



WEITERBILDUNG

Service-Techniker schaffen neue Produkte

Die Diskus Werke Schleiftechnik GmbH in Dietzenbach/Steinberg hat sich im Konzernverbund strategisch darauf ausgerichtet, neue Service-Produkte zu entwickeln und gezielt die Mitarbeiter firmenübergreifend zu schulen.

Der Erfolg von produktbegleitenden Dienstleistungen ist abhängig von der Qualifikation des Mitarbeiters vor Ort, der über eine hohe Fachkompetenz verfügen muss. Zusätzlich wird im direkten Kontakt mit dem Kunden eine hohe soziale Kompetenz benötigt. Im Rahmen des Forschungsprojektes „Service Chain“, das vom Bundesministerium für Forschung und Bildung (BMBF) gefördert wird, hat das Fraunhofer Institut für Systemtechnik und Innovationsforschung (ISI) eine Systematik erarbeitet, welche die Serviceprozesse von der Analyse bis zur Umsetzung darstellt.

Im ersten Schritt ermittelten die beteiligten Unternehmen im Firmenverbund mit der Diskus Werke Schleiftechnik GmbH mögliche Service-Produkte. Im zweiten leiteten sie aus dem Wissen der Mitarbeiter, das für das Service-Produkt erforderlich ist, eine Soll-Kompetenz ab. Nachdem sie über eine Qualifikationsma-

trix die Ist- und Soll-Kompetenzen gegenübergestellt hatten, zeigte sich, dass die Wissenslücken im Bedarfsfall über entsprechende Weiterbildungsmaßnahmen geschlossen werden müssen.

Partnerschaften eingehen

Aufgrund der breiten Fachkompetenz in den beteiligten Unternehmen konnten diese explizit nahezu für jede erforderliche Qualifikation innerhalb des Firmenverbunds den richtigen Unternehmenspartner bestimmen. Diese unternehmensübergreifende Servicepartnerschaft, in der die Aufgaben der neuen Service-Produkte sowie die Weiterqualifikation auf mehrere Betriebe verteilt sind, ändert für den Mitarbeiter, der die Aufgaben beim Kunden zu erfüllen hat, auf den ersten Blick nicht viel. Bei genauerem Hinsehen wird es jedoch möglich, die Anforderungen auf der Ebene der Fach- und Methodenkompetenzen auf die Firmen-



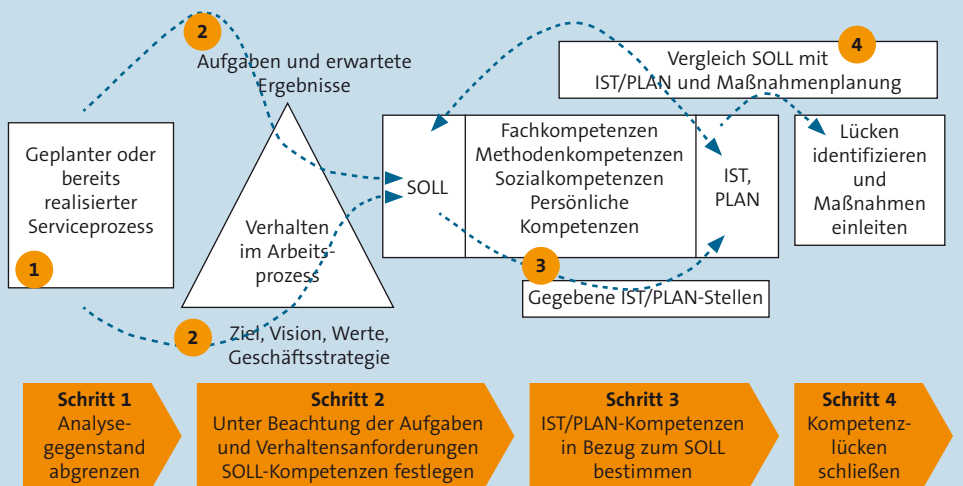
Service in der Krise: Unternehmen ma- indem sie ihre Mitarbeiter schulen, neue

partner zu verteilen und dadurch den Mitarbeiter vor Ort zu entlasten.

Ausgehend von den Soll-Kompetenzen ging das Unternehmen auf die Suche nach zusätzlich geeignetem Servicepersonal im Hause, zum Beispiel indem die Fachvorgesetzten mit ihren Mitarbeitern über eventuell sinnvolle Weiterqualifizierungen sprachen. Eine nordhessische Bundesagentur für Arbeit, welche bereits in der Vergangenheit technisch versierte Arbeitslose theoretisch im Bildungszentrum Kassel und praktisch in einzelnen Firmen ausgebildet hatte, wurde aufgrund ihrer damals positiven Ergebnisse mit eingebunden.

Daraus resultierte die Idee, die erforderlichen theoretischen, sozialen und kulturellen Kompetenzen der Mitarbeiter anderer Unternehmen im Firmenverbund ebenfalls in Zusammenarbeit mit den lokalen Bundesagenturen für Arbeit zu schulen. Die Maßnahmen zur Qualifizierung der eigenen Mitarbeiter, die sich aus dem Konjunkturpaket II der Bundesregierung ableiten, sollten eine Hilfestellung bieten. Doch leider mussten die Beteiligten feststellen, dass die Umsetzung dieser Maßnahmen und das Engagement der jeweiligen Agenturen für Arbeit sehr unterschiedlich ausfielen. In anderen Regionen gestaltete sich deshalb die Zusammenarbeit zwischen den Agenturen für Arbeit und den entsprechenden Unternehmen deutlich schwieriger.

Kompetenzanalyse eines Serviceprozesses



Quelle: Fraunhofer ISI, Karlsruhe 2009

Von der Analyse bis zur Umsetzung: Das Fraunhofer Institut für Systemtechnik und Innovationsforschung (ISI) hat eine Systematik zur Darstellung von Serviceprozessen erarbeitet.



Foto: Wendell Franks / iStockphoto

chen vor, wie sie die Krise überwinden, Leistungen zu schaffen.

Motivierendes Geschäftsmodell

Die Diskus Werke Schleiftechnik GmbH und die Schwesterfirmen befanden sich zum Zeitpunkt der Kompetenzanalysen

im Stadium der Planung neuer Service-Produkte. Es entstand eine firmenübergreifende Service-Gesellschaft mit eigenen Mitarbeitern, die zum Ziel hat, dem Markt firmenübergreifende Service-Produkte anzubieten. Diese Gesellschaft entwickelt die neuen Service-Produkte und steuert die Schulungen der Mitarbeiter aus dem Firmenverbund und führt als Unterstützung zusätzliche Standortdienstleistungen durch.

Um in Zukunft marktbedingten Schwankungen entgegenzutreten, spezialisiert sich die Service-Gesellschaft auf Generalüberholungen von Maschinen der Firmengruppe. Die Umsetzung erfolgt je nach Auslastung mit Unterstützung der Firmen oder ausschließlich durch die Mitarbeiter der Service-Gesellschaft. Inzwischen sind mehrere Service-Techniker zusätzlich eingestellt worden. Sie werden zunächst in den Servicebereichen der

IM BLICKPUNKT



Herstellerwerke eingesetzt und dort intern weiterqualifiziert.

Aus der anfänglichen Idee, Auslastungsschwankungen durch neue „Service-Produkte“ entgegenzutreten, hat sich ein für die Mitarbeiter motivierendes Geschäftsmodell entwickelt. Darüber hinaus konnte das Unternehmen damit die krisenbedingten Auftragsschwankungen auffangen. In Zeiten von ungleichmäßiger Auslastung sind einschlägige Maßnahmen erforderlich. Der konsequente Ausbau von produktbegleitenden Dienstleistungen und der Aufbau von neuen Service-Produkten ermöglichen einen zeitlichen Wettbewerbsvorsprung und generieren zusätzliche Umsätze. > Bp-104

Autor:

Frank Seinschedt

Leiter für technische Dienstleistungen,
Diskus Werke Schleiftechnik GmbH,
Dietzenbach/Steinberg



Versicherungskonzepte für den Mittelstand

Die Versicherungsbedürfnisse von mittelständischen Unternehmen sind so verschieden wie die Industriesparten, in denen diese tätig sind. XL Insurance stellt sich diesen Kundenbedürfnissen mit einem Team, das sich ausschliesslich diesem Segment widmet. Durch unser globales Know-how und effiziente administrative Prozesse stellen wir dem Kunden verlässliche und schnell verfügbare Versicherungslösungen für Sach- und Haftpflichtrisiken zur Verfügung.

Kontaktieren Sie uns unter der Nummer +49 (0)89 63 206 200.
www.xlinsurance.com/middlemarket/cea



Sponsor of the
Business Insurance
EURO100 risk
and insurance
managers survey

XL INSURANCE

„XL Insurance“ ist eine eingetragene Handelsmarke der XL Capital Ltd und wird weltweit als Schutzmarke für die Versicherungsgesellschaften von XL Capital Ltd verwendet.