

SERVICE-MANAGEMENT





IHR WEG ZU ZUFRIEDENEN KUNDEN

Service-Management – Brauchen Sie so etwas überhaupt?

Wenn Sie über den Verkauf Ihrer Primärprodukte hinaus Ihre Kunden an Ihr Unternehmen binden wollen, dann lautet die Antwort eindeutig: Ja, Sie brauchen Service-Management!

Immer mehr Unternehmen haben verstanden, dass sich nur diejenigen erfolgreich durchsetzen, die über das Produkt hinaus ihren Kunden produktnahe Dienstleistungen anbieten. Dabei sind die Möglichkeiten vielseitig und facettenreich. Angefangen vom Ersatzteilservice bis hin zu Betreibermodellen gestalten sich die Aufgaben je nach Produkt und Markt unterschiedlich komplex. Vom Erkennen der Notwendigkeit, kundennahe Services anzubieten, bis zum Erwirtschaften des ersten finanziellen Gewinns gilt es zahlreiche Herausforderungen zu meistern.

Am Fraunhofer IML haben wir bereits viele Industriepartner aus unterschiedlichen Branchen auf diesem Weg bis zur Zielerreichung begleitet. Auch Sie können von unseren Erfahrungen im Service-Management profitieren. Hierzu bieten wir Ihnen eine für Ihr Unternehmen maßgeschneiderte Unterstützung bei der Entwicklung und Realisierung Ihres Produktportfolios im Service-Management an. Der Weg dorthin besteht aus folgenden Phasen:

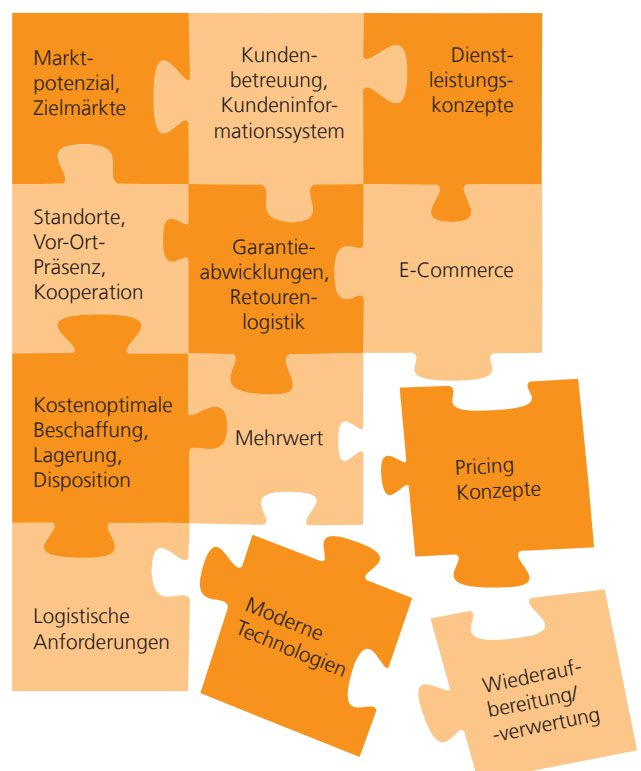
Phase I: Zielsetzung

Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir verschiedene strategische Optionen, wie Sie Ihr Unternehmen und Ihre Produkte optimal aufstellen. Dabei können die Antworten auf folgende Fragen die Zielbestimmung erheblich vereinfachen:

- Was wollen Ihre Kunden?
- Welche zusätzlichen Leistungen kann Ihr Unternehmen anbieten?
- Welche Trends, Anforderungen und Ideen sind in Ihrer Branche aktuell?
- Welche Visionen haben Sie von zukünftigen Produkten und Dienstleistungen?

Diese Fragen können im Rahmen von internen Workshops, mittels Marktstudien und auf Basis der Erfahrungen des Fraunhofer IML aus anderen Untersuchungen bzw. Projekten beantwortet werden.

Das Ergebnis dieser Phase ist eine Aufstellung aller in Frage kommenden Services.





Phase II: Analyse der gegenwärtigen Situation

Vor der Detaillierung der neuen Services ist es erforderlich, die bereits existierenden Prozesse im Service-Management aufzunehmen. Da Prozessabläufe häufig nicht vollständig neu entwickelt, sondern nur an die Marktgegebenheiten angepasst werden müssen, ist eine Bewertung der gegenwärtigen Prozesse erforderlich. Das Fraunhofer IML hat dazu die Methodik des Prozesskettenmanagements entwickelt, welche die Abläufe transparent abbildet und von der Problemanalyse bis hin zur kostenmäßigen Bewertung eingesetzt werden kann.

Das Ergebnis der Phase II ist eine Aufstellung der gegenwärtig vorhandenen Service-Management Prozesse einschließlich der identifizierten Optimierungspotenziale.

Phase III: Detaillierung der zukünftigen Prozessabläufe

Basierend auf den in Phase I definierten Zielen müssen in dieser Phase die zukünftigen Prozesse detailliert werden. Dabei gilt es, sowohl die in Phase II erkannten Optimierungspotenziale vorhandener Abläufe umzusetzen als auch neue Prozesse zu gestalten, die noch nicht im Portfolio vorhanden sind. Auch hierzu kann das Prozessketteninstrumentarium des Fraunhofer IML eingesetzt werden. Sie erhalten klar verständliche Prozessketten, die Transparenz über die zukünftigen Abläufe in einer einheitlichen Sprache schaffen. Diese ermöglichen zudem eine Modularisierung der Services, welche sich später gemäß den Kundenwünschen zu Servicepaketen zusammenfassen lassen.

Das Ergebnis der Phase III sind detaillierte Prozessabläufe für alle definierten Service-Produkte. Wenn gewünscht, können diese um die dafür erforderlichen Mitarbeiterzahlen und die Prozesskosten ergänzt werden.

Phase IV: Umsetzung

Das Wissen um die zukünftigen Prozesse allein ist für die Umsetzung nicht ausreichend. Bei der technologischen Sicht profitieren Sie vom Erfahrungsschatz des Fraunhofer IML als eine weltweit anerkannte Forschungseinrichtung. Daneben ist aber auch ein individuelles Change- und Kompetenzmanagement erforderlich, um gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern die neuen Anforderungen zu meistern.

Auch im Falle einer „Make-or-Buy“-Entscheidung unterstützen wir Sie gerne. Hier profitieren Sie von der Erfahrung aus vielen Outsourcing-Projekten, die eine effiziente Gestaltung der unternehmenseigenen Prozesse und die Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Dienstleistern sicherstellt.

Fazit: Wann sind Sie fertig?

Im Grunde niemals! Denn Services richten sich nach den Kundenanforderungen. Die rasante technologische Entwicklung, die fortlaufende Änderung der Arbeitsprozesse oder die Veränderung der Unternehmensstrategie und das stetige Streben nach Umsatzmaximierung sind nur einige Beispiele für kontinuierlich neu entstehende Herausforderungen in immer kürzeren Zeitabständen. Es ist wichtig, Ihre Kunden und deren Anforderungen ununterbrochen im Blick zu haben. Nur so lassen sich relevante Marktentwicklungen verfolgen und analysieren, um daran bei Bedarf Ihre Marktangebote anzupassen. Permanente Bereitschaft zur Wandlung ist gefordert.

Wir können Sie durch unsere jahrelange Erfahrung und Expertise im Bereich Service-Management auf dem gesamten Weg zum innovativen Anbieter von produktbegleitenden Services aktiv begleiten. Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann kontaktieren Sie uns unverbindlich.

Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML

Institutsleitung:

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Uwe Clausen

Univ.-Prof. Dr. Michael ten Hompel (geschäftsführend)

Joseph-von-Fraunhofer-Str. 2–4

44227 Dortmund

Abteilung Anlagen- und Servicemanagement

Ansprechpartner:

Dr.-Ing. Thomas Heller

Telefon +49 (0) 231 9743-444

E-Mail thomas.heller@iml.fraunhofer.de

Website www.iml.fraunhofer.de/anlagenmanagement