



Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS

Institutsleitung
Prof. Dr.-Ing. Albert Heuberger

Am Wolfsmantel 33
91058 Erlangen

Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS

Leitung
Prof. Dr. Alexander Pflaum

Geschäftsführung
Dr.-Ing. Roland Fischer

Nordostpark 84
90411 Nürnberg

Kontakt
Oliver Fuhrmann

Telefon +49 911 58061-9569
oliver.fuhrmann@scs.fraunhofer.de

www.iis.fraunhofer.de
www.scs.fraunhofer.de

FALLSTUDIE UND REFERENZEN SERVITIZATION IM MASCHINENBAU

ERGEBNISSE AUS DEM INDUSTRIAL SERVICES
EXCELLENCE CIRCLE

Ausgangssituation

Services spielen für die Wettbewerbsfähigkeit im Maschinenbau eine zunehmend große Rolle. Den finanziellen und strategischen Chancen einer gesteigerten Service-Orientierung stehen jedoch organisatorische Herausforderungen gegenüber, die von Unternehmen erkannt und deren Lösungen operativ umgesetzt werden müssen.

Heute stammen bei einigen Herstellern bereits bis zu 65 Prozent der Gewinne im Maschinenbau aus dem Geschäft mit Services. Allerdings ist das Geschäft mit klassischen Services wie Ersatzteilen und Instandhaltung von Maschinen wegen des hohen Standardisierungsgrads rückläufig, so können beispielsweise Ersatzteile bei Drittanbietern häufig günstiger gekauft

werden. Eine Möglichkeit diesem Trend entgegenzuwirken ist es, neue Services zu entwickeln, die nicht nur die Funktion der Maschine sicherstellen, sondern den Kunden in der Ausführung seiner Prozesse unterstützen. Jedoch bieten erst 55 Prozent der Maschinenbauer solche margenstarken Services an. Zukünftig wird es notwendig sein, statt der Maschine den Kunden noch stärker in den Fokus zu nehmen und sich mit Lösungen für dessen Probleme in einem zunehmend service-getriebenen Markt zu behaupten.



STRUKTUR DES WORKSHOPS SEHR GUT UND ABWECHSLUNGSREICH. VIEL GEMEINSAM GEARBEITET, KEINE »BLASMUSIK VON VORNE«.

Manager After Sales Processes & Development,
Unternehmen mit 11.000 Mitarbeitern

DIE GRUPPE IST SPANNEND, FREUE MICH ÜBER EINE FORTSETZUNG.



Manager Business Development Services,
Werkzeugmaschinenhersteller, 11.000 Mitarbeiter

Ziel

Ziel des 2014 von der Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS begründeten Industrial Services Excellence Circle (ISEC) ist es, die organisationalen Herausforderungen für eine stärkere Service-Orientierung mit Unternehmen des Maschinenbaus zu untersuchen und gemeinsam Lösungsstrategien für Herausforderungen zu erarbeiten.

Ziel der ersten grundlegenden Untersuchung des ISEC ist es, die Herausforderungen und Handlungsfelder zu identifizieren, denen eine besonders hohe Bedeutung für mehr Service-Orientierung beigemessen wird. Es werden verschiedene Organisationsbereiche untersucht und die dort auftretenden Herausforderungen sowie deren Zusammenhänge und Wechselwirkungen aufgezeigt.

Lösungsansatz/Methodik

Im Jahr 2014 wurden insgesamt 11 Manager aus acht Maschinenbauunternehmen in teilstrukturierten Experteninterviews befragt. Die beteiligten Unternehmen weisen einen Umsatz zwischen 60 und 390 Millionen Euro aus und beschäftigen zwischen 600 und 2600 Mitarbeiter.

Ergebnisse

Service-Strategie ist ein immer bedeutenderer Faktor für die Differenzierung im Markt.

Kulturwandel im Unternehmen ist eine Voraussetzung für die Umsetzung.

Schulung und Motivation von Mitarbeitern ist entscheidend für mehr Service-Orientierung.

Die Implementierung service-orientierter Strukturen und Prozesse ist notwendig.

Das Wissen über individuelle Kundenbedürfnisse und den Mehrwert der eigenen Services sind weitestgehend zu stark vernachlässigt worden.

Nutzung von Digitalisierungs-Technologien hat massiv Auswirkungen auf die Organisation.

Service Excellence hängt vor allem von einer systematischen Service-Entwicklung, einem auf die Lösung individueller Kundenprobleme ausgerichteten Service-Vertrieb und einer schnellen und flexiblen Service-Erbringung ab.

Diese Felder zeigen Unternehmen und Service-Management-Praktikern Aktionsbereiche und erste Handlungsvorschläge auf, deren konsistente Bearbeitung wichtige Bausteine auf dem Weg zu Service Excellence darstellen.

Die Forscher und Wissenschaftler der Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS entwickeln seit 1995 praxisnahe und innovative Lösungen entlang der kompletten Supply Chain. Dabei forschen sie und beraten neutral Unternehmen aus Industrie, Handel und Dienstleistung sowie öffentliche Institutionen. Publikationen gehören ebenfalls zur Expertise der Fraunhofer SCS.

www.scs.fraunhofer.de