

# Die Serviceorganisation der Zukunft

- **IMPULS/VDMA Organisationsbefragung**
- **Benchmarks und Best-Practise Beispiele**
- **Gestaltungsempfehlungen für die Service Aufbau- und Führungsorganisation**
- **Service-Netzwerke – die Organisationsform der Zukunft**



## ***IMPULS* Management Consulting**

Leopoldstr. 32 80802 München  
Tel: 089 - 388899-30; Fax: 089 - 388899-31  
Internet: [Impuls-consulting.de](http://Impuls-consulting.de)  
E-Mail: [Mahnel@impuls-consulting.de](mailto:Mahnel@impuls-consulting.de)

## Management Summary

Bereits dreiviertel aller Maschinen- und Anlagenbauer haben Ihren Service direkt der Geschäftsführung unterstellt.

Dies zeigt, dass die betriebswirtschaftliche Bedeutung des Service für das Gesamtunternehmen entscheidend ist. Ausschlaggebend hierfür sind hohe Erträge, sehr gute Wachstumschancen und die Möglichkeit, Kunden nachhaltig an das Unternehmen zu binden.

Um diese Erträge auch in Zukunft zu generieren und auszubauen ist es nötig, Ihre Service-Organisation entsprechend auszurichten. Die Anforderungen an „**Die Service-Organisation der Zukunft**“ sind kurze Reaktionszeit, hohe Servicequalität bei minimalen Servicekosten. Um dem gerecht zu werden ist es nötig, ein leistungsstarkes Servicenetzwerk aufzubauen.

Es wird ein Umdenken stattfinden müssen. Der Service der Maschinen- und Anlagenbauer ist nicht mehr Teil einer Lieferkette, sondern muss zum Kopf eines Servicenetzwerkes werden, in dem Zulieferer, Dienstleister und Hersteller gleichermaßen eingebunden sind.

Die Service-Management-Tools, um künftig Lieferanten intensiv in die Serviceprozesse zu integrieren und auch die Kunden langfristig und profitabel ans Unternehmen zu binden, sind Supply-Chain-Management(SCM) und Customer-Relationship-Management(CRM). Die konsequente Anwendung beider Management-Tools ist die Voraussetzung für eine aktive Marktbearbeitung, mit der die Service-Umsatzpotenziale ganzheitlich abgeschöpft werden können.

Die vorliegende Studie „Die Service-Organisation der Zukunft“ hilft Ihnen, Ihre Service-Organisation für die Herausforderungen der Zukunft fit zu machen.

<b>Die Studie „Die Service-Organisation der Zukunft“ gliedert sich in:</b>		<b>Seite</b>
<b>1. Trends im Maschinenbau</b>		<b>5</b>
	<i>Die organisatorischen Herausforderungen mit denen der Service konfrontiert ist</i>	
<b>2. Ergebnisse der VDMA/IMPULS Marktbefragung</b>		<b>19</b>
	<i>Wie die Maschinenbauer sich heute im Service organisieren und wo sich Handlungsbedarfe ergeben</i>	
<b>3. Organisations-Benchmarks</b>		<b>40</b>
	<i>Hilfestellung für ein zukünftiges Zielsystem</i>	
<b>4. Die Service-Aufbauorganisation</b>		<b>48</b>
	<i>Worauf es in Zukunft in der Servicestruktur ankommt</i>	
<b>5. Die Service-Führungsorganisation</b>		<b>64</b>
	<i>Welche Führungsinstrumente Sie zukünftig einsetzen sollten</i>	
<b>6. Die Service-Prozessorganisation</b>		<b>95</b>
	<i>Wie sie Ihre Prozesse beschleunigen und effizient gestalten</i>	
<b>7. Service-Netzwerke – die Herausforderung der Zukunft</b>		<b>111</b>
	<i>Die Rolle des Maschinenbauers als Systemkopf in einem globalen Servicenetzwerk</i>	
<b>8. Drei Schritte zu einer erfolgreichen Service-Organisation</b>		<b>131</b>
	<i>Wie Sie Service-Champion werden</i>	
<b>9. IMPULS Unternehmensprofil und weitere Studien</b>		<b>140</b>
	<i>Welche Studien Sie von IMPULS zum Thema Service beziehen können</i>	