

Wohin entwickelt sich der After Sales Service bis 2030?



Ist Ihr Service für die zukünftigen Herausforderungen gerüstet?

- Customer Centric Management
- Digitale Service Transformation
- New work Prinzipien im Service

Die neue IMPULS Studie gibt Antwort auf folgende Fragen:

- Was sind die Top Trends im Service?
- Wo steht der Service heute und wo besteht bis 2030 Handlungsbedarf?
- Wie lassen sich Kunden entlang der Customer Journey begeistern?
- Wie sehen die Stellhebel für den Service Erfolg 2030 aus?

**Bestellung über www.impuls-consulting.de • Fax +49 (0)89 38 88 99-31 •
Telefon +49 (0)89 38 88 99-30 oder im Buchhandel (ISBN 978-3-9821725-0-7)**

Ja, wir möchten hiermit Exemplar(e) der Studie „Service Trends 2030“
zum Preis von 299,00 € inkl. Mwst. + Versand bestellen.*

Firma

Abteilung

Name, Vorname

Position

Telefon

E-Mail Adresse

Straße, Hausnr.

PLZ, Ort

Datum, Unterschrift

Widerrufsrecht: Sie haben das Recht, diesen Auftrag binnen 14 Tagen schriftlich bei IMPULS Management Consulting GmbH, Kirchplatz 5a, 82049 Pullach zu widerrufen. Es genügt eine fristgerechte Absendung des Widerrufs. Die Frist beginnt am Tag Ihrer Bestellung.

Weitere Informationen zur Studie: www.impuls-consulting.de



Die digitale Zukunft im Service

Die Digitalisierung im After Sales Service ist nicht mehr aufzuhalten. Neue digitale Services, hoch effiziente End-to-End Service Prozesse sowie eine agile Service Organisation werden schon bald über den Service Erfolg der Maschinen- und Anlagenbauer entscheiden. Doch welche Veränderungen ergeben sich durch die Digitalisierung im Service und was sind die wesentlichen Handlungsbedarfe? Die Digitalisierungsstudie gibt Ihnen praxisnahe Empfehlungen, wie Sie den digitalen Wandel erfolgreich meistern und zeigt anhand von Best Practice Beispielen, wie Service Champions erfolgreich eine digitale Roadmap umgesetzt haben. Machen auch Sie Ihren After Sales Service fit für die digitale Zukunft!

Vertrieb: **IMPULS** Consulting, 160 Seiten, 299,- € inkl. MwSt. + Versand.

Direktbestellung über www.impuls-consulting.de oder über den Buchhandel

ISBN 978-3-9811616-9-4



Global Pricing Excellence

Wie sieht ein zukunftsfähiges globales Ersatzteil Pricing aus und wie geht man bei der Optimierung der internationalen Ersatzteil Preise vor? Im Rahmen einer Befragung von 200 führenden Investitionsgüterherstellern wurde untersucht, worauf es bei einem exzellenten globalen Ersatzteil Pricing ankommt. Die Studie zeigt, wie Sie durch eine marktorientierte Preisstrategie für Ersatzteile Ihre Umsätze und Erträge sowie die Kundenbindung steigern und was Sie bei der weltweiten Einführung eines weltweiten Preiskonzeptes berücksichtigen sollten. Testen Sie im Pricing Quick Check, ob Ihr Ersatzteil Pricing die Anforderungen bereits erfüllt.

Vertrieb: **IMPULS** Consulting, 200 Seiten, 230,- € inkl. MwSt. + Versand.

Direktbestellung über www.impuls-consulting.de oder über den Buchhandel

ISBN 978-3-9811616-8-7



Global Spare Parts Management

In der globalen Ersatzteillistik kommt es zukünftig mehr denn je auf die Geschwindigkeit der Versorgung entlang der gesamten Service Prozesskette an. Die weltweiten Kunden erwarten höchste Ersatzteilverfügbarkeiten, kürzeste Reaktions- und Lieferzeiten sowie maximale Qualität der Ersatzteile. Demgegenüber stehen die Zunahme von Nachbauteilen und international operierende Ersatzteil Piraten. Es wird also immer schwieriger, die richtigen Ersatzteile zur richtigen Zeit und am richtigen Ort bereitzustellen. Die Neuauflage der Logistik-Studie macht globale Trends und Handlungsbedarfe deutlich, beschreibt in zwölf Schritten den Weg zum Ersatzteillistik Champion und gibt Einblicke in die Service Prozesse und Strukturen von fünf Best Practice Unternehmen.

Vertrieb: **IMPULS** Consulting, 215 Seiten, 230,- € inkl. MwSt. + Versand

Direktbestellung über www.impuls-consulting.de oder über den Buchhandel

ISBN 978-3-9811616-7-0



Den Serviceerfolg planen, steuern und messen

Der Stellenwert des After Sales Service in der Investitionsgüterindustrie wächst in den letzten Jahren kontinuierlich. Dies spiegelt sich u.a. am steigenden Serviceumsatzanteil am Gesamtumsatz wider. Dieser beträgt in der Investitionsgüterindustrie bereits heute durchschnittlich 27%. Des Weiteren stellt der After Sales Service, mit einer EBIT Marge von bis zu 30%, die Ertragsperle der Investitionsgüterindustrie dar. Daher sollten die Hersteller jetzt die Chance ergreifen und ihr Service Geschäft gezielt ausbauen. Im Mittelpunkt der Studie steht dabei der Einsatz eines Performance Measurement Systems für den After Sales Service.

Vertrieb: **IMPULS** Consulting, 170 Seiten, 190,- € inkl. MwSt. + Versand

Direktbestellung über www.impuls-consulting.de oder über den Buchhandel

ISBN 978-3-981-1616-5-6



Service Exzellenz – Wie Automobilhersteller & Autohäuser durch Service Exzellenz die Zukunft sichern

Die hohe Bedeutung eines exzellenten After Sales Service ist in den letzten Jahren endgültig im Top-Management der Automobilhersteller und Autohausgruppen angekommen. Als wichtige Ertragsssäule trägt das After Sales Geschäft wesentlich zum finanziellen Erfolg von Unternehmen der Automobilindustrie bei. Zudem stellt „Exzellenz im Service“ eine Chance zur erfolgreichen Wettbewerbsdifferenzierung und Steigerung der langfristigen Kundenbindung dar. Demgegenüber stehen ungenutzte Potentiale, eine ausbaufähige Serviceperformance der Automobilhersteller und Vertragshändler sowie Kundenabwanderung zu freien Wettbewerbern.

Vertrieb: **IMPULS** Consulting, 150 Seiten, 230,- € inkl. MwSt. + Versand.

Direktbestellung über www.impuls-consulting.de oder über den Buchhandel

ISBN 978-3-9811616-4-9