



Service Strategie entwickeln

Ausgangssituation

Welches ist die Strategie Ihres Service-Bereichs? Viele Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus erzielen im Service gute Erträge durch Inbetriebnahmen, Störungsbehebungen und den Verkauf von Ersatzteilen. Eine Ausrichtung und Weiterentwicklung dieses Bereichs erfolgt jedoch häufig reaktiv. Erst wenn die Kundenforderungen steigen, wird das Produktportfolio erweitert, die Kapazitäten angepasst, neue Prozesse etabliert, usw.

Eine auf die Unternehmensstrategie abgestimmte ausformulierte Service-Strategie kann die Grundlage sein für eine systematische und zielgerichtete Ausrichtung der Service-Organisation. Dabei müssen eine Vielzahl von Einflussfaktoren (Kunden- und Marktentwicklungen, Unternehmensziele im Neumaschinen-Geschäft, technologische Entwicklungen, aber auch interne Rahmenbedingungen) berücksichtigt werden.

Produktbeschreibung

Im Rahmen eines zweitägigen, moderierten Strategie-Workshops entwickeln wir gemeinsam mit Ihren Führungskräften und Service-Mitarbeitern eine ganzheitliche Service-Strategie. Eine wesentliche Grundlage dafür bildet die Unternehmensstrategie. Es werden zunächst die Möglichkeiten und Chancen, aber auch die Grenzen des Service Bereichs erarbeitet, Beiträge zu dieser Gesamtstrategie zu erbringen.

Aufbauend auf einem Stärken-/Schwächen-/Chancen-/Risiken-Profil Ihres Service werden die einzelnen Elemente einer umfassenden Bereichsstrategie gemeinsam erarbeitet und dokumentiert. Der Moderator setzt hierbei unterschiedliche Kreativitätstechniken ein um das vorhandene Erfahrungswissen optimal zu nutzen, bringt aber auch gezielt Erfahrungen und Ansätze aus vergleichbaren Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus in die Diskussion ein.

Umsetzung

- Vorbereitendes Gespräch mit der Unternehmensleitung, Abstimmung von Zielen und Rahmenbedingungen, Festlegung des Teilnehmerkreises
- Durchführung des Strategie-Workshops (2 Tage)
- Auswertung und Dokumentation der Strategie sowie eines Maßnahmenplans zur Umsetzung
- Bei Bedarf Unterstützung durch Maßnahmencontrolling und Follow-up

Ergebnis

Sie entwickeln eine ausformulierte, mit der Unternehmensstrategie abgestimmte Strategie, die eine Ausrichtung (Vision) des Bereichs ermöglicht, die über konkrete Ziele messbar wird und einen Umsetzungsplan mit operativen Maßnahmen und Projekten beinhaltet.

Der Prozess der gemeinsamen Strategieentwicklung führt zu einer höheren Identifikation der Mitarbeiter mit den Zielen und Aufgaben für die Zukunft. Ebenso werden im Rahmen des Workshops Impulse zur Optimierung und Weiterentwicklung der Gesamtstrategie des Unternehmens gegeben.



PaSiM GmbH
Proaktiver Service im Maschinen- und Anlagenbau

Stärken <ul style="list-style-type: none"> • Stärken und komparative Vorteile der Service-Organisation • Flexibilität, Kundenorientierung • Know-How der Mitarbeiter • Qualität der Maschinen im Feld • ... 	Schwächen <p>Häufige Schwächen im Service sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personallengänge, Qualifikation • Fehlender Service-Vertrieb • Hohe Durchlaufzeiten Time to Faktura nach Einsätzen • Ersatzteile-Verfügbarkeit • Freundlichkeit des Service-Personals • Fremdsprachenkenntnisse • ...
Chancen <ul style="list-style-type: none"> • Was wünscht sich unser Kunde? • Wie entwickelt sich der Markt? • Was können wir als Service noch tun, was wir heute nicht machen? • Service an anderen Anlagen? • Wartungsverträge verkaufen? • Neue Produkte VOR Verkauf von Maschinen • Worin sind wir gut, was wir nicht nutzen? 	Risiken <ul style="list-style-type: none"> • Welche externen Faktoren gibt es? • Tendenzen auf Kundensseite, die berücksichtigt werden müssen • Was kann dem Unternehmen schaden? • Wie entwickelt sich der Wettbewerb? • Gibt es neue Produkte, die unseren Service beeinflussen können?

