

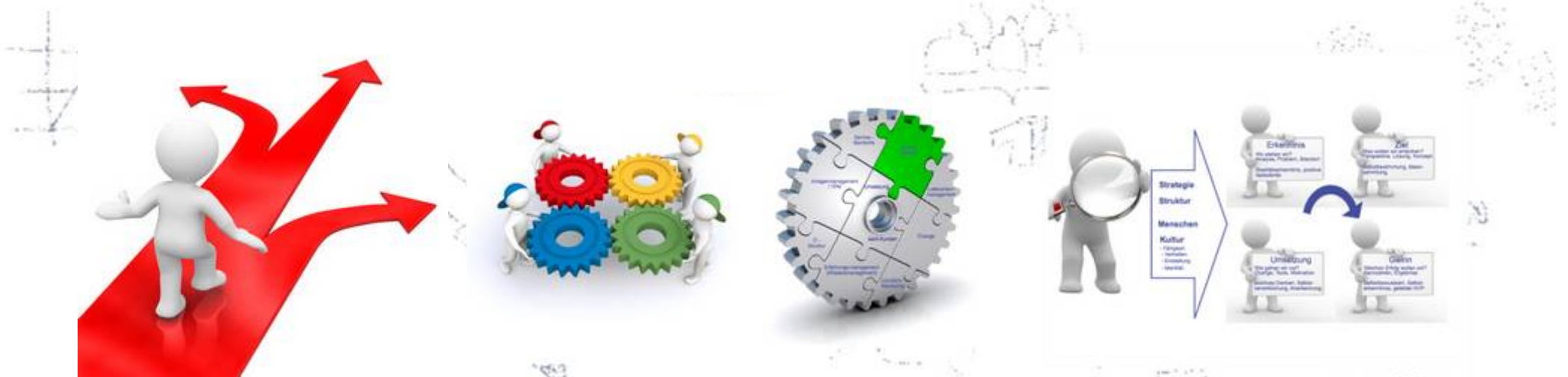
best practice Service aus einer Hand
Von der Konzeption bis zur Umsetzung

Ganzheitliche Serviceoptimierung im Maschinen- und Anlagenbau

Kundenzufriedenheit-, Umsatz-, Ebit- und Produktverbesserung.....

...durch zeitgerechtes Servicemanagement

Ihre Ziele ist unser Anspruch



Ihre Ziele

- Verbesserung der Service Abläufe
- Steigerung Kundenzufriedenheit, Umsatz und Ebit
- Analyse der Anlagenschwachstellen und deren Verbesserung
- Weitergabe von Servicewissen
- Optimierung des Einsatzes von Material - und Personalressourcen
- Präventive Servicekonzepte
- Kundenorientierte Dienstleistungen
- Abnahme- und Restmängeloptimierung

Unsere Lösungen

- ganzheitliches Servicemanagement (Maintenance Lifecycle Management)
- Change Management (Topdown/bottomup)
- Restrukturierungen
- integriertes Wissensmanagement
- Service Vertrieb
- Aufbau internationaler Service Standorte
- Infrastruktur für Condition Based Maintenance
- Aufbau Überholungsbereich
- Dienstleistungsentwicklung

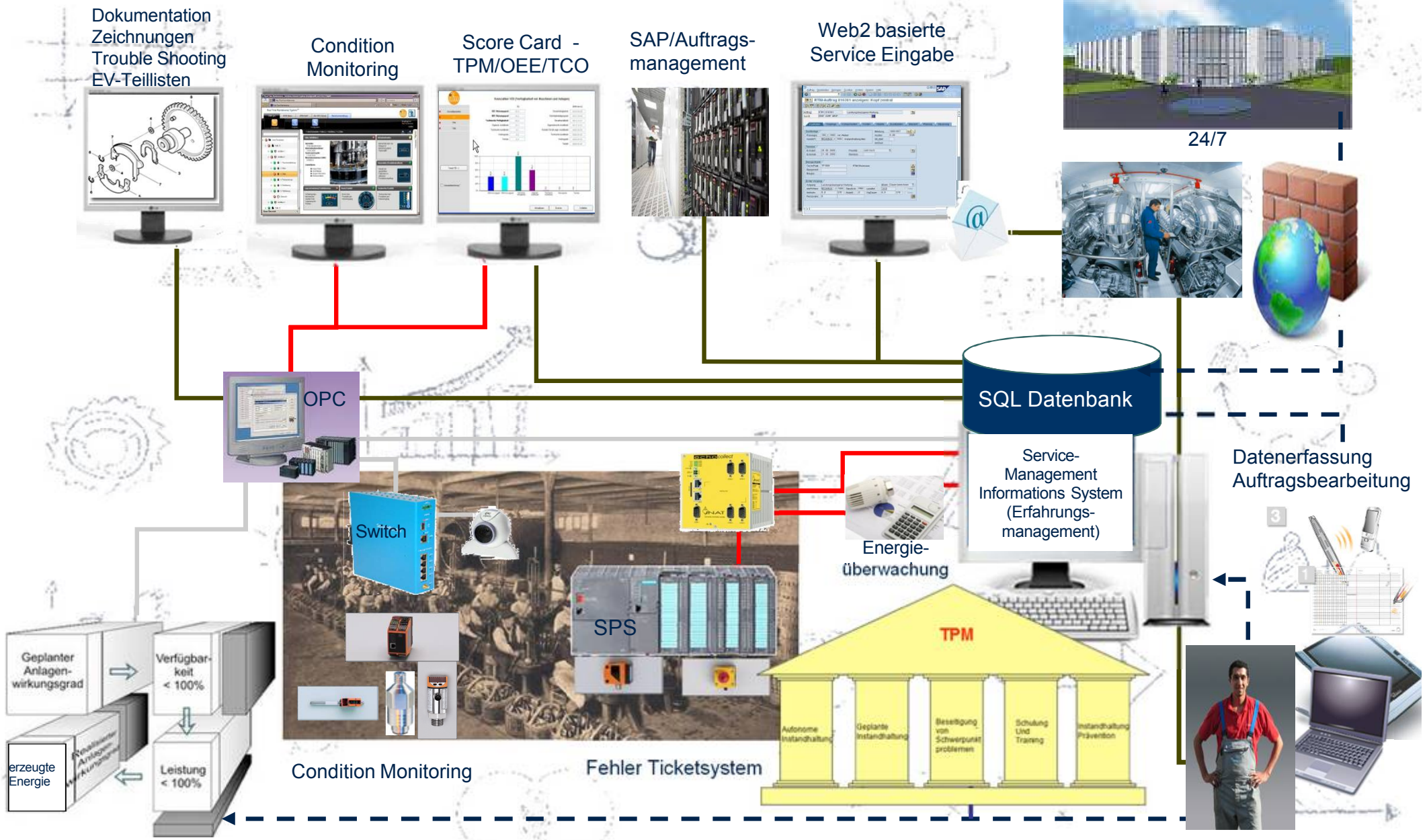
Unsere Leistungen

- Bestandsaufnahme
- Konzepterstellung
- Servicemanagement professionell einführen
- Verbesserung der Prozesse und Abläufe
- Kommunikations- und Motivationsmethodik
- Changemanagement
- Inhausconsultants ausbilden
- Mitarbeitercoaching
- industrielle Supervision
- Wissensmanagement im Maschinenbau

Ganzheitliches Service - Management



Ganzheitliches Service – Management beim Kunden



Einführung eines ganzheitlichen Service Managements Systems



Planungsphase

- „Bestandsaufnahme“
- „Konzeptaufbau“
- Erstellung Pflichtenheft zur Anforderung
- Schwachstellenanalyse
- Strukturaufbau
- Organisationsfestlegung
- Präsentation der Ergebnisse und Vorschläge
- Terminierung



Projektphase

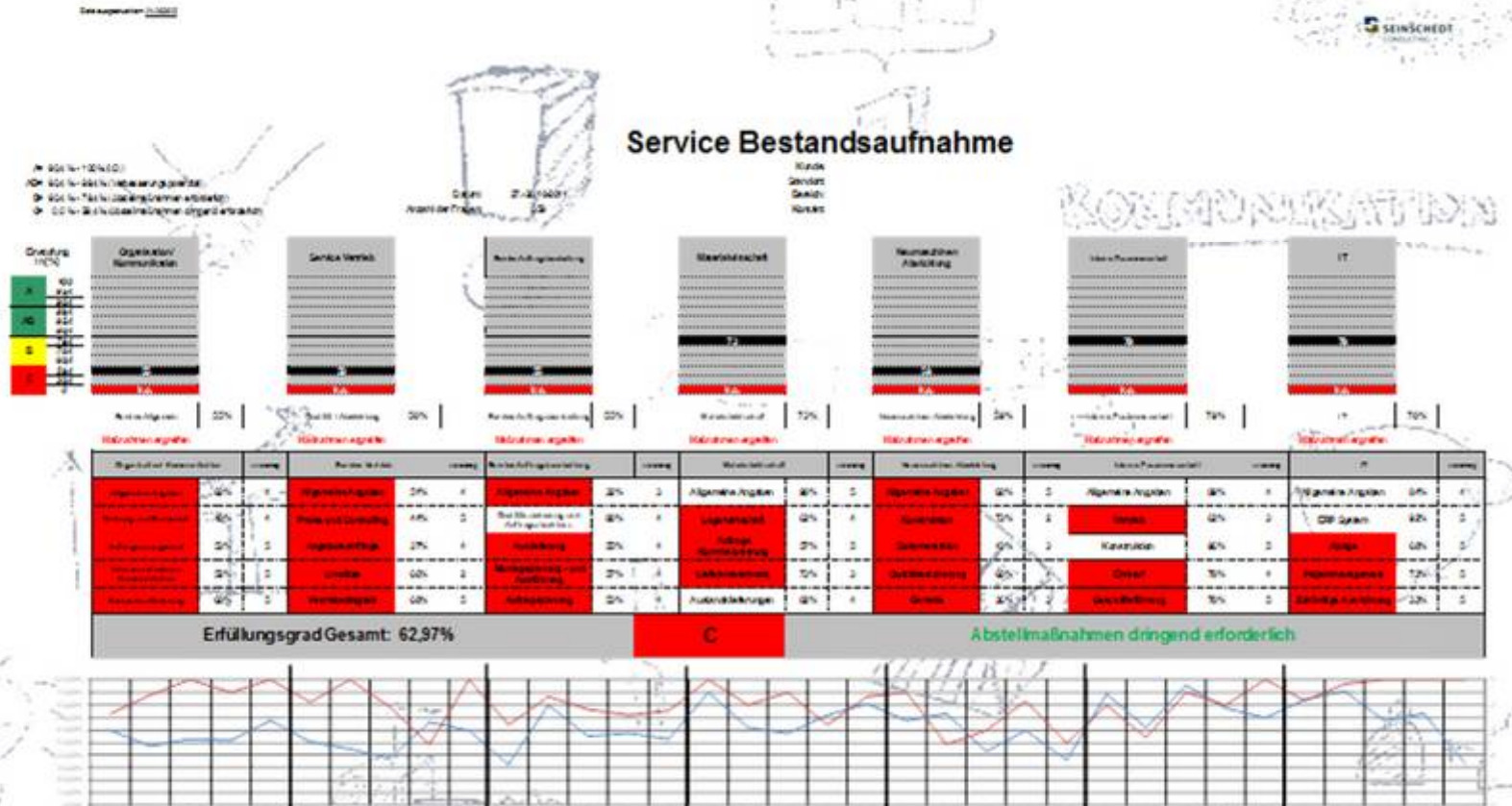
- Top Down / BottomUp
- Qualifikation der Mitarbeiter
- Aufbau der Infrastruktur
- Organisationsmanagement
- Prozessoptimierung
- Umsetzung im Service
- Maßnahmenkorrektur
- Projekt - Aufbau



Umsetzungsphase

- Einführung Organisationsmaßnahmen
- Ausbildung der Inhouse Consultants im Service
- Umsetzung in der Wertschöpfungskette Service
- Überprüfung der Tätigkeiten
- Score Cards erstellen
- Controlling

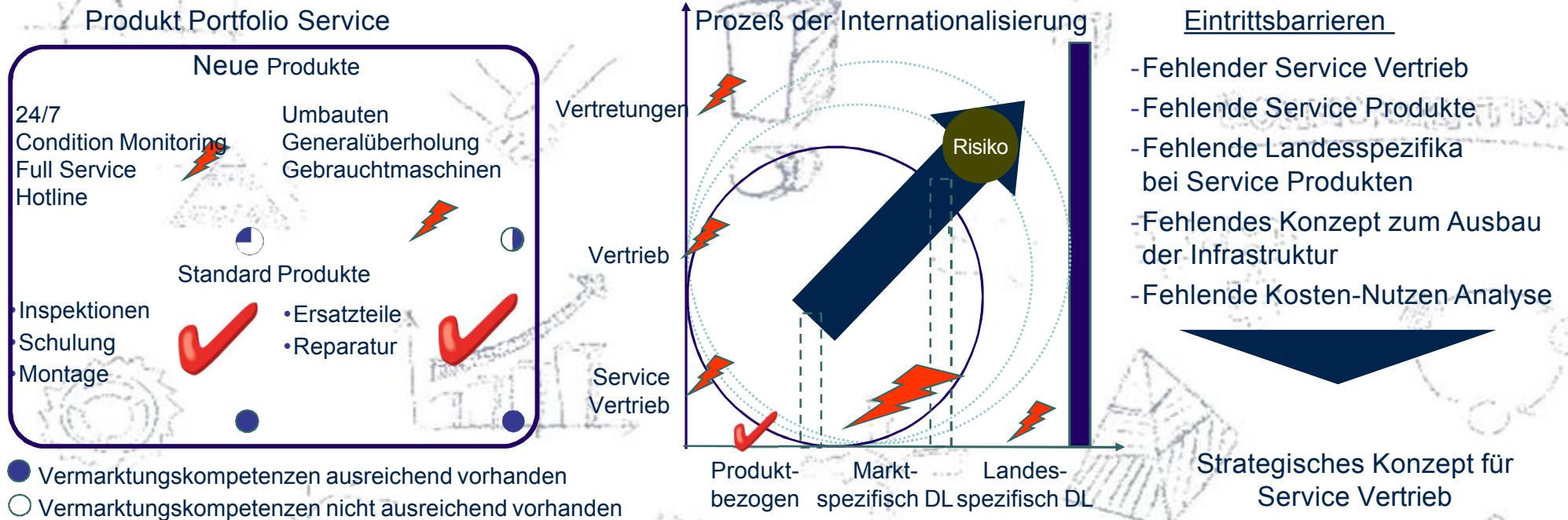
Bestandsaufnahme



Anzahl der Fragen: 350
 Anzahl der Interviewpartner: 14
 Zeitraum von 2-4 Tagen

Beispiel: Vorgeschlagener Verbesserungen: 58
 Davon Kurzfristig (< 3 Monate) 31
 Davon mittelfristig (3-6 Monate) 20
 Davon Langfristig (12 Monate) 7

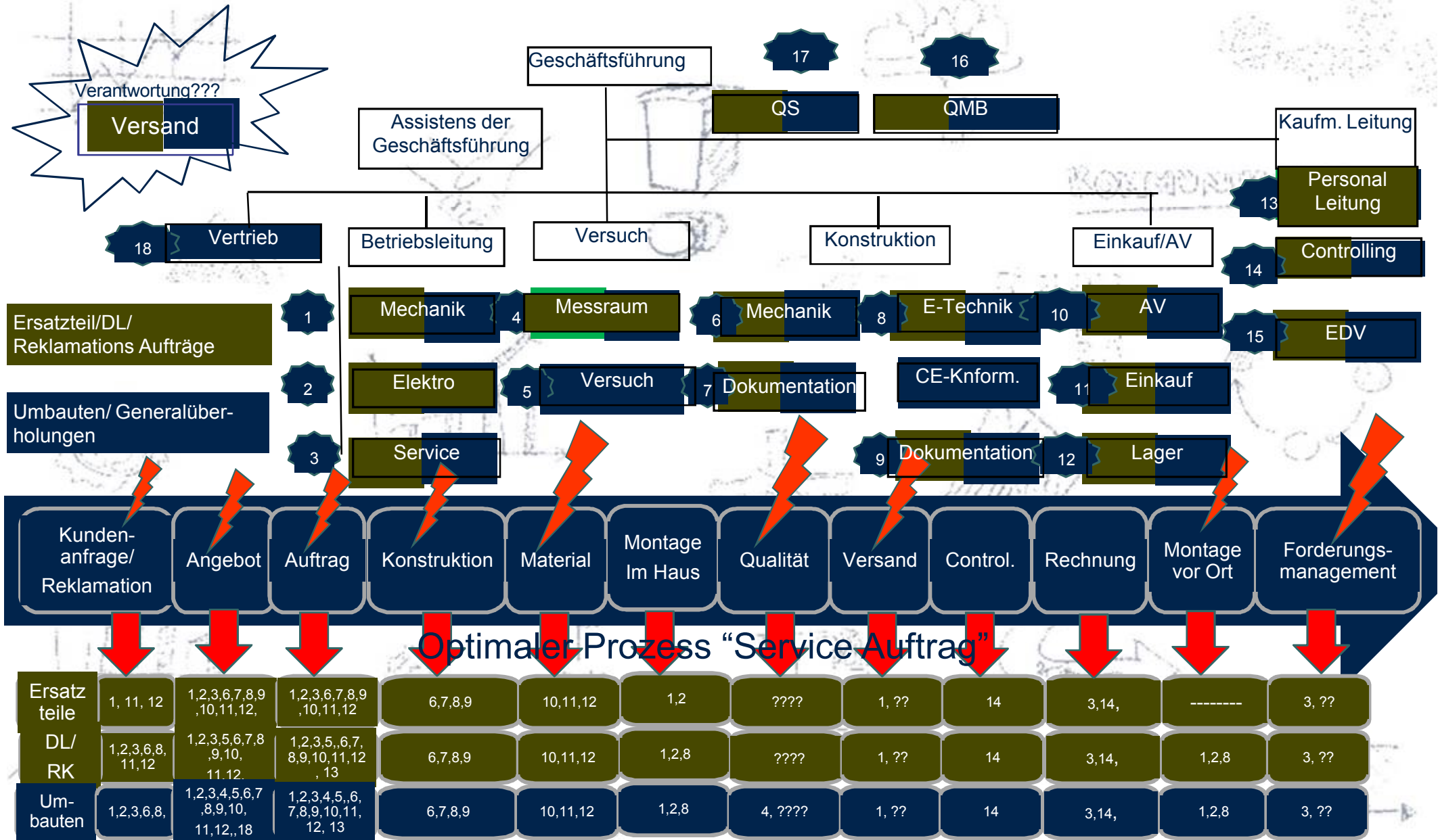
Analyse der Service Tätigkeiten



Eine aktive Marktbeobachtung fand bisher nicht statt. In Zukunft muss diese Aufgabe auf Service Techniker, Vertrieb und Marktentwicklung verteilt werden. Mit dem Neumaschinengeschäft werden DL (24/7) kostenlos mitgeliefert.

Keine Infrastruktur im After Sales Business. Der Service-Vertrieb muss installiert werden. Die Dienstleistungsinfrastruktur ist nicht durchgängig vorhanden und muss geschaffen werden. Es fehlt ein Service DL Portfolio.

Wertstromanalyse im Service



Maßnahmenvorschläge und Swot Analyse des Service Management System

Maßnahmenplan

Firma: _____
Summe an Maßnahmen: 80
Umgesetzte Maßnahmen: 42

Nr.	Thema	Eingangsdatum	Problem	Maßnahmen	Abteilung	Verantwortlich	Urspr. Bredigungszeit	Termin bis wann	erl./n. erl. eine	Bemerkung
79	Organisation Service	15.6.2011	Bei Übergabegespräch für Umbauten gibt es keine strukturierte Vorgehensweise	Übergabeprotokoll erstellen Kick-off-Meeting einberufen	Service	Meier	30.06.11	30.11.11	n. erf.	Herr Seinschedt erstellt Vorschlag beim Eingang eines größeren Projektes 13.10.11 Anhand des Vorratsauftrages, wurde der Ablauf einmal durchgespielt und soll jetzt für jeden Umbau eingesetzt werden.
31	CI	17.3.2011	Leitbilder fehlen	Leitbilder erstellen	Geschäftsführung	Müller	30.12.11	30.12.11	n. erf.	
7	Organisation Service	17.3.2011	Es wird für Service Aufträge immer Personal „gesucht“.	Hier sollte der Service eigene Techniker zur Verfügung gestellt bekommen. Dies als Rotationsprinzip, sodass der Kontakt zur neuen Technik nicht verloren geht. Aufgrund des anstehenden Facharbeitsmangels neue Techniker einstellen oder qualifizieren	Technische Leitung	Schulze	30.06.11	30.09.11	erl.	



SWOT Analyse*

		Interne Analyse	
		Stärken	Schwächen
Externe Analyse	Chancen	<ul style="list-style-type: none"> Schnelle Vermarktung neuer DL als Wettbewerbsinstrument Umsatzsteigerung durch aktiven Vertrieb von Umbauten – kein Wettbewerb Aufbau eines internationalen Service Netzwerkes Durch schnelle Umsetzung 	<ul style="list-style-type: none"> Prozesse optimieren für DL Informationsfluss verbessern und somit Produktschwächen auszuräumen. Abläufe im Ersatzteilgeschäft optimieren und im Neumasch.-Geschäft einsetzen. Erfahrungsaufbau der
	Bedrohungen	<ul style="list-style-type: none"> Flexibilität als Stärke nutzen um Probleme bei der Umsetzung DL entgegen zu wirken Erfahrung mit vorhandenen intern. Service – Chain Partner sammeln und Service Netz international auszubauen 	<ul style="list-style-type: none"> Gemeinsames Change-Management zur Prozessoptimierung auf der Führungsebene Informationslenkung Schwachstellenanalyse verbessern Organisationsänderung für Aufbau eines Profit Center Service

*Strengths (Stärken), Weaknesses (Schwächen), Opportunities (Chancen) und Threats (Bedrohungen)

Teambuilding und Ausbildung der Inhouse Consultants

Direct Coaching



Teamcoaching (Schichten)



Liniencoaching (Fertigungslinie alle Schichten)

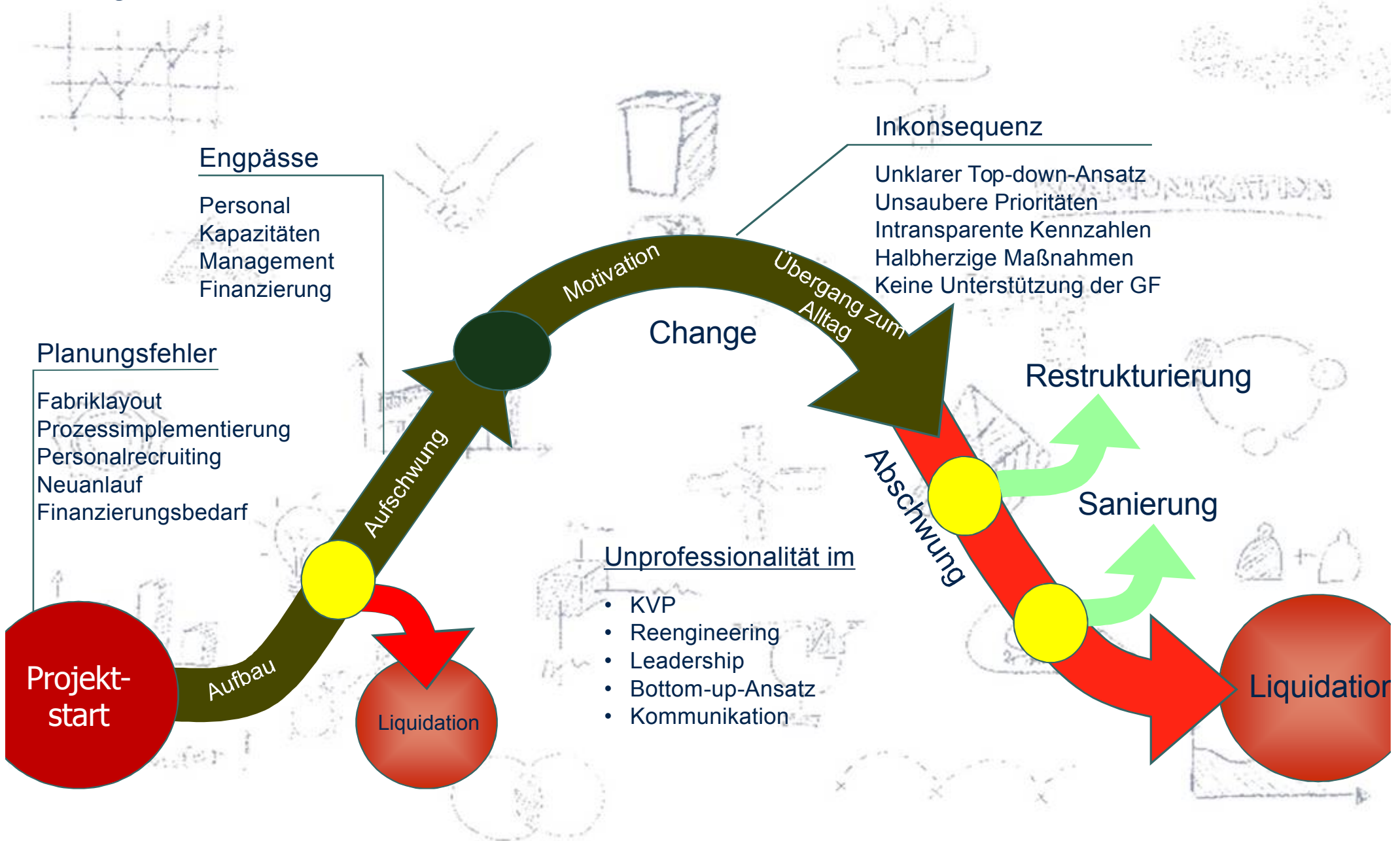


Ausbildung von Inhouse-Consultants
Multiplikatoren im Unternehmen

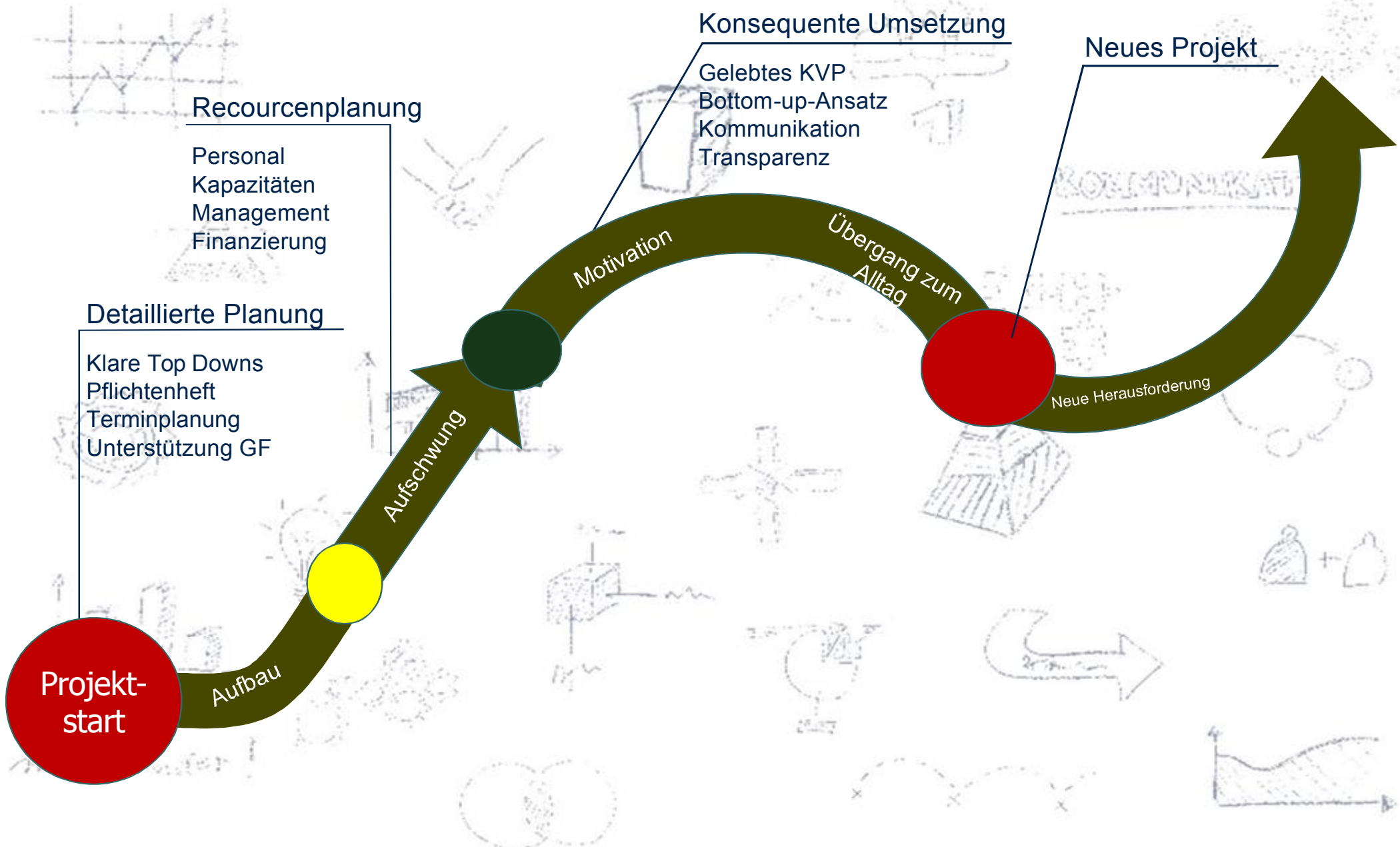
Selbstständiges Erarbeiten von
Maßnahmen

Positive Gruppendynamik zur Verbesserung
mit Supervision

Changemodell in der Praxis



Erfolgreiches Change Modell



Roadmap eines ganzheitlichen Service Management System

	"Wo stehen wir? Analyse, Problem, Standort	Was wollen wir erreichen? Perspektive, Lösung, Konzept	Wie gehen wir vor? Change, Tools, Motivation	Welchen Erfolg wollen wir? Kennzahlen, Ergebnis
	Realitätserkenntnis, positive Selbstkritik	Selbstbestimmung, Ideensammlung,	positives Denken, Selbstverwirklichung, Anerkennung	Selbstbewusstsein, Selbsterkenntnis, gelebter KVP
Strategie	Position Service Produkte Umsatz IT-Einsatz Leitbild	Profit Center Service DL Entwicklung Aufbau Vertrieb Aufbau Überholungen	1 DL Vermarkten und umsetzen, Inspektionen Überholungen Vermarkten und umsetzen	Score Cards aufbauen - Lieferzuverlässigkeit - Umsatz - Ebit - Angebote - Kundenzufriedenheit
Struktur	Admin. Service Verantwortlichkeiten Personal	Interne Zuständigkeit Externer Partner Aufbau Service Niederlassungen	Standortbestimmung Personenbestimmung	Regelmäßiger Austausch und KVP im Managementkreis. Festlegung von Aufgaben und Ziele.
Abläufe	Interne Prozesse Schnittstellen Prozess Abteilung Einsatz Externe	Prozesse intern anpassen und umsetzen. Im QMH pflegen	Für neue DL/Umbauten Prozess festlegen Restmängelbearbeitung verbessern Einführung Wissensmanagement	Interne Audits durchführen Sauberkeit im Unternehmen prüfen (5S)
Menschen	Position Integration Personal	Personenkreis bestimmen Qualifikationsmatrix erstellen	Aufbau Rotationssystem im Service Ausbildung der Mitarbeiter	Einführung - Balanced Scorecard - Change Management
Kultur	Fähigkeiten Verhalten Einstellung Identität	Mitarbeiter fördern Unternehmenskultur aufbauen Leitbilder leben lassen CI aufbauen	MA zielgerichtet einsetzen Abteilungsübergreifende Teams BS leben lassen Kleidung, Accessoires, Events	Firmenaufstellung Krankenstand Fluktuation

1. Bewirken kurzfristig etwas/kostenneutral, 2. Bewirken kurzfristig etwas/Kosten überschaubar, 3. Bewirken mittelfristig etwas/kostenneutral, 4. Bewirken mittelfristig etwas/Kosten überschaubar, 5. Langfristige strategische Planung/Kostenprüfung

Ihre Systempartner

für ganzheitliches Service Management

Frank Seinschedt (Seinschedt Consulting GbR)

Tele: +49 (0) 6055 9077247

Mobil: +49 (0) 1755 232419

Email: frank.seinschedt@seinschedt.com

www.seinschedt.com

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!