



INDUSTRIAL SERVICES EXCELLENCE CIRCLE

Fraunhofer-Institut für Integrierte Schaltungen IIS

Institutsleitung
Prof. Dr.-Ing. Albert Heuberger
Am Wolfsmantel 33
91058 Erlangen

Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS

Nordostpark 93
90411 Nürnberg

Kontakt

Oliver Fuhrmann
Telefon: +49 911 58061-9569
Fax: +49 911 58061-9599
oliver.fuhrmann@scs.fraunhofer.de
www.iis.fraunhofer.de
www.scs.fraunhofer.de

Proaktives Service-Management als Treiber der Wettbewerbsfähigkeit

Aktuell sehen sich viele Industrieunternehmen mit globaler Niedrigpreiskonkurrenz und immer individuelleren Kundenbedürfnissen konfrontiert. Das Angebot industrieller Services bietet eine Möglichkeit, diesen Herausforderungen zu begegnen und neue Wettbewerbsvorteile zu erschließen. Darüber hinaus intensiviert sich die Kundenbeziehung und die Kundenbindung steigt.

Wie ist Ihr Service-Portfolio ausgerichtet ?

Kennen Sie den Mehrwert Ihrer Dienstleistungen für Ihre Kunden ?

Entwickeln Sie Dienstleistungen systematisch ?

Beschäftigen Sie sich auch mit diesen Fragestellungen rund um Services und möchten wissen, welche Erfahrungen andere Unternehmen beim Angebot von Services und Lösungen gemacht haben? Dann sind Sie im »Industrial Services Excellence Circle« genau richtig. Hier können Sie Erfahrungen austauschen, Herausforderungen diskutieren und gemeinsam mit Unternehmen und Forschern Lösungsansätze entwickeln.



REINER PRODUKTHERSTELLER

MORGEN

50%

30%

HEUTE

REINER DIENSTLEISTER



1

Der Industrial Services Excellence Circle

Im Industrial Services Excellence Circle treffen sich Service-Leiter, die im Bereich industrieller Services neue Wege beschreiten und gemeinsam Lösungsansätze für aktuelle Herausforderungen der betrieblichen Praxis erarbeiten möchten.

Geleitet und moderiert wird der Excellence Circle von den Service-Experten des Fraunhofer SCS. Es sind zwei gemeinsame Workshops pro Jahr geplant. Die Themenschwerpunkte der Workshops liegen auf den gemeinsam identifizierten Handlungsfeldern, wodurch die Inhalte des Industrial Services Excellence Circle immer auf die konkreten Bedürfnisse der Unternehmen ausgerichtet sind. In Experteninterviews und On-Site Visits bei interessierten Unternehmen werden Zusammenhänge offengelegt, die später eine gemeinsame Entwicklung praktischer Lösungen ermöglichen.

Fokus Kundenorientierung

Ein Fokus liegt dabei auf der Kundenorientierung der teilnehmenden Unternehmen. Die Kenntnis der Kundenbedürfnisse und das Angebot individueller Services und Lösungen sind wesentliche Erfolgsfaktoren für Service Excellence. Kundenwissen gewinnt für die Wettbewerbsfähigkeit also immer mehr an Bedeutung, weswegen die Erzeugung und Nutzung dieses Wissens einen Schwerpunkt des Excellence Circle darstellt.

Fünf gute Gründe für Ihre Teilnahme im Industrial Services Excellence Circle

- Ihr Unternehmen hin zu Service Excellence weiter entwickeln
- Ansätze und Methoden für Service Excellence kennenlernen und vergleichen
- Im Kreise engagierter Service-Leiter Herausforderungen diskutieren
- Gemeinsam praktische Lösungen entwickeln
- Vom Forschungstransfer in die Praxis profitieren

1 Nach Selbsteinschätzung der Teilnehmer liegt die Service-Orientierung überwiegend im Bereich von zehn bis 30 Prozent. Die Tendenz geht dahin, dass sie sich zukünftig zu mindestens 50 Prozent als Dienstleister verstehen.

Service-Orientierung der Teilnehmer anhand organisationaler Kriterien

Kriterium	Ausprägung		
Ziele der angebotenen Services	produktorientiert		service-orientiert
Anteil Service-Umsatz	< 10%	10% - 30%	> 30%
Eigene Service-Gesellschaft	Nein		Ja
Cost / Profit Center	Cost Center		Profit Center
Vermarktung der Services	reaktiv		proaktiv
Messung Kundenzufriedenheit	selten	jährlich	nach erbrachter DL

Quelle: Posselt T., Fuhrmann O., Hofmann B., Danzinger F. (2015), Industrial Services Excellence Circle, Abschlussbericht, Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS, Nürnberg