



## Einführung von Service-Management-Systemen

### Ausgangssituation

Service-Leiter stehen heute mehr denn je vor der Herausforderung, die Prozesse im Service optimal zu gestalten. Die effiziente Abwicklung von Service-Einsatzplanung und –berichtswesen, Ersatzteilgeschäft, Projekt- und Kontaktmanagement mit Kunden (CRM) benötigt eine auf das Einzelunternehmen und seine Service-Prozesse und –Organisation maßgeschneiderte IT-Unterstützung. Macht es Sinn, ein Standardprodukt einzusetzen und die eigenen, bewährten Prozesse über Bord zu werfen? Wie aufwändig und teuer dürfen dagegen die Anpassung einer Software, die Einführung und das erforderliche Customizing sein?

### Produktbeschreibung

Die Auswahl und Evaluation einer Systemunterstützung beginnt mit einer Analyse und Bewertung der eigenen Prozesse. Wir helfen Ihnen, Ihre Abläufe vor dem Hintergrund einer Systemauswahl zu dokumentieren und zu hinterfragen. Damit ist die Klärung des konkreten IT-Bedarfs und die Erstellung eines Lastenhefts für Softwareanbieter ein Leichtes.

In Kooperation mit Softwareanbietern im Service-Umfeld (u.a. das marktführende Unternehmen Innosoft) ermöglichen wir Ihnen so eine transparente Entscheidungsgrundlage für eine Systemeinführung. Durch die frühe Einbeziehung des IT-Partners ergeben sich Synergieeffekte bei der Implementierung und Mitarbeiterqualifikation. Die individuellen Zusatzprogrammierungen und Customizing-Aufwände werden minimiert.

Ihre Mitarbeiter sind von Anfang an in den Prozess eingebunden, das heißt, von ersten Optimierungen aufgenommener Schwachstellen und möglichen Prozessanpassungen über die Definition des Lastenhefts bis hin zur Implementierung und Feineinstellung des Systems. Ein nachträglicher Schulungs- und Qualifizierungsaufwand wird damit minimiert und die Mitarbeiter identifizieren sich mit der neuen IT-Lösung.

### Umsetzung

Die erforderlichen Umsetzungsschritte hängen vom Unternehmen und der Aufgabenstellung ab. Handelt es sich um eine Neueinführung eines Servicemanagement-Systems oder nur ein Update? Sollen neue Funktionalitäten und Prozesse eingeführt werden oder nur bisherige durch eine IT-Lösung unterstützt werden? Unser Vorgehen in Projekten folgt diesem Fahrplan:

1. Kickoff - Aufnahme des Handlungsbedarfs und der Zielsetzung
2. Prozess- und Schwachstellenanalyse vor Ort - frühzeitige Einbeziehung von möglichen Systempartnern
3. Ergebnisworkshop – organisatorische und prozessuale Optimierungsansätze und mögliche Systeme werden präsentiert. Ein Maßnahmenplan zur Umsetzung wird erstellt.
4. Erstellung eines Lastenhefts - eine Basis für Angebote von Systempartnern schaffen und Systemanbieter auswählen
5. Projektmanagement während der Implementierung
6. Schulung und Mitarbeiterqualifizierung gemeinsam mit dem Systempartner
7. Optional Unterstützung bei der Umsetzung weiter führender Maßnahmen im Tagesgeschäft

### Ergebnisse

Eine Systemunterstützung im Service und die damit verbundenen Vorteile an Effizienz, Transparenz und Service-Qualität sind heute Standard. Nutzen Sie die Lernerfahrung aus vielen effizient abgewickelten IT Projekten! Machen Sie es sich und ihrem Softwarepartner leicht, damit Sie den Funktionsumfang bekommen, den Sie tatsächlich benötigen. Heute und in Zukunft. Ihr Mehrwert ist eine kürzere Projektlaufzeit zur Systemeinführung, eine Minimierung der Projektrisiken und -kosten (auf Seiten des IT-Dienstleisters und bei Ihnen intern) und eine Nachhaltigkeit durch frühzeitige Einbeziehung der Mitarbeiter.



**PaSiM GmbH**  
Proaktiver Service im Maschinen-  
und Anlagenbau