

## Solution Group Maschinen- und Anlagenbau II



28. März 2014

# Atreus Solution Group

## Maschinen und Anlagenbau

# Warum Solution Groups?

Maschinen und Anlagenbau

## Richtung Markt, Klienten ...

- ▶ Darstellung von Kompetenz und Erfahrung
- ▶ IM als Delivery von Lösungen im Gegensatz zur Engpassüberbrückung
- ▶ Noch bessere Projekte

## Richtung Atreus Manager ...

- ▶ Erfahrungsaustausch unter den IM
- ▶ Teamansatz, weniger Einzelkämpfer
- ▶ Unterstützung im Projekt

## Richtung Atreus ...

- ▶ Nutzen der Kompetenz der Manager
- ▶ Wir arbeiten zusammen
- ▶ Qualitätssicherung

## Mehr Geschäft für uns alle

# Arbeitsgruppen innerhalb der Atreus Solution Group

## Maschinen- und Anlagenbau

### Maschinen und Anlagenbau

- ▶ **AG: Service as a Business**                      Brinkmann, Hemmer
- ▶ **AG: Internationalisierung**                      Brinkmann, Schützendeller, Hemmer,  
Grob, Scholz
- ▶ **AG: Prozessoptimierung**                      Brinkmann, Goerge, Stoesser, Strietz,  
von Schmieden
- ▶ **AG: Auftrags- u. Proj. Mgt**                      Thost, Sick, Kleinfeld, Scherf-Radermacher
- ▶ **AG: Mgt Informationssysteme**                      Thost, Heckelsberger, Freyberg, Zankel
- ▶ **AG: Restrukturierung**                      Mayer, Groll, Schrader, Freyberg, Pelzer,  
Erdmann, Feußner, Knoblauch, Waschowitz,  
Weber, Holland-Moritz, Sengelman

# Arbeitsmaterial Solution Groups

Maschinen und Anlagenbau

Mittelfristig wollen wir für die einzelnen Themen folgendes Material zur Verfügung stellen:

- ▶ Marketingmaterial wie Produktbroschüren und Roll-ups (liegen teilweise vor)
- ▶ Standardangebotspräsentation (liegt bei Restrukturierung vor)
- ▶ Tools und Checklisten, die bei der Bearbeitung des Projektes den Interim Manager unterstützen (liegen teilweise vor)

**Ziel: bessere Akquisitionsarbeit und bessere Projekte**

## Service Management



Gunter Hemmer

Atreus Manager

Partner bei ANXO MANAGEMENT CONSULTING GmbH

# AG: Service Management – Service as a Business

Maschinen und Anlagenbau



# Erfolgsfaktoren im Service-Business

## Maschinen und Anlagenbau

- ▶ Klare und durchgängige Servicestrategie
- ▶ Starke und eigenständige Serviceorganisation
- ▶ Professioneller Servicevertrieb
- ▶ Marktorientiertes Produktportfolio
- ▶ Effiziente Serviceprozesse



## Service Management – Typische Aufgaben

### Maschinen und Anlagenbau

- ▶ Transformation vom traditionellen Dienstleistungsgeschäft hin zu einem Business (Servicestrategie, Serviceorganisation, Serviceprodukte, Servicevertrieb, professionelles Pricing und effiziente Leistungserbringung)
- ▶ Entwicklung der Basis-Services (Wartung, Intervention) hin zu proaktiven und wertsteigernden Services (Prävention, Performance, TCO)
- ▶ Analyse des Serviceangebots, der Wettbewerbsfähigkeit und Profitabilität
- ▶ Effizienzsteigerung in der Serviceorganisation

# Die wesentlichen Kompetenzfelder im Service Management

Maschinen und Anlagenbau

## Servicestrategie

### Serviceorganisation/Personalmanagement

#### Sales Excellence

- Market Intelligence Service
- Vertriebsanalyse und -optimierung
- Service-Pricing
- Portfolioschutz
- Lead Management für zusätzliches Wachstum

#### Product Excellence

- Analyse und Optimierung der Basis-Serviceprodukte (Wartung, Intervention, Reparatur, Modernisierung, Ersatzteile)
- Innovative Serviceprodukte
- Spare Parts Management
- Remote-Services

#### Fulfillment Excellence

- Industrialisierung der Serviceprozesse (Wartung, Intervention etc.)
- Effizienz- und Kostentreiberanalysen
- Serviceeffizienzprogramme
- Kennzahlen- und Monitoringsysteme

### Customer Excellence

Kundenloyalität, Serviceverständnis, Service Levels

## Service Management – Warum Interim Manager?

Maschinen und Anlagenbau

- ▶ Transformation mit externem Know-how als Basis des Wandels hin zu einer Servicekultur
- ▶ Externes Service-Knowhow als Basis einer erfolgreichen Implementierung (Proof of concept)
- ▶ Häufig fehlendes Knowhow und Ressourcen
- ▶ Passgenaue Erfahrungen mit einer hohen Umsetzungssicherheit
- ▶ Möglichkeiten zum Benchmarking zu anderen Organisationen

# Service Management – Diskussion, Erfahrungsaustausch

Maschinen und Anlagenbau

# Wir gestalten Erfolg