



Service Quick-Check

Ausgangssituation

Die wesentlichen Ziele aller Aktivitäten im Service sind Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit. Um diese zu erreichen ist eine permanente Steigerung der Service-Qualität erforderlich. Als Serviceleiter kennt man sein Geschäft und setzt Impulse zur Optimierung. Häufig fehlt jedoch der kritische Blick von außen und der Austausch mit anderen, vergleichbaren Unternehmen, die vor ähnlichen Herausforderungen stehen.

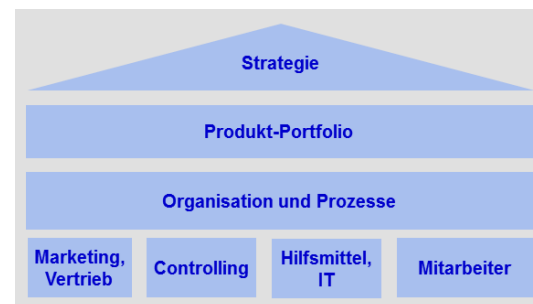


PaSiM GmbH
Proaktiver Service im Maschinen- und Anlagenbau

Produktbeschreibung

Mit dem Service Quick-Check bieten wir Ihnen eine schnelle und präzise Standortbestimmung Ihrer Service-Organisation und –Prozesse.

Wir bewerten in kurzer Zeit und dennoch detailliert Ihren Service, vergleichen ihn mit den Abläufen in anderen Unternehmen und helfen Ihnen bei der Identifizierung von möglichen Ansatzpunkten zur Verbesserung des Kundennutzens und der inhaltlichen Positionierung der eigenen Service-Organisation.



Der Service Quick-Check wird bei Ihnen vor Ort durchgeführt. Im Interview mit Ihrer Service-Leitung und ggf. weiteren Mitarbeitern werden alle relevanten Aspekte Ihrer Service-Organisation beleuchtet und hinterfragt. Dies sind unter anderem:

- Service-Strategie und -Ausrichtung
- Produkt- und Dienstleistungs-Portfolio im Service
- Organisation, Prozesse und Mitarbeiter
- Vertriebs und Marketingaktivitäten im Service
- Unterstützende Systeme, IT und Controlling

Die Ergebnisse werden systematisch ausgewertet und in Form einer Präsentation aufbereitet, die auch eine vergleichende Betrachtung mit ähnlichen Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus beinhaltet.

Umsetzung

1. Befragung der für den Service verantwortlichen Mitarbeiter Ihres Unternehmens mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens (ca. 1 Tag)
2. Auswertung des Fragebogens und vergleichende Betrachtung
3. Präsentation und Diskussion der Ergebnisse sowie Ableitung von Handlungsfeldern zur Optimierung der unternehmensspezifischen Service-Aktivitäten

Ergebnis

Als Ergebnis erhalten Sie ein detailliertes Bild Ihrer Service-Abteilung sowie eine Zusammenstellung von möglichen Ansatzpunkten zur Optimierung ihres Produktportfolios, Ihrer Service-Aktivitäten und Ihrer Organisation.

