameter hin zu vergleichen – und damit die nötige Qualitätsbeurteilung für das Benchmarking durchzuführen. Wir freuen uns, dass auch die Umwelt von diesem Projekt profitieren wird.

## DIE SPANNUNG STEIGT

*Benannt nach dem Erfinder der Batterie Alessandro Volta und dem französischen Physiker André-Marie Ampère, sind uns die Einheiten Volt und Ampere spätestens seit dem Physikunterricht ein Begriff.*

Und doch denken wir, wenn wir in unser Auto steigen, wohl kaum darüber nach, welche zentrale Rolle diese für den Bau des Fahrzeugs gespielt haben. Nicht so die STAR-Experten, denn sie unterstützten einen führenden deutschen Sportwagen-Hersteller ein Jahr lang bei der Konzepterstellung, Hardware-Entwicklung, Konstruktion, Inbetriebnahme, Testphase und Freigabe eines sehr interessanten Projekts: **Messungen in Versuchsfahrzeugen und auf Prüfständen** im Hochvolt-Bordnetz bis zu 1.000 Volt und mehreren hundert Ampere durchzuführen. Ziel des ganzen Vorhabens war es, Hochvolt-Messmodule durch spezielle mechanische und elektrische Anpassung direkt im Versuchsfahrzeug zu integrieren und Spannungen für zukünftige Spannungspegel bis 1.000 Volt messbar zu machen. Trotz des höher als ursprünglich erwarteten Bedarfs beim Kunden und der schwierigen Beschaffung spezieller Steckverbinder gelang uns dies mit Bravour: Seither ist jede Ausführung mechanisch und elektrisch speziell auf die Anwendung angepasst, stabile und exakte Messergebnisse konnten erzielt werden. Auch unser Kunde war zufrieden – der Bedarf an weiteren Geräten ist bereits angemeldet. Ein wahrhaft „spannendes“ Projekt!





ELEKTRIK/  
ELEKTRONIKMIT ALLEN  
*Sinnen*

Tiefer Schwerpunkt, aerodynamische Bauweise und überdurchschnittliche Beschleunigungswerte – das sind die gängigen Merkmale eines Sportwagens. Und trotz allem gibt es wohl einen Aspekt, der jedem beim Gedanken an einen Sportwagen zuerst in den Sinn kommt: der unverkennbare Sound.



So war es nicht verwunderlich, dass es die Besucher auf der **EMBEDDED WORLD** in Nürnberg magisch zu unseren Messestand zog: Denn unsere Installation zur Simulation von echten Sportwagen-Sounds war das Highlight für jeden Autoliebhaber. Mit zahlreichen Kunden, Partnern und Dienstleistern führten wir interessante Gespräche über die STAR-Produkte und -Leistungen im EE-Bereich. Außerdem konnten sie das neueste Mitglied der STAR-Produktfamilie, den **FlexConfig Analyzer**, erstmals live erleben. Insgesamt trafen sich fast 1.000 Aussteller aus 38 Ländern und mehr als 30.000 Besucher auf der Weltleitmesse für Embedded-Systeme. Neben den vielen spannenden Gesprächen mit den Fachbesuchern nahm sich die Standbetreuung am Students' Day auch viel Zeit für Studierende und andere Interessenten, die STAR als Arbeitgeber erleben wollten und die STARS vor Ort mit ihren Fragen löcherten. Die Messe war ein voller Erfolg und ein weiterer wichtiger Baustein unserer neuen Messe-Offensive.

ZU GAST  
BEI DEN EXPERTEN

WIE JEDES JAHR VERANSTALTETE DIE STAR COOPERATION AUCH 2016 WIEDER IHRE TRADITIONELLE HAUSMESSE, DIE TECHNIK-AFFINEN BESUCHERN DIE GELEGENHEIT BIETET, DAS GESAMTE KNOW-HOW UNSERER EXPERTEN FÜR FAHRZEUGELEKTRONIK AN EINEM ORT ZU ERLEBEN.

Und mit erleben meinen wir erleben: Denn unsere Besucher hatten die Möglichkeit, in vier verschiedenen, kostenfreien Trainings unter Anleitung unserer erfahrenen Experten unsere Leistungen selbst auszuprobieren. Besonders großen Anklang fanden die Trainings „Messtechnik im Automotive-Hochvolt-Bereich“ sowie die „Realisierung von Gateways mit dem FlexConfig RBS“.

Aber auch unsere Produkte weckten großes Interesse bei den Teilnehmern, die nicht nur **aus erster Hand Tipps und Tricks von unseren Elektronik-Experten** erhielten, sondern auch viele praktische Fragen stellen konnten. Und auch wir lernen immer wieder von den gezielten Nachfragen der Besucher.

*Know-how*  
FÜR SICHERE STRASSEN

UMFANGREICHE TESTPHASEN MIT ERPROBUNGSFAHRZEUGEN SIND DAS A UND O BEI DER ENTWICKLUNG NEUER AUTOS. OHNE SIE WÄRE DIE SICHERHEIT AUF UNSEREN STRASSEN SCHLICHTWEG NICHT GEWÄHRLEISTET.

Wie komplex ein Aufbau solcher Fahrzeuge ist, zeigt sich schon allein an der Auftragsgröße eines süddeutschen Automobilherstellers an die STAR COOPERATION: Zwei Projekte sollen über einen Zeitraum von drei Jahren begleitet werden. Ziel ist es, Messabgriffe zu standardisieren und Erprobungsdaten zu sammeln, um den **Aufbau von Erprobungsfahrzeugen** zu vereinfachen. Dafür sollten im ersten Projekt mehr als 40 verschiedene Kabelsätze unterschiedlichster Komplexität definiert und um weitere Kabelsätze in den nachfolgenden Monaten ausgebaut werden. Das zweite Projekt beinhaltet die Erweiterung durch den **Messtechnikkorb** zur Plug-and-Play-Lösung für unterschiedlichste Fahrerprobungszwecke. Trotz Marktengpass konnten unsere STAR-Experten beide Projekte mit hoher Kundenzufriedenheit abschließen und damit auch den Weg zu vielen neuen Entwicklungs- und Erprobungsabteilungen ebnen. Mittlerweile werden die Produkte sogar

weltweit zu Standorten und Partnern nach Österreich, Amerika und Südafrika ausgeliefert. Als zuverlässiger Lieferant für Kabelprodukte freuen wir uns auf weitere Projekte für den Ausbau individuell zugeschnittener Messtechnikprodukte.







## Gebündelte Kompetenz - NAH AM KUNDEN

BEVOR EIN FAHRZEUG STRASSENTAUGLICH IST, DURCHLÄUFT ES VIELE, ZUNÄCHST THEORETISCHE PHASEN. SIND DIESE ERST EINMAL ERLEDIGT, GEHT ES IN DIE FAHRZEUG-ENTWICKLUNGSWERKSTÄTTEN. HIER WERDEN DIE ENTWICKLUNGS- UND INTEGRATIONSPROJEKTE DER HERSTELLER IN DIE (ER)FAHRBARE PRAXIS UMGESETZT. NICHT SELTEN KOMMT ES VOR, DASS ZU WENIG PERSONAL ODER KEINE ÖRTLICHKEITEN ZUR VERFÜGUNG STEHEN - **DANN IST STAR ZUR STELLE.**

Auch unser Kunde, ein Hersteller von Pkw und Nutzfahrzeugen, hatte mit zu wenigen Ressourcen in Fahrzeugumbau, Messtechnik und Mechanik zu kämpfen. Es scheiterte an einem flexiblen Partner, der sich kurzfristig und spontan um Aufträge kümmert. Ein Fall für die STAR COOPERATION: Da wir bereits eine sehr gut ausgerüstete Fahrzeug-Entwicklungswerkstatt in Sindelfingen vorweisen können, hatten wir bereits 2015 eine solche für den Kunden aufgebaut. Zunächst stellten wir unserem Kunden auf einer Fläche von 180 Quadratmetern unsere eigenen Hallen zur Verfügung und kümmerten uns um den Kompetenzaufbau. Um die Reaktionszeiten noch weiter zu verkürzen und die zusätzlichen Aufträge des Kunden ab Mitte 2016 bearbeiten zu können, erweiterten wir unser Angebot um eine weitere Halle mit 650 Quadratmetern. Stellten wir bei unserem Expertenteam fest, dass anfangs noch ein einziger STAR ausreichend war, so arbeiteten zum Jahresende bereits sechs Mitarbeiter an dem Projekt - Tendenz steigend.

Mit STAR als zuverlässigem Partner entwickelte sich der Fahrzeugum- und aufbau überaus positiv: Mit großem Erfolg kümmerten wir uns um die Bereiche **Messtechnik, Elektrik und Mechanik** für Pkw, Vans und Trucks. Besonderer Fokus lag zudem auf der **Reparatur und Modifikation von Prototyp-Leitungssätzen** sowie dem Aufbau von Motorenpaletten. Außerdem galt es, die physikalische Messtechnik an Motorenbauteile anzubringen. Die Tatsache, nun endlich einen flexiblen Partner für die zukünftigen Messtechnik-Engineering-Werkstätten in der Nähe gefunden zu haben, trägt zu einer deutlichen Verbesserung der logistischen Prozesse unseres Kunden bei. Aber auch die nun deutlich verkürzten Reaktionszeiten, der höhere Fahrzeugdurchsatz sowie die kürzeren Standzeiten der Prüfstände und Fahrzeuge erzielten für unseren Kunden eine enorme wirtschaftliche Entlastung. Deshalb hören wir auch ausnahmsweise mal nicht auf, wenn es am schönsten ist: Denn für 2017 sind bereits weitere Erweiterungen und mehr STARS eingeplant!

WERKZEUGE, LÖSUNGEN UND SERVICES:  
*Wie beherrsche ich  
hochkomplexe Elektronik?*



WIR GEHEN NEUE WEGE MIT IHNEN.



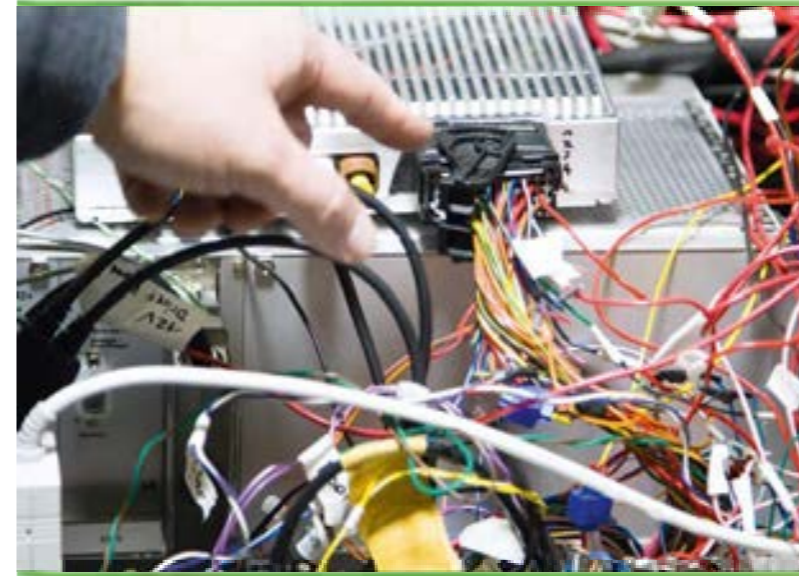
IM GESPRÄCH:  
*Wolfgang Bern*  
 DIRECTOR OF OPERATIONS  
 UND GESCHÄFTSFÜHRER  
 LOCAL MOTORS BERLIN GMBH

*Spontan, flexibel  
 und verrückt-*

DAS MACHT STAR FÜR UNS ZUM PERFEKTEN PARTNER

FÜR WOLFGANG BERN, DIRECTOR OF OPERATIONS UND GESCHÄFTSFÜHRER DER LOCAL MOTORS BERLIN GMBH, SIND INNOVATIVE MOBILITÄTSKONZEPTE DIE ZUKUNFT. Und das, obwohl er viele von ihnen noch als reine Theorie sieht. Momentan beschäftigen diese zwar die Politik, in der Realität werden sie aber noch lange Zeit schwer umzusetzen sein: „Wer glaubt, dass Städte wie New York oder London einfach über Nacht ihre gesamte Infrastruktur auf intelligente Lösungen umstellen werden, ist auf dem Holzweg. Dennoch bedeutet das nicht, dass man nicht schon heute anfangen muss, solche Konzepte in die Realität umzusetzen – denn sie sind alles andere als Zukunfts-

musik. Nur bedarf es hier eben neuen, spezifischen Gebieten, die von Anfang an auf diese Art von Mobilität ausgelegt sind.“ Mit Local Motors verfolgt er genau diese Strategie. Mittels Co-Creation, 3D-Druck und Microfactories werden innovative Mobilitätskonzepte direkt an den Orten des Bedarfs umgesetzt. Die Technologiefirma bricht damit gerade die Regeln der Automobilbranche: Denn während die übliche Entwicklungsphase eines Fahrzeugs nicht selten sieben Jahre beträgt, wurde „Olli“, ein selbstfahrendes Elektrofahrzeug, unter anderem mit Unterstützung der STAR COOPERATION innerhalb von nur sechs Monaten in die fahrtaugliche Praxis umgesetzt.



AUF DER SUCHE NACH EINEM LIEFERANTEN FÜR KABELBÄUME STIESS WOLFGANG BERN AUF UNSERE EXPERTEN.



Und das ist längst nicht die einzige Besonderheit des autonom fahrenden Busses, der darüber hinaus intelligent mit seiner Umwelt kommuniziert. Ebenso innovativ wie seine Technik war die Idee für seine Entstehung und Produktion. Von einer Online-Community entworfen, setzte er sich in einem deutschlandweiten Wettbewerb als beste aus mehr als 80 Ideen zu Mobilitätskonzepten der Zukunft durch. Die Frage, wieso gerade Olli den ersten Platz auf dem Siebertreppchen einnehmen konnte, kann Wolfgang Bern ganz einfach beantworten: „Ich glaube, Ollis Geheimrezept ist, neben seiner fortschrittlichen Technologie, seine Menschlichkeit. Das klingt erst einmal komisch, ist aber bei genauerer Betrachtung sehr einleuchtend. Weder sein Design noch seine Maße entsprechen einem üblichen Fahrzeug. Mit seinen zwei mal vier Metern und seiner Front- und Heckschürze, die an einen Smiley erinnern, fällt er auf und wirkt nicht zuletzt sogar niedlich. Das war auch der Grund, weshalb wir ihn zu 98 Prozent genau so produziert haben, wie der erste Entwurf es vorsah.“

Um die ungewöhnliche Produktionszeit einzuhalten, war es notwendig, flexible Partner und Dienstleister zu finden, die auf jede Eventualität gefasst sein können. Auf der Suche nach einem Lieferanten für Kabelbäume stieß Wolfgang Bern schließlich auf unsere Experten im Elektronik-Bereich. „Als mich STAR anfänglich überredete, von Hamburg nach Sindelfingen zu fahren, war ich zunächst skeptisch. Ich glaube ja grundsätzlich erst einmal keinem Vertriebler, der sagt, etwas sei kein Problem. Aber bei STAR war das ausnahmsweise einmal wirklich der Fall. Die Werkstatt in Sindelfingen – und nicht zuletzt die, im ausschließlich positiven Sinne, verrückte Herangehensweise der STAR-Mitarbeiter – haben mich sofort überzeugt“, lacht Wolfgang Bern. Für ihn ist es das Wichtigste, mit Leuten zusammenzuarbeiten, die daran glauben, das Unmögliche möglich zu machen.

„JE MEHR ICH MIT MITTELSTÄNDISCHEN UNTERNEHMEN ZU TUN HATTE, DESTO MEHR WAR ICH VON IHNEN BEGEISTERT. OFTMALS SIND DIE GROSSEN PLAYER NICHT IN DER LAGE, SCHNELL ZU AGIEREN. Hinzu kommt, dass die Automobilbranche in anderen Zyklen arbeitet, als es für die Umsetzung unserer Mobilitätskonzepte erforderlich wäre. Oft sind wir auf der Suche nach einem bestimmten Produkt und wenn wir es schließlich finden, stellt sich heraus, dass es erst in zwei Jahren auf den Markt kommt. Ich brauche es zu diesem Zeitpunkt aber bereits in zwei Wochen. Das hat schon oft dafür gesorgt, dass wir umstrukturieren mussten. Wir sind eben Production-by-doing – da muss man auf solche Rückschläge gefasst sein. Und STAR hält da mit!“

„OLLIS GEHEIMREZEPT IST –  
 NEBEN SEINER TECHNOLOGIE –  
 SEINE MENSCHLICHKEIT.“







AUF DER DURCHREISE: AM FLUGHAFEN IN FRANKFURT TRAFEN WIR WOLFGANG BERN, DIRECTOR OF OPERATIONS UND GESCHÄFTSFÜHRER DER LOCAL MOTORS BERLIN GMBH.

Auf die Frage nach der Sicherheit der neuen Mobilitätskonzepte gibt sich Wolfgang Bern realistisch: „Fakt ist, dass das Verhältnis von Verfügbarkeit und Sicherheit stimmen muss. Noch ist die Technologie nicht so ausgereift, dass wir das Verkehrskonzept von heute auf morgen umstellen können. Zum Beispiel gibt es derzeit keine Sensoren, die auch sehr kleine Objekte erkennen. Hinzu kommt die Tatsache, dass Fahren individuell gesehen werden muss. Wenn sich ein Herbstblatt, ein Backstein oder sogar ein Kind auf der Straße befindet, kann ein Mensch dies erkennen und entscheidet: Ausweichen oder Bremsen. **OLLI ERKENNT NUR EIN HINDERNIS UND BREMST. FÜR IHN STEHT DIE SICHERHEIT AN ERSTER STELLE.**“

Diese sensible Unterscheidung muss natürlich erst gelernt werden. Die größte Herausforderung wird es jedoch sein, ein Umdenken zu schaffen. Der Menschheit fällt es in der heutigen Zeit eben schwer, mit Entschleunigung umzugehen.“

Diese Veränderungen zu managen wird wohl eine der größten Herausforderungen für die Automobilbranche sein. Der Anfang ist gemacht und die ersten Ollis sind mit unserer Verkabelung „zum Leben erwacht“. Es bleibt spannend, sowohl für Local Motors als auch die STAR COOPERATION, die dieses Thema in den nächsten Jahren weiterhin beschäftigen wird.



ÜBERBLICK ÜBER DIE WICHTIGSTEN KENNZAHLEN

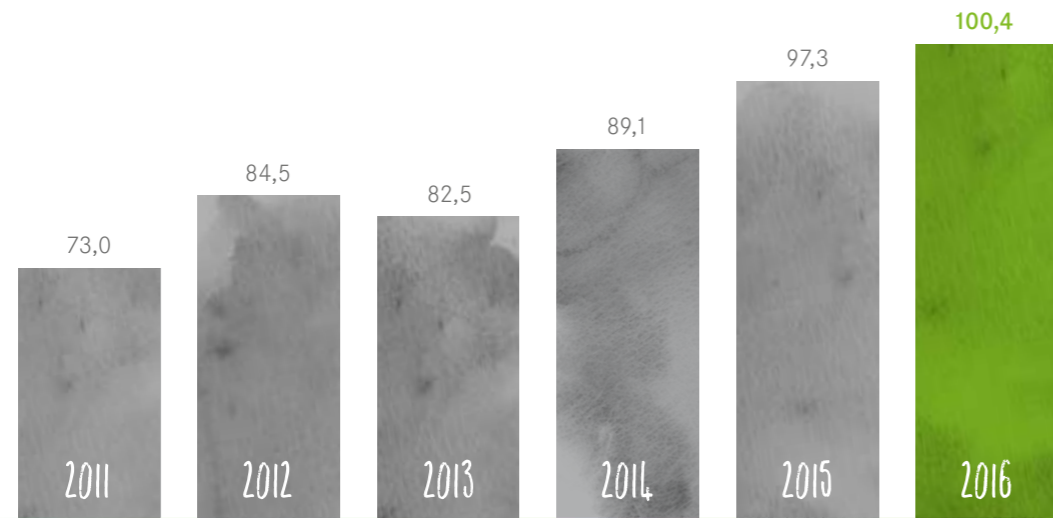
2016







# 2016 | 100,4 MIO. € UMSATZ

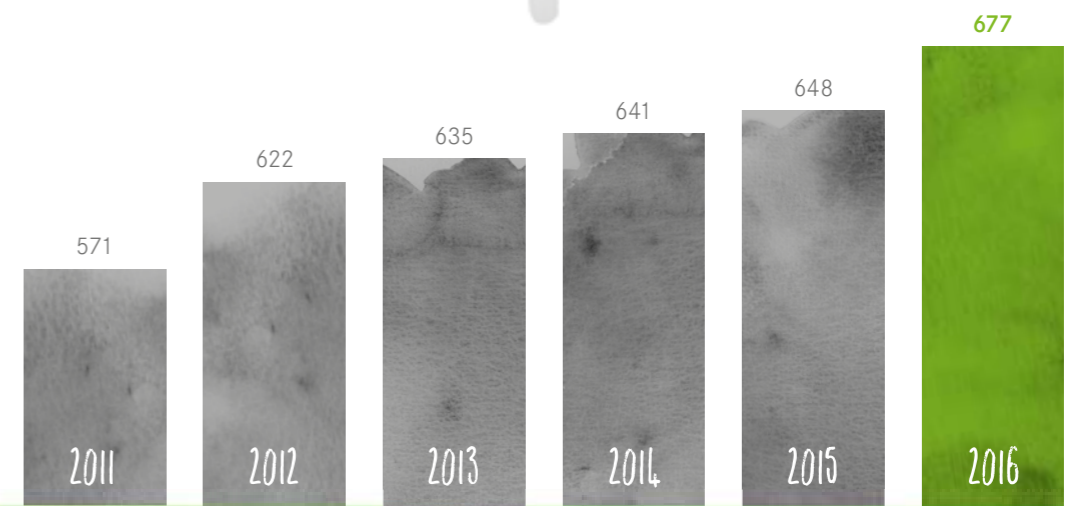


## UMSATZENTWICKLUNG

DER STAR COOPERATION-GRUPPE IN MIO. EURO

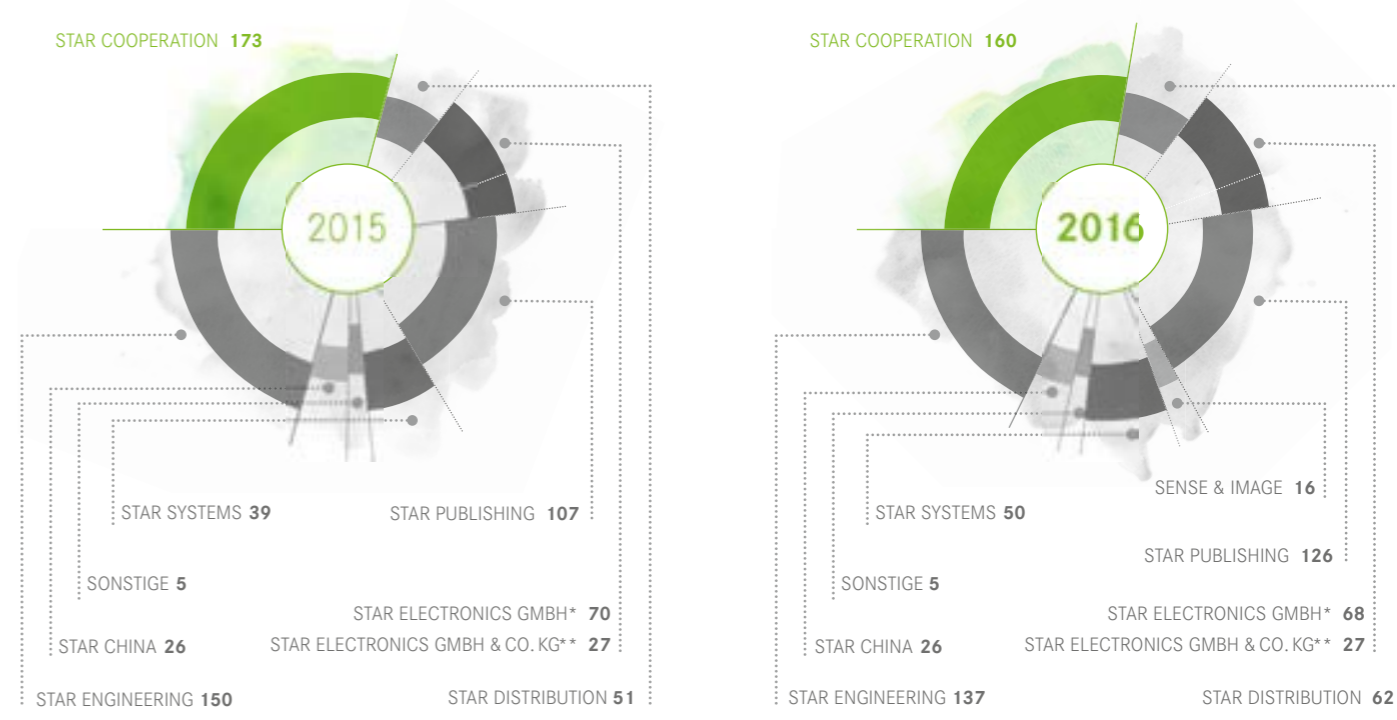
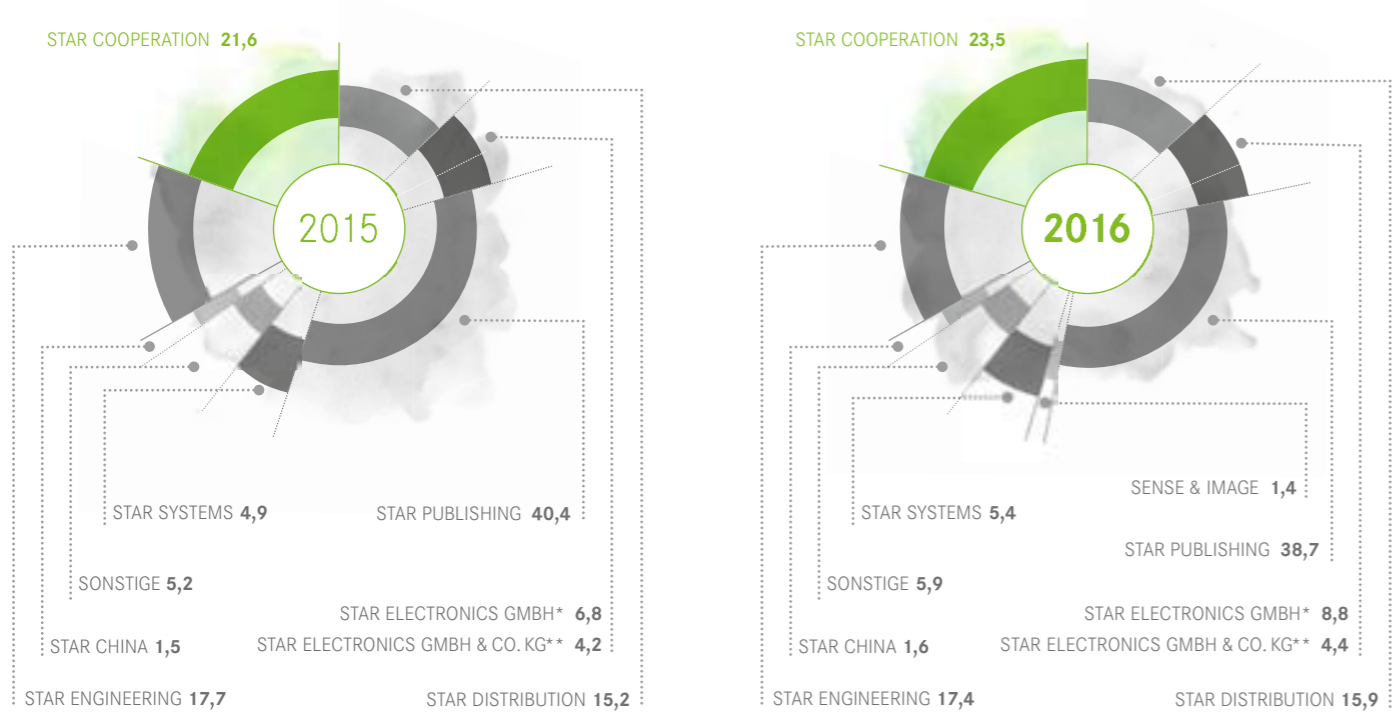


# 2016 | 677 MITARBEITER



## MITARBEITERSTAMM

DER STAR COOPERATION-GRUPPE



Hinweis: Werte 2016 vor abschließender Bestätigung durch laufende Abschlussprüfung. Zur Darstellung der Gruppenumsätze wurde der Summenwert der Einzelgesellschaften um die internen Umsätze bereinigt (Konsolidierungsbuchungen).

Alle Mitarbeiterangaben ohne Auszubildende, Praktikanten, Werkstudenten, Bacheloranden, Masteranden, Aushilfen und Fremdarbeitskräfte.  
\* ehemals BERGER ELEKTRONIK \*\* ehemals Eberspächer Electronics



” Der digitale Wandel bringt fast stündlich neue Trends mit sich. Dennoch benötigen wir auch weiterhin die klassischen Mittel, denn nur wer den individuellen Mix der verschiedenen Kanäle beherrscht, wird auch erfolgreich Kunden von seinen hochwertigen Produkten überzeugen können. “



Ramona Kadlen

GESCHÄFTSFÜHRERIN  
STAR PUBLISHING | STAR DISTRIBUTION



Alexander Schülein

GESCHÄFTSFÜHRER  
STAR DISTRIBUTION | STAR PUBLISHING

” Anticipatory Shipping, Multichannel-Logistik und On-Demand-Delivery, aber auch kundenindividualisierte, integrierte Versorgungskonzepte werden die Zukunft der Logistik weiter verändern. Deshalb sehen wir es als zentrale Aufgabe an, mit unseren innovativen Konzepten hierfür nachhaltige Mehrwerte für unsere Kunden zu schaffen. “

STAR PUBLISHING GMBH



STAR MARKETING



UMSATZ- UND MITARBEITERENTWICKLUNG



Tobias Utz

GESCHÄFTSFÜHRER STAR ENGINEERING

” Unsere Kunden setzen Trends und neue Technologien ein – dies führt zu veränderten Projektanforderungen an Dienstleister. Unsere Mitarbeiter bringen hierzu beides mit: die fachliche Ausbildung und motiviertes Interesse an Neuem. “



STAR ENGINEERING GMBH | UMSATZ- UND MITARBEITERENTWICKLUNG



STAR DISTRIBUTION GMBH | UMSATZ- UND MITARBEITERENTWICKLUNG

” Schon in wenigen Jahren werden intelligente Fahrzeuge unsere Fortbewegung vollständig verändern – die Digitalisierung revolutioniert die Automobilbranche. Wir unterstützen unsere Kunden, in diesem Wandel strategische Chancen zu erkennen und erfolgreich umzusetzen. “



Nicolai Stiekel

GENERAL MANAGER | STAR CONSULTING



STAR CONSULTING | UMSATZ- UND MITARBEITERENTWICKLUNG





*Eckart Blau Ramona Kadlen*

GESCHÄFTSFÜHRUNG SENSE & IMAGE GMBH

” Effiziente Marketingkampagnen zu planen und umzusetzen ist der erste Schritt zum Erfolg. Dafür muss man aber auch mal einen Blick über den Tellerrand wagen – vor allem in Marketing Automation und Lead-Generierung sehen wir großes Potenzial für 2017. “

**16**  
Mitarbeiter 2016

**1,4 Mio. €**  
Umsatz 2016

SENSE & IMAGE GMBH | UMSATZ- UND MITARBEITERENTWICKLUNG

” Durch kreative Geschäftsideen entstehen neue Wertschöpfungsmöglichkeiten und agile After Sales-Lösungen – verbunden mit den Möglichkeiten von digitalen Innovationen, wie Blockchain, Mobile oder Hybrid-cloud-Lösungen kann so für Premium-Produkte auch Premium-Service entstehen. “



*Oliver Wessner*

GESCHÄFTSFÜHRER STAR SYSTEMS

**39**  
Mitarbeiter 2015

**50**  
Mitarbeiter 2016

**4,9 Mio. €**  
Umsatz 2015

**5,4 Mio. €**  
Umsatz 2016

STAR SYSTEMS GMBH | UMSATZ- UND MITARBEITERENTWICKLUNG

” Der Bedarf an intelligenten, vernetzten Systemen wächst ungebrochen und erfordert individuelle Integrationslösungen. Unsere Expertise in der Vernetzungstechnik eröffnet neue Wege für die Connectivity von morgen. “



*Henning Lange Zoran Cutura*

GESCHÄFTSFÜHRUNG STAR ELECTRONICS

STAR ELECTRONICS GMBH

**70**  
Mitarbeiter 2015

**6,8 Mio. €**  
Umsatz 2015

**68**  
Mitarbeiter 2016

**8,8 Mio. €**  
Umsatz 2016

STAR ELECTRONICS GMBH & CO. KG

**27**  
Mitarbeiter 2015

**4,2 Mio. €**  
Umsatz 2015

**27**  
Mitarbeiter 2016

**4,4 Mio. €**  
Umsatz 2016

UMSATZ- UND MITARBEITERENTWICKLUNG

” Auch die Art, wie wir zusammenarbeiten, wird sich künftig ändern und flexibilisieren. Wichtige Stichworte sind hier Co-Working, Smart Collaboration oder die Start-up-Mentalität. Grundlegende Eigenschaften, die wir bei STAR von Beginn in unsere Unternehmenswerte integriert haben. “



*Katharina Hennigs*

GESCHÄFTSFÜHRERIN STAR EQUIPMENT

Alle Mitarbeiterangaben ohne Auszubildende, Praktikanten, Werkstudenten, Bacheloranden, Masteranden, Aushilfen und Fremdarbeitskräfte.





## STAR-Magazin

Der STAR-Weg 2016 war nicht nur mit vielen interessanten Projekten gepflastert. Rundherum haben sich am Wegesrand, an Kreuzungen und Biegungen viele große und kleine Geschichten ereignet, die unsere gemeinsame Reise bunt, spannend und abwechslungsreich gemacht haben – von Nachhaltigkeitsthemen über Auszeichnungen bis zu Events.



## NEUER LAGERSTANDORT IN KORNWESTHEIM

„Weil unsere Logistiksparte immer weiter expandiert, hat die STAR COOPERATION sich Ende 2016 einen weiteren Standort in Kornwestheim erschlossen.“

Auf fast 10.000 Quadratmetern Lager- und Bürofläche und als direkte Nachbarn des GVZ Logistikzentrums Kornwestheim haben unsere Logistikexperten die optimalen Rahmenbedingungen für ihre Projekte in der Kontraktlogistik und Services für die Automobilindustrie und ihre Zulieferer gefunden.



## Distributionslogistik

AUF AKADEMISCHEM NIVEAU

DEN EIGENEN ANSPRÜCHEN GERECHT WERDEN – UND DAS, OHNE SICH SELBST DARUM KÜMMERN ZU MÜSSEN. HIERFÜR WENDETE SICH UNSER KUNDE, EINE EUROPaweIT FÜHRENDE PRÜFGESELLSCHAFT, AN DIE STAR COOPERATION.

Denn unser expandierender Kunde konnte die spezifische Versorgung seiner Trainingsstätten an den Akademien durch interne Mitarbeiter nicht so weit sicherstellen, dass Kosten und Qualität gewährleistet waren. Auf der anderen Seite konnte der Produzent der Hardware keine kostengünstige Distribution direkt an die Trainingsstätten anbieten – ein Grund mehr, die Supply Chain auszugliedern und innerhalb des Logistiknetzwerks auf einen bewährten Knotenpunkt zurückzugreifen: die STAR COOPERATION.

Die dreimonatige Implementierungsphase umfasste die Erweiterung des Distributionsprozesses um eine eindeutige Identifikation

der Hardware sowie der Seriennummer-Erfassung mit Lieferschein. Gleichzeitig galt es, eine Arbeitsstation für die Überarbeitung der Hardware einzurichten. Das **Auftragsmanagement**, die Bearbeitung von Gewährleistungs- und Kulanzfällen sowie die Umrüstung der Hardware auf spezielle Wünsche der Kundenbestellung waren dabei erst der Anfang. Besonders interessant gestaltet sich bis heute die mehrsprachige Kundenbetreuung, aber auch das **Lager- und Bestandsmanagement**, das wir merklich optimieren konnten. Und auch die Versand- und Zollabwicklung, das Retouren- und Reklamationsmanagement sowie die Fakturierung an die Besteller und das tägliche Reporting liegen bis heute in unserer Hand. Damit gelang es uns, beste Voraussetzungen für leistungsfähigere Scanprozesse im gesamten Non-Automotive-Bereich zu schaffen und die technische Kompetenz im Bereich PC-Hardware erfolgreich auszubauen. Aus den Märkten erreicht uns durchweg positives Feedback – und vor allem in den Akademien ist man über die schnelle Versorgung und Bearbeitung der Anfragen mehr als zufrieden.



„Für die Premiere unseres Partner Awards hätten wir uns keinen besseren Preisträger wünschen können.“  
André Schuster, Senior Partner-Manager Bissanz

## BI-PARTNER ZEICHNEN AUS

Erstmals hat das Software-Unternehmen Bissanz & Company einen Award an einen seiner Partner vergeben – und die Wahl fiel bei der Premiere auf STAR.

Gemeinsam arbeiten unsere IT- und Consulting-Experten mit dem von Bissanz entwickelten DeltaMaster in verschiedenen Business Intelligence-Projekten für unsere Kunden. Diese Auszeichnung freut uns sehr, zeigt sie doch, welchen Wert das kooperative Zusammenspiel mit unseren Partnern und anderen Dienstleistern darstellt.

## GEPRÜFTE SOFTWARE-TESTER BEI STAR

Nur ein getestetes IT-System ist ein gutes IT-System. Daher müssen Plattformen, Programme, Netzwerke und Apps auf Herz und Nieren überprüft werden. Im Testmanagement, einer Lösung aus dem Bereich Digitalisierung, weiß man genau, wie das geht. Und diese STAR-Expertise wurde in 2016 auch offiziell bestätigt. Sieben STARS haben nochmals die Schulbank gedrückt und sind nach erfolgreicher schriftlicher Prüfung

**ISTQB® Certified Tester Foundation Level.**



## AUS THEORIE wird Praxis

VON DER WINDMÜHLE BIS HIN ZUM AUTO, DAS OHNE FAHRER FÄHRT. BEREITS IN DER GRIECHISCHEN ANTIKE WURDE DIE GÖTTIN AUTOMATIA FÜR DIE IHR ZUGESCHRIEBENE PROZESS-AUTOMATISIERUNG VEREHRT. UND BIS HEUTE GILT: NUR UNTERNEHMEN, DIE KONTINUIERLICH AM BALL BLEIBEN, BLEIBEN LANGFRISTIG WETTBEWERBSFÄHIG.

Dies war auch unserem Kunden, einem führenden Automobilhersteller aus Stuttgart, bewusst. Deshalb wurde ein Projekt ins Leben gerufen, mit dem Ziel, Pkw-Kunden eine standardisierte Terminbuchung bei einem Händler ihrer Wahl über das Internet und beliebige Endgeräte zu ermöglichen. Nach Terminanfrage über das Unternehmensportal soll dann beobachtet werden können, inwieweit der Händler auf die Anfrage reagiert. So weit, so gut. Doch zwischen Theorie und Praxis liegen eben oft Welten. Deshalb wurde das STAR-Expertenteam herangezogen, um die Idee etwas genauer unter die Lupe zu nehmen. Zwischen Konzeption, Durchführung der Tests und abschließender Qualitätssicherung übernahmen wir das gesamte Testmanagement der Applikation mit dem Ziel, die manuellen Tests schließlich zu automatisieren. Nach Definition der Ziele in Absprache mit dem Kunden erfolgte die Automatisierung der Regressionstests schließlich mithilfe einer externen Software über Keyword-Driven- und Data-Driven-Testing. Und der Erfolg gibt uns Recht: *Eine deutliche Kostenersparnis, eine höhere Anforderungsabdeckung im gleichen Zeitraum sowie eine schnellere Produktivschaltung der Applikation sichern unserem Kunden einen Wettbewerbsvorteil und gewährleisten außerdem noch eins: Absolute Endkundenzufriedenheit.*







## NEUE MOBILITÄTS- PARTNERSCHAFT

**Fraunhofer**  
IAO

Zum zweiten Mal war STAR in 2016 als Aussteller bei der **HANNOVER MESSE** dabei und präsentierte bei dieser Gelegenheit unsere neue Partnerschaft im Bereich Mobilität: Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO mit Sitz in Stuttgart untersucht u. a., wie Menschen

heute und in Zukunft mobil sein wollen und entwickelt dazu passende, zukunftsfähige Geschäftsmodelle. Dieser ganzheitliche Blick auf die Mobilität der Zukunft passt perfekt zur Beratungs- und Umsetzungscompetenz der STAR COOPERATION.

## PROZESSBERATUNG

### *Keider machen Leute*

OB SINNVOLLE BÜROKONZEPTE ODER BESTES ARBEITSMATERIAL – ES GIBT VIELES, WAS ZUR OPTIMIERUNG EINES ARBEITSPLATZES BEITRÄGT. DENNOCH IST DIE ARBEITSBEKLEIDUNG NICHT UNBEDINGT DAS ERSTE, WORAN MAN IN DIESEM ZUSAMMENHANG DENKT.

Dabei ist ihr Vorhandensein von großer Bedeutung: Erst wenn sie einmal nicht mehr zur Verfügung steht, machen sich die Auswirkungen bemerkbar. Um es gar nicht erst so weit kommen zu lassen, unterstützten wir unseren Kunden, einen führenden Automobilhersteller, bei der Prozessoptimierung und der Koordination beim Kunden vor Ort. Ein Tracking des Dienstleisters, der die Arbeitsbekleidung der Werkstatt- und Kundendienstmitarbeiter herstellt und vertreibt, führte zu einer effizienteren Gestaltung der Organisation und Professionalisierung des Reportings der Bekleidungsline. In der Projektlaufzeit von Januar bis Oktober organisierten wir für unseren Kunden zwei internationale Marktveranstaltungen, bei der die Vertreter der Märkte über Neuerungen informiert wurden. Dabei gelang es unserem Kunden, die Beziehungen der Zentrale zu den Landesgesellschaften zu festigen. Das Feedback des anspruchsvollen Kundenumfelds war durchweg positiv – und auch unser Kunde selbst war mehr als zufrieden. Wir freuen uns, dass er durch die erfolgreiche Umsetzung auch in Zukunft wieder auf das fachübergreifende Know-how der STAR COOPERATION zurückgreifen möchte.

## STAR UNTERSTÜTZT ERSTMALS DEN BIM AWARD



Building Information Modelling (BIM) – dahinter versteckt sich die Idee, digitale und objektorientierte Informationen, z. B. virtuelle 3D-Modelle, in Architektur und Bauwesen einzusetzen. Das dazugehörige BIM CLUSTER STUTTGART vergab 2016 erstmal den BIM AWARD, um auf die in der Region bereits erreichte Umsetzungs-kompetenz in diesem Bereich aufmerksam zu machen. STAR war mit den Experten für Virtual Engineering als Sponsor dabei und hat u. a. den Award selbst, eine Darstellung des Stuttgarter Fernsehturms, als 3D-Druck entworfen, hergestellt und gestiftet.



## EINE GANZE STADT WIRD E-MOBIL

WENN IMMER MEHR AUTOS AUF DEN STRASSEN ZUM VERKEHRSKOLLAPS FÜHREN UND DIE BELASTUNG DER UMWELT ENTSPRECHEND STEIGT, WANDERT DAS THEMA **MOBILITÄT DER ZUKUNFT** AUTOMATISCH GANZ OBEN AUF DIE AGENDA VON STÄDTEN UND KOMMUNEN.

Seit einigen Jahren machte sich auch eine mittelgroße Stadt im Speckgürtel Stuttgarts vermehrt Gedanken darum, wie man künftig die Mobilität der Bevölkerung fördern und gleichzeitig die Umwelt nachhaltig schonen kann. Mit gutem Beispiel vorangehen, so lautete das Motto im Rathaus, und daher sollte der gesamte städtische Fuhrpark auf Elektrofahrzeuge umgestellt werden – wenn es die Finanzen und die Infrastruktur zuließe. Um das herauszufinden, wurde das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) mit einer Machbarkeitsstudie beauftragt. Und hier kam STAR ins Spiel, denn seit 2016 ist der Bereich New Mobility Partner des Fraunhofer IAO und arbeitet mit ihm gemeinsam an intermodalen Mobilitätskonzepten für Unternehmen und die öffentliche Hand. Im besagten Fall fand das Fraunhofer IAO heraus, dass es sich für die Kommune tatsächlich lohnt, den Fuhrpark fast komplett auf Elektroantriebe

umzustellen. Und in enger Abstimmung mit dem Rathaus bietet unsere Partnerschaft nun den innerhalb der Stadtgrenzen ansässigen Unternehmen denselben Service, nämlich ihren jeweiligen Fahrzeugpool hinsichtlich ökologischer und ökonomischer Optimierungspotenziale analysieren zu lassen. Sogar ein praktischer Test mit einer E-Fahrzeugflotte ist möglich. Und wer weiß? Vielleicht ist die Stadt in ein paar Jahren diejenige mit der höchsten Elektroauto-Dichte des Landes.



## *Neue Ideen und Impulse*

IM VIRTUAL ENGINEERING



IM APRIL 2016 WURDE STAR IN DEN KREIS DER MITGLIEDS-UNTERNEHMEN IM **VIRTUAL DIMENSION CENTER (VDC) FELLBACH** AUFGENOMMEN, DEUTSCHLANDS FÜHRENDEM KOMPETENZ-NETZWERK FÜR VIRTUAL ENGINEERING.

Dort arbeiten Technologielieferanten, Dienstleister, Anwender, Forschungseinrichtungen und Multiplikatoren gemeinsam in den Themen 3D-Simulation, 3D-Visualisierung, Product Lifecycle Management und Virtual Reality zusammen. Wir freuen uns auf viel fachlichen Input, interessante Kontakte sowie neue Impulse und Ideen.







## Goldsponsor beim CyberOne-Award

Schon im zweiten Jahr unterstützte die STAR COOPERATION den von unserem Partner bwcon veranstalteten **CyberOne Hightech Award Baden-Württemberg** tatkräftig. Neben unserem Engagement als Goldsponsor der Veranstaltung war Oliver Messer, Geschäftsführer von STAR SYSTEMS, erneut Mitglied der Jury und bewertete im Vorlauf zur Preisverleihung mehr als 70 Businesspläne von jungen Start-ups aus dem Südwesten. Gewonnen haben schließlich Ad-O-Lytics (1. Preis), Werz Innovations (2. Preis) und EnFin (3. Preis).

Bilder: bwcon



## KEINE ZUKUNFTSMUSIK MEHR: AUTONOMES FAHREN

WER TRÄUMT NICHT DAVON, IN EIN AUTO ZU STEIGEN, DIE ZEITUNG AUFZUSCHLAGEN – UND DAS FAHREN DEM AUTO ZU ÜBERLASSEN?

Noch ist es leider nicht so weit, aber die ersten Self-Driving Car Engineers starten genau jetzt ihre Weiterbildung, um die Entwicklungstätigkeiten hier auf das nächste Level zu heben. Initiiert wurde das Programm von vier Playern, die ein Interesse an der Weiterentwicklung des Themas haben: Mercedes-Benz, Nvidia, der Uber-Tochter OTTO und DiDi. Auch ein STAR hat es geschafft, unter 11.000 Bewerbern einen der 250 Teilnehmerplätze für sich zu sichern. **Wir sind sehr stolz auf ihn und freuen uns auf alles, was er uns aus diesem Themengebiet mitbringen wird.**

SEA

SEO

SEM

## STAR IST GOOGLE-PARTNER

Seit 2016 ist die STAR COOPERATION offizieller Partner des Internet-Platzhirsches Google. Das bedeutet, dass sich unsere zertifizierten E-Commerce-Berater nicht nur mit allen wichtigen Themen rund um Suchmaschinenoptimierung und -marketing auskennen. Sie setzen die notwendigen Schritte für ein höheres Google-Ranking auch praktisch um – sodass unsere Kunden mit ihrem Webauftritt im Dschungel von vielen Millionen Internetseiten auch wirklich gefunden werden.

## Jupiter, Mars und Co.

DAS IST WOHL FÜR VIELE DIE ERSTE ASSOZIATION, WENN SIE VON PLANETENGETRIEBEN HÖREN. DOCH ES STECKT WEITAUS MEHR DAHINTER, ALS MAN ANFÄNGLICH VERMUTET.

Spätestens wenn man die Aufzählung erweitert, stellt man schnell fest, dass Servo-Winkelgetriebe, Systemkomponenten wie Zahnstangen sowie Ritzel, Hub- und Bühnentechnik nicht mehr viel mit dem großen weiten Weltraum zu tun haben. Doch deshalb sind sie längst nicht uninteressanter, denn die Liebe steckt vielmehr im Detail als in der Größe. Leider reicht das Interesse alleine oft nicht aus, um komplexe Sachverhalte transparent zu kommunizieren. Deshalb entschied sich unser weltweit agierender Kunde für eine Zusammenarbeit mit uns. Ziel des Ganzen: Themen, die nicht Jedermanns täglich Brot sind, einfach und verständlich zu erklären. Und wie allseits bekannt ist, sagt ein Bild mehr als tausend Worte. Deshalb sollte ein **TELL ME!-Erklärfilm** durch ein vorher gut durchdachtes

Storyboard, Zeichnungen, Sprachaufnahmen und Animationen ein grafisch hochwertiges Endprodukt bieten, das das technische Verständnis auf den Punkt bringt. Ebenso wurden Animationen auf Basis von Step-Daten geschaffen, die es unserem Kunden ermöglichen, komplexe Inhalte, Prozesse und Tools verständlich an den Endkunden zu transportieren. Gleichzeitig gelang es uns, die Markenkommunikation durch unaufdringliches Branding in jedem Film voranzutreiben. Aber auch intern erfüllen die Produkte ihren Zweck – so z. B. in der Mitarbeiterschulung. Neugierig geworden? Einfach googeln, Erklärfilm schauen und bei der nächsten Gelegenheit mit dem gewonnenen Wissen glänzen.

## NEUER STANDORT IN MÜNCHEN

Die STARS in München haben ein neues berufliches Zuhause.

Im Juni 2016 fand der Umzug in die neuen, repräsentativen Büros in der Langfeldstraße statt, die im Juli beim offiziellen Housewarming den Kunden aus München und Umgebung vorgestellt wurden. Auf 450 modern ausgestatteten Quadratmetern können bis zu 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nun ihre Kunden und Projekte bestmöglich und vor Ort betreuen.





## WICHTIGER AUSTAUSCH IM AFTER SALES-BEREICH



Seit Juli 2016 ist STAR Mitglied im **Kundendienst-Verband Deutschland e. V. (KVD)**. Er ist europaweit der größte und bedeutendste Berufsverband für Service-Leiter, Service-Experten und Nachwuchskräfte im Kundendienst und Service aus unterschiedlichsten Branchen und allen Unternehmensgrößen. Für STAR ist die Mitgliedschaft im KVD eine gute Möglichkeit, sich mit Kollegen aus dem After Sales-Bereich zu vernetzen, Erfahrung und Wissen auszutauschen und immer über die neuesten Service-Trends informiert zu sein.

## After Sales nimmt Fahrt auf - weltweit

GRAUIMPORTE, ZU HOHES PREISNIVEAU, STARKE VERHANDLUNGSMACHT DER GROSSKUNDEN, MARKTWACHSTUM ODER SOGAR SCHLECHTER SPRIT – ES GIBT VIELE FAKTOREN, DIE DEN AFTER SALES-ERFOLG IM AUSLAND EINSCHRÄNKEN KÖNNEN.

Hinzu kommen teilweise statische Pricing-Prozesse, die es vielen Unternehmen noch einmal schwerer machen, sich auf dem Markt durchzusetzen. In dem Bewusstsein, dass die Potenziale des eigenen Pricing-Tools nur mangelhaft ausgeschöpft werden, wendete sich ein internationaler Automobilhersteller an die STAR COOPERATION mit dem Auftrag, eine neue Pricing-Strategie zu entwerfen und umzusetzen. Konkret wurde eine Offensive zur Optimierung und Reorganisation der Preisbildung in Australien, Thailand, Malaysia, Indonesien und Rumänien gesucht – ganz schön unterschiedliche Märkte. Von der Marktanalyse über Studien und Business Cases bis hin zur Implementierung und Kommunikation

des neuen Rabattmodells gegenüber den einzelnen Händlern kümmerte sich ein Team von sieben After Sales-Experten um ein Rundum-Sorglos-Paket für den Kunden. Und dieser war mit den Ergebnissen mehr als zufrieden: Es gelang uns, Transparenz zu schaffen, das Lifecycle-Pricing zu steigern, das Image auszubauen, das TCO zu stärken sowie die Märkte zur eigenständigen, professionellen Preisbildung zu befähigen. Auch wir sagen Danke für die Einbindung in ein interessantes Projekt mit vielen kulturellen Besonderheiten – und freuen uns schon auf die Umsetzung der Folgeaufträge!

**KOMPETENZ, LEIDENSCHAFT, INTERDISZIPLINARITÄT –**  
AUF DIESER BASIS ARBEITEN DIE STAR-BERATER TAGTÄGLICH  
MIT UND FÜR UNSERE KUNDEN.



**TOP CONSULTANTS  
SIND IN BÖBLINGEN  
ZU HAUSE**

Die Qualität und Professionalität ihrer Arbeit wurde, basierend auf einer wissenschaftlich fundierten Kundenbefragung, erneut mit der Auszeichnung als TOP CONSULTANT bestätigt. Wir freuen uns sehr über diese Auszeichnung, zeigt sie doch, dass die STAR COOPERATION gerade im Bereich After Sales einen hervorragenden Ruf in der Beratungslandschaft Deutschlands genießt.

## PRICING:

### USEFUL USE CASES

ZU GROSS, ZU KOMPLEX, ZU SCHNELLEBIG ODER ZU SCHWACH STRUKTURIERT – DAS KÖNNTE MAN UNTER BIG DATA, ALSO DATENMENGEN, DIE AUS DEN GENANNTEN GRÜNDEN NICHT MIT HERKÖMMLICHEN MANUELLEN METHODEN AUSGEWERTET WERDEN KÖNNEN, VERSTEHEN.

Mit diesem Problem haben vor allem Banken, Behörden oder große Unternehmen zu kämpfen. Auch unser Kunde aus der Automobilbranche stand vor der Herausforderung, einen Weg zu finden, seine Preisbildung zu automatisieren. Die Experten von STAR rieten ihm dazu, auf Use Cases zurückzugreifen. Mit dieser Strategie ist es möglich, das nach außen sichtbare Verhalten eines Systems aus Sicht der Nutzer zu beschreiben. Dabei kann der Nutzer eine Person, eine Rolle oder ein anderes System sein. Wichtig ist, dass er als Akteur mit dem System in Interaktion tritt, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen: in diesem Fall die Preisstabilität. Gemeinsam mit dem Kunden entwickelten wir die Konzeption, Bewertung und Auswahl sowie die Pilotierung der ausgewählten Use Cases, um sie anschließend in einem Pilotprojekt in die Operative umzusetzen. Eine besondere Herausforderung

waren dabei das Feintuning der Algorithmen sowie der Rollout der Use Cases, der hohe Einschnitte in die aktuellen Prozesse implizierte. Doch das Ergebnis hat sich gelohnt: Eine deutliche Reduktion des Aufwands in der Preisbildung, die Konzentration der Ressourcen auf die zentralen Produkte sowie die Verbesserung der Qualität in der Preisbildung durch das Nutzen einer erweiterten Informationsbasis sorgten für große Begeisterung – und den Wunsch, dieses Thema in Zukunft deutlich zu intensivieren.



## PRÜFSTANDSEXPERTEN STELLEN AUS

Anfang Juni fand auch in 2016 die internationale Leitmesse für Mess- und Prüftechnik, die **AUTOMOTIVE TESTING EXPO (ATE)**, in Stuttgart statt. Für unsere Engineering-Experten ist die ATE ein absoluter Pflichttermin und so freuten sie sich an unserem Messestand über sehr viel Besuch und interessante Gespräche rund um unsere Leistungen im Bereich Mechanische Automation, Komponentenprüfstände, Applikationen für Prüfstände, technische Dienstleistungen sowie digitale Montageanleitungen.

## PREISDIFFERENZIERUNG

129- 129- 99-

potenzial



## WO UNSERE KUNDEN SIND, SIND AUCH WIR

**Die STAR COOPERATION gibt es jetzt auch in Heimsheim.** Nämlich mit einem neuen Werkstattstandort. Denn wenn uns unsere Kunden gerne in der Nähe haben, machen wir auch das möglich und suchen uns passende Flächen zum jeweiligen Projekt. In diesem Fall geht es hauptsächlich um Kfz-Serviceleistungen wie z. B. an Reifen & Rädern von Premiumfahrzeugen, die wir in bequemer Reichweite des Kunden vornehmen können.





## EIN ORT FÜR Kreative Ideen

Im Oktober konnten wir in der STAR-Zentrale in Böblingen unsere nagelneue **STAR-Innovationswerkstatt** feierlich eröffnen. Sie ist ein Treffpunkt für den kreativen Austausch – ein Ort, an den sich Teams zurückziehen und an neuen Ideen und Innovationen arbeiten können. Dazu passend wurde der Raum mit den unterschiedlichsten Kreativ-Utensilien ausgestattet, sogar eine Virtual-Reality-Anlage ist

installiert. Dies belegt u. a. die wichtige Rolle, die das Thema **Innovationsmanagement** bei STAR spielt, denn für uns sind Innovationen die Triebfeder für neue Dienstleistungen und Lösungen. Und daher spielt auch die Zusammenarbeit mit und Förderung von der Start-up-Szene in Baden-Württemberg eine immer größere Rolle bei STAR.

## Sterntaler

### SAMMELN FÜR FLÜCHTLINGE UND KRANKE KINDER

Pizza, Eis und Weihnachtsgebäck. Das waren nur einige der Köstlichkeiten, mit denen die STAR-Auszubildenden in 2016 ihre Kolleginnen und Kollegen verwöhnt und dabei fleißig Spenden gesammelt haben. Die Einnahmen des vergangenen Jahres gehen an drei verschiedene Initiativen: Das **Hospiz Stuttgart** möchte gerne eines der für schwerstkranke Kinder und ihre Familien bestimmte Zimmer neu einrichten. Der **Freundeskreis Flüchtlinge Böblingen** sowie der **Arbeitskreis Asyl Sindelfingen** werden die Mittel für Sprachkurse, Patenschaften und gemeinsame Unternehmungen nutzen, um den eingetroffenen Flüchtlingen die Eingewöhnung und Integration bei uns zu erleichtern.

Und falls, wider Erwarten, bei unseren Sterntaler-Aktionen doch einmal etwas übrig bleibt, geben wir die Lebensmittel an die Tafel in Böblingen weiter, die damit Obdachlose und Bedürftige aus der Umgebung versorgt.



## STAR INSIGHT – ZWISCHEN KUNST, POESIE & MUSIK

### VON KALLIGRAFIE BIS JAMES BOND:

BEI DEN VIERTELJÄHRLICH STATTFINDENDEN STAR INSIGHT-VERANSTALTUNGEN STEHT DIE BEGEGNUNG IM VORDERGRUND – UNTEREINANDER, ABER AUCH MIT DER KUNST. ZU DIESEN BESONDEREN ABENDEN LUDEN WIR AUCH 2016 WIEDER UNSERE PARTNER UND KUNDEN EIN.

### STAR INSIGHT I

Weniger ist mehr – diesem Motto folgte die Auftakt-Ausstellung der Schriftkünstlerin Sigrud Artmann unter dem Titel „SO“. Mit ihrer Kunst möchte die Schriftkünstlerin Denkprozesse in den Köpfen auslösen – und dies gelang ihr auch Mitte Januar im Rahmen der ersten STAR Insight-Veranstaltung.

Ihre ständige Suche nach dem Inhaltsminimum von Worten verbindet sie mit ihrer Leidenschaft für die in Zeiten der digitalen Medien in den Hintergrund getretene Kalligrafie, die sich der Erzielung perfekter ästhetischer Ausgewogenheit widmet und den Ausgangspunkt ihrer Kunst darstellt. Und wer bis dato noch nie über das Zusammenspiel und die Bedeutung von Worten, Buchstaben oder Abkürzungen nachgedacht hat, setzte sich spätestens nach Betrachtung ihrer eindrucksvollen Werke damit auseinander.

### STAR INSIGHT II

Im zweiten Quartal begaben wir uns auf die Spuren von James Bond. In ihrem Impulsvortrag „007 statt 08/15“ erläuterte Profiler Suzanne Grieger-Langer den 50 geladenen STAR Insight-Gästen, wie man sich auch im beruflichen Alltag erfolgreich gegen Manipulationen aller Art wehrt. Wie erfolgreich das auch mit Worten geht, zeigte spätestens die im Anschluss stattfindende Poetry Slam-Darbietung. Das Duell der etwas anderen Art gab unserem Publikum die Möglichkeit, aus vier der besten Slam-Poeten Deutschlands den Sieger zu küren – und sie haben sich entschieden: Für die einzige weibliche Teilnehmerin, die mit einem nachdenklichen Gedicht daran erinnerte, wie wichtig es ist, ab und zu einfach einmal Danke zu sagen.

### STAR INSIGHT III

Wie vielfältig die Start-up-Szene in Böblingen ist, wurde spätestens bei der dritten Ausgabe der beliebten STAR Insight-Reihe deutlich: dem **START-UP DAY**. Aus den ursprünglich 17 Bewerbern aus der Region, die in einer Vorauswahl ihre Konzepte präsentieren durften, hatten fünf Finalisten Ende Oktober die Möglichkeit, die Gäste nach Vorstellung ihrer Ideen in Form eines Elevator Pitches zu überzeugen.

Per Smartphone wurde dann anonym über den Sieger abgestimmt: Das Team von eMovements, deren Idee von einer am Hang wohnenden Oma inspiriert wurde, sicherte sich den ersten Platz auf dem Siegetreppchen. Ihr elektrisch betriebener Rollator „ello“ soll körperlich eingeschränkten Menschen einerseits mehr Sicherheit auf schwierigem Terrain geben, andererseits aber auch ihre Mobilität trainieren und sie damit länger selbstständig bleiben lassen. Und diese Idee traf nicht nur bei unserer Jury auf großen Anklang – auch Krankenkassen interessieren sich bereits für das patentierte Produkt.

Im Anschluss an die Siegesfeier verwandelte sich der Grüne Salon mit dem berühmten Pianisten Florian Scharnofske in einen Rock'n'Roll-Club und der Abend fand mit guter Stimmung und viel Tanz seinen Ausklang.

### STAR INSIGHT IV

Den Abschluss der STAR Insight-Reihe bildete die Ausstellung „Schein und Wirklichkeit“ der farbenfrohen Künstlerin und Hochschuldozentin Beate Blankenhorn. In ihren Werken in traditioneller Maltechnik zeigt sie jene Künstler, Literaten, Philosophen und Menschen, die ihren Lebensweg mit ihrem Wirken geprägt haben – manchmal ist sie auch selbst auf den inszenierten Gruppenportraits zu finden, auf dem Sofa neben Marcel Proust, Virginia Woolf oder Albert Camus. Mit ihren Bildern erzählt sie Geschichten, die der Betrachter entdecken kann – und unsere Gäste hörten gerne zu.







# Impressum

Herausgeber STAR COOPERATION

Konzept, Design & Redaktion STAR MARKETING

Fotos  
 Seiten 17, 33-36, 57, 59, 61:  
 © STAR MARKETING  
 Seiten 19, 29:  
 © westend61  
 Seiten 20, 39:  
 © Fotolia  
 Seiten 40-42:  
 © Local Motors Berlin GmbH  
 Seiten 08/09, 14-16, 23-25, 28/29, 32, 52, 59  
 © Fotografie Dirk Kittelberger  
 Seiten 40/41:  
 © Angelika Kuntzagk Fotografie  
 Seite 56:  
 © bwcon

Illustrationen © Tina Berning

Druck STAR PUBLISHING

© STAR COOPERATION GmbH, März 2017

**Übrigens:** Frank Steinmann, seine Freunde und ihre gemeinsamen Projekte mit STAR sind nicht real, auch wenn sie manchen unserer Kunden und ihren Herausforderungen ähneln. Sollten Sie sich hier und da wiedererkennen, ist diese Ähnlichkeit nur zufällig und nicht beabsichtigt. Unser gemeinsamer Weg mit Herrn Steinmann endet hier. Wir hoffen, Sie hatten genauso viel Freude daran, ihn auf seinem Weg zu begleiten, wie wir.





**STAR COOPERATION GmbH**

Die STAR COOPERATION ist zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008.

Otto-Lilienthal-Straße 5 | 71034 Böblingen | Telefon +49 (0)7031 6288-300 | [www.star-cooperation.com](http://www.star-cooperation.com)

Böblingen | Berlin | Bremerhaven | Fellbach | Frankfurt | Göppingen | Heimsheim | Karlsruhe | Kornwestheim | München | Neu-Ulm  
Obertürkheim | Sindelfingen | Wolfsburg | Atlanta | Barcelona | Johannesburg | Madrid | Peking | Shanghai | Zug