

# Weltweiter Service

## Strategien zum Aufbau internationaler Serviceorganisationen

- Mit Service Partnern den Markteintritt gestalten
- Besondere Gegebenheiten in China
- Strukturierte Tipps zum Aufbau eigener Serviceniederlassungen



## Ihre Ziele sind unser Anspruch

für erfolgreiche Service Methoden



### Ihre Ziele

- Service als Wettbewerbsvorteil
- Optimierung des Einsatzes von Personal- und Materialressourcen
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Steigerung Umsatz und Ebit
- Aufbau neuer Service Standorte

### Unsere Konzepte

- Basis Service Strukturen
- Dienstleistungsentwicklung
- Aufbau Internationaler Service Standorte
- Ganzheitliche Service Strukturen
- Maintenance **Lifecycle** Management

### Unsere Leistung

- Service Audit
- Individuelle kundengerechte Service Strategien entwickeln
- Aufbau von Service Abteilungen und Standorten
- Einführung und Umsetzung von Service- Vertriebsorganisationen
- Kommunikations Training, Coaching
- Systemische Beratung



## Service Bausteine

für Ihren Erfolg

### Mitarbeiterqualifikation

- Analyse
- Qualifikations Matrix
- Trainings Organisation
- Vertriebs Training

### Service Produkte

- Dienstleistungsentwicklung
- Professionelle Inspektionen
- 24/7 Hotline + Ersatzteile
- Überholungen
- Reparaturen
- Ersatzteilmanagement

### Service Vertrieb

- Marketing
- Angebotserstellung
- Kalkulationen
- Präsentationen
- Vertriebsaktivitäten
- Vertreter
- Key Account
- Messeauftritt

### Maintenance Lifecycle Management

- Teleservice/Condition Monitoring
- Online Bauteilüberwachung
- Trouble Shooting
- Wissensmanagement
- TCO
- Energie-Monitoring

**Systempartner für  
Power Services  
Seinschedt**

Service Consulting 

### Neumaschinenbetreuung

- Aufstellung und Inbetriebnahme
- Restmängelbearbeitung
- Endabnahme
- Gewährleistungen

### Service Standorte

- Standortsuche
- Partner/Mitarbeiter-suche
- Vertragsgestaltung
- Qualifikation
- Aufbau

### Organisation

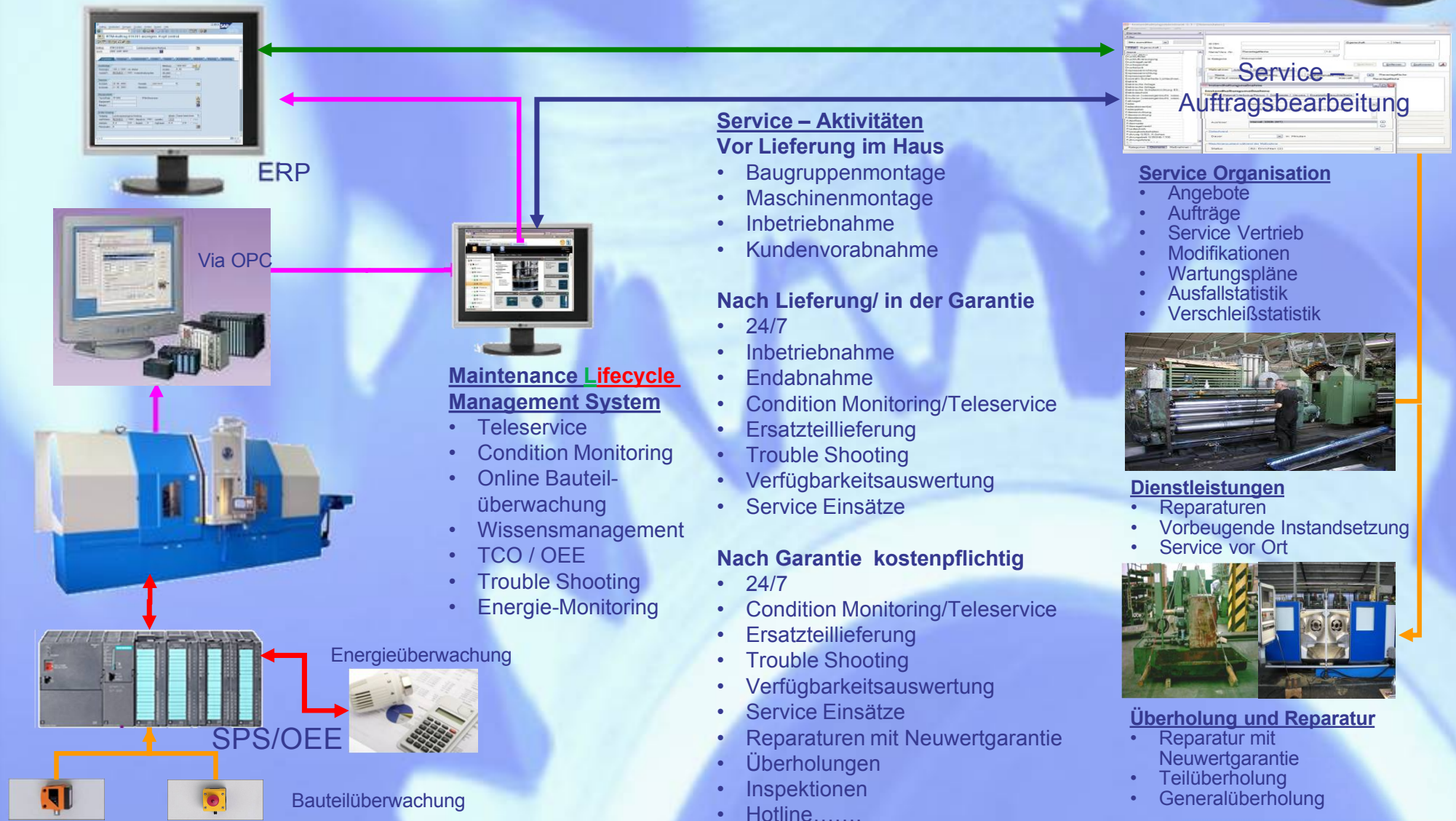
- Ablage
- Auftragsbearbeitung
- Terminverfolgung
- Techniker Steuerung
- Prozessabläufe
- Controlling
- CRM

### Kommunikation

- Individuelles Kundenmanagement
- Beschwerdemanagement
- Telefon Kommunikation
- Interne Kommunikationsstrukturen
- Mitarbeiter Motivations



## Aktives internationales Service – Management zur Kundenzufriedenheits- und Umsatzsteigerung



## Gemeinsam mit Service – Partnern den Markteintritt gestalten



### Vorteile internationaler Service Standorte

- Kundennähe
- Preisvorteile im Service
- Reaktionszeiten
- Markt- und Wettbewerbsentwicklung
- Umsatzsteigerung und Wettbewerbsvorteile im Neumaschinengeschäft



### Eigene Voraussetzungen

- 100%ige Befürwortung durch die Geschäftsleitung
- Service Personalverantwortung
- Interne Transparenz
- Telefonbereitschaft / Helpline
- Teleservice / Condition Monitoring
- Wissens- oder Informationsmanagement
- IT – und Telekommunikations - Infrastruktur
- Interaktives Service-Auftragsmanagement
- Vision = Enterprise 2.0

### Qualifikation des Service Partners

- Landesspezifische Kenntnisse (Kultur und Politik)
- Marktkenntnisse lokaler und ausländischer Kunden
- Qualifiziertes Personal
- Mögl. umfangreiche Sprachkenntnisse der Mitarbeiter
- Branchenkenntnisse (Schleifen, Drehen etc)
- Gewachsene Lieferanten und Infrastruktur
- Persönliches Netzwerk
- Westliche Eigentümer mit deutscher Rechtsprechung
- Infrastruktur für Ersatzteilverkauf



## Besondere Gegebenheiten in China

als zentrale Schnittstelle zwischen Unternehmen und Kunden

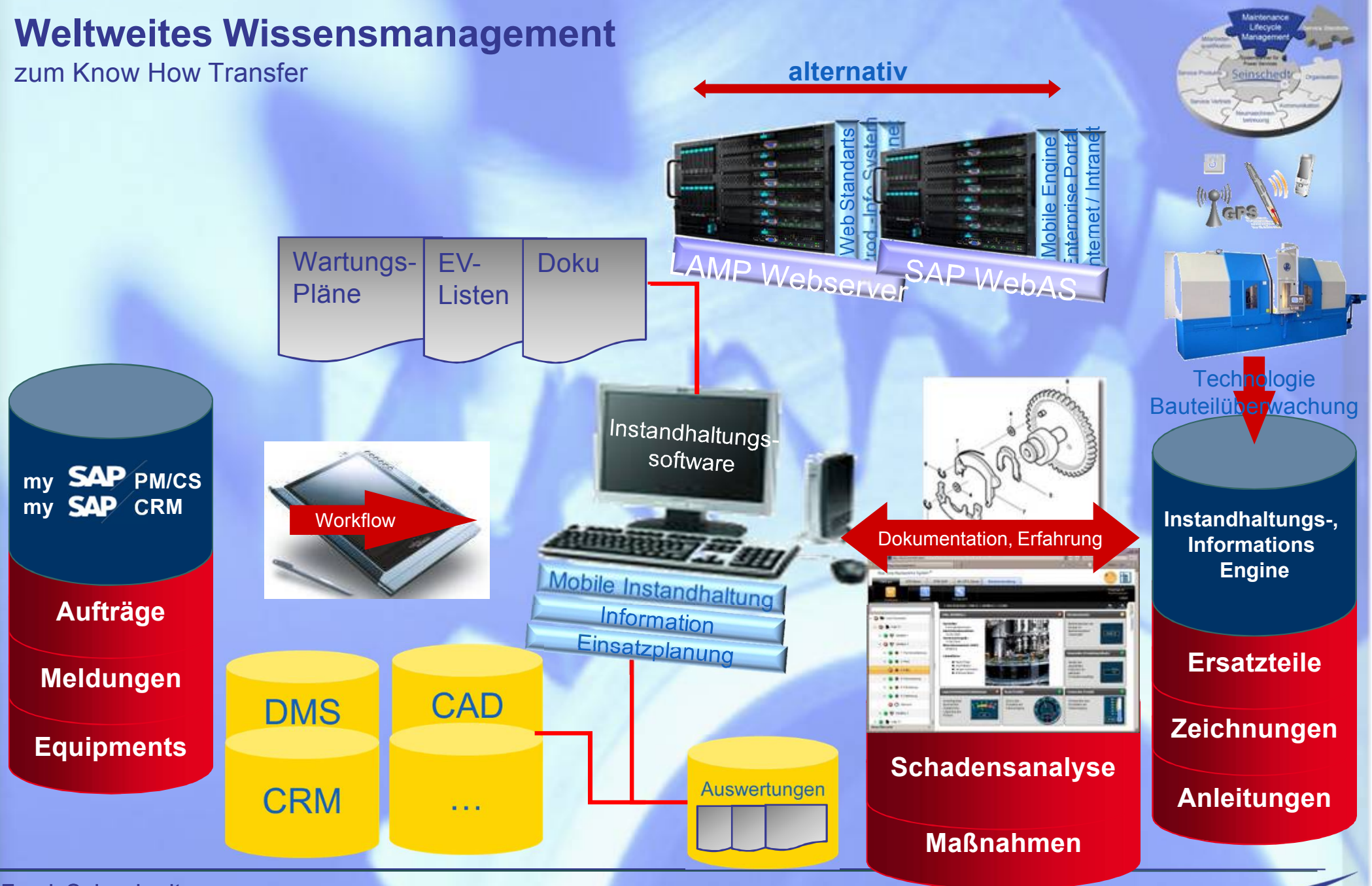


- Chinesische Kunden erwarten Service von deutschen Maschinenherstellern vor Ort
- Schaffen einer Vertrauensbasis (trust service)
- Geeignete Standortwahl
- Qualifizierte Fachkräfte rekrutieren, weiterbilden und halten (soft skills)

- Qualifizierte Mitarbeiterführung
- Mitarbeiterzufriedenheit durch kulturspezifischen Blickwinkel stärken
- Lieferanten Infrastruktur aufbauen
- Ersatzteilverkauf in Reminbi (Gründung FICE: Foreign Investment Commercial Enterprises)
- Know How Verlust vorbeugen



## Weltweites Wissensmanagement zum Know How Transfer



## Digitale Erfassung handschriftlicher Instandhaltungsberichte

zur Service Techniker Steuerung einschl. Produktionsverbesserung



- Automatische Auftrags-generierung einschl. Maßnahmen
- Manuelles Ausfüllen der Instandhaltungsberichte
- Übernahme der Zeiten und Schadensursachen (MTBF / MTTR)
- Einbindung ins Wissensmanagement
- Automatische Zuordnung der Berichte zum Maschinenlebenslauf
- Mobil per Bluetooth über das Mobiltelefon zum Server
- Lokal per USB-Dockingstation zum Server
- GPS Erkennung



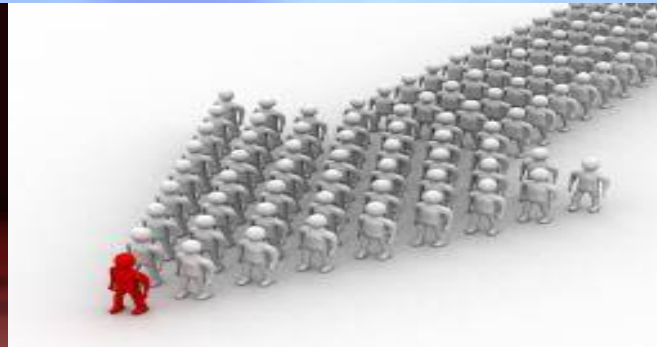
Automatische Bericht-und Zeiterfassung zum Maschinenlebenslauf





## Aufbau von Service Standorten weltweit

der direkte Weg zur Kundenbindung



### Planungsphase

- Erstellung eines Pflichtenheftes zur Service Anforderung
- Qualifikations – Matrix
- IT/Telekommunikations - Infrastruktur
- Standortwahl
- Partnerwahl / Mitarbeitergenerierung
- Ortsbesichtigung
- Vertragsgestaltungen
- Terminierung

### Projektphase

- Qualifikation der Mitarbeiter
- Aufbau der Infrastruktur
- Landesspezifische Dienstleistungen entwickeln
- Angebots- und Kalkulations-Erstellung
- Marketing – Vorbereitung (CI)
  - Präsentationen
  - Prospekte
  - Mitarbeiterkleidung
- Ausrüstung Service Techniker
- Projektmanagement

### Umsetzungsphase

- Marketing Aktionen
  - Mailing
  - Terminvereinbarung
- Kundenbesuche
- Service Vertrieb
- Einarbeitung Service Techniker
- Überprüfung der Tätigkeiten
- Score Cards erstellen
- Controlling



## Strategische Projektdurchführung, zum Aufbau neuer internationaler Service Standorte



### Planungsphase: Bilanz/Ziel/

### Projektphase: Risikomatrix / Potentialanalyse / Strukturgestaltung

### Umsetzungsphase Markteinführung / Vertriebsaktivität / Pilotauftrag

#### Vorbereitung

- Zielvorgaben/Pflichtenheft
- Stärken-Schwächen Analyse
- Standortwahl
- Produktionsumfang
- Qualifikationsmatrix
- Vorhandene IT/Telekomm. Infrastruktur

#### Service Analyse

- Benchmark
- Kundenzufriedenheits - Analyse
- Partner- / Mitarbeiterfindung
- Kommunikations - Konzept
- Wirtschaftlichkeitsberechnung
- Vertragsvorschlag
- Terminplan

#### Service Techniker

- Schulungskonzept Service Techniker
- Training der Service Techniker
- Ausrüstungsgestaltung
  - Werkzeuge
  - Mess- und Prüfmittel
  - Kleidung
- Formularwesen
  - Montageauftrag
  - Reiseberichte
  - Stundenzettel
  - Reisekostenabrechnung

#### Organisationsplanung

- Geschäftsprozesse
- Organisationsstruktur
- Infrastruktur
- Kommunikation
- Eigene Belegschaft informieren

#### Umsatzsteigerung

- DL Bestimmung
- Angebot/Kalkulation

#### Marketing

- Präsentation
- Werbemittel

#### Service Vertrieb

- Mailing zum Kunden
- Terminvereinbarung
- Kundenbesuche mit ST

#### Auftragsbearbeitung

- Pilotauftrag generieren
- Unterweisung des ST beim Kunden
- Überprüfung der selbstständigen Tätigkeit

#### Controlling

- Score Card erstellen
- Controlling abfragen
- Kundenzufriedenheit messen

Zeit X

Zeit X

Zeit X



## Danke für Ihre Aufmerksamkeit



**Frank Seinschedt**

Tele: +49 (0) 6055 9077247  
Mobil: +49 (0) 1755 232419  
Email: [frank.seinschedt@seinschedt.eu](mailto:frank.seinschedt@seinschedt.eu)

