



After Sales: Künftig rückt die Kundenbindung in den Fokus. Service-Vereinbarungen unterstützen dabei den Interessenausgleich zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.

Myself, with me, for me?

SERVICEVEREINBARUNGEN bieten sowohl dem industriellen Dienstleister als auch seinem Auftraggeber die Chance, effizient und reibungslos zu kooperieren. Dazu müssen sie allerdings einigen Anforderungen gerecht werden.

Basis für die richtige Gestaltung einer Service-Vereinbarung sind die eigene Servicementalität sowie die sich daraus ergebenden Anforderungen an eine Kooperation. Hier lassen sich drei Grundmentalitäten unterscheiden:

1. „Do it for me“-Mentalität: Sie verfügen aktuell und auch künftig über keine oder nur sehr geringe eigene Instandhaltungskompetenz und haben Bedarf an umfangreichem Support auf verschiedenen Ebenen.
2. „Do it with me“-Mentalität: Sie besitzen bereits eine gute Instandhaltungsabteilung, sind aber bei komplexen oder aufwendigeren Themen auf externe Unterstützung angewiesen.
3. „Do it myself“-Mentalität: Sie haben eine exzellente eigene Instandhaltung und lediglich Interesse an Express- und Notfall-

leistungen im Störfall oder an ausgewählten einzelnen Serviceleistungen.

Unabhängig davon, welche Servicementalität Ihr Unternehmen hat: Service-Vereinbarungen sollten sich immer an Ihren Bedürfnissen und Anforderungen ausrichten. Ein weiterer wichtiger Punkt ist das Basis Service Agreement der Serviceanbieter, d.h. welche Leistungen werden erbracht, ohne dass zusätzliche Kosten anfallen. Mögliche Gestaltungsparameter sind:

- Garantiebedingungen
- Erreichbarkeit
- Verfügbarkeit der Techniker / des Technischen Supports
- Lieferzeit / Verfügbarkeit von Ersatzteilen
- Diagnose und Fernzugriffsmöglichkeiten

IMPULS Studie

Service Trends 2020

Die neue IMPULS Trend-Studie zeigt auf, welche Rolle der After Sales Service zukünftig in der Investitionsgüterindustrie spielen wird und wie Sie durch exzellente Servicekompetenz Ihre Kundenbindung verbessern können. Die Studie informiert über die neuesten Trends und Entwicklungen im Service der Investitionsgüterindustrie und gibt Handlungsempfehlungen, wie Hersteller von Investitionsgütern mit Hilfe eines optimierten Service ihren Umsatz und Ertrag steigern und dadurch ihre Marktposition verbessern können. Bestellung im Buchhandel, ISBN 978-3-981-1616-6-3 oder bei IMPULS Management Consulting Preis 230,00 € inkl. MwSt. + Versand



Definieren Sie für jeden Leistungsbaustein Ihre Anforderungen! Die einzelnen Service-Vereinbarungen sollten verständlich und transparent aufgebaut sein. Dabei können etwa auch regelmäßige präventive Wartungs- und Instandhaltungsleistungen Bausteine einer Service-Vereinbarung sein.

Achten Sie darauf, dass Sie nur Service-Vereinbarungen abschließen, deren Leistungsumfang Ihren Anforderungen entspricht. Die Vereinbarungen sollen Ihnen vor allem aber einen wirklichen Mehrwert, etwa im Vergleich zu Ihrer eigenen Instandhaltung, bieten. Benötigen Sie etwa Hilfe bei einfachen Wartungsarbeiten, oder brauchen Sie Unterstützung bei der Durchführung von komplexeren Reparaturen? Sehr häufig beinhalten Service-Vereinbarungen auch vergünstigte Konditionen oder Budgets für Ersatzteile bzw. Lohnleistungen.

Weitere Kriterien neben dem Leistungsumfang können sein:

- Abnahmeverpflichtung: Besteht die Möglichkeit, einzelne Leistungen auch auszusetzen oder zu verschieben, sofern kein Bedarf besteht?
- Können alle versprochenen und angebotenen Leistungen durch den Anbieter erbracht werden und falls nicht, welche Malusregelungen und Möglichkeiten für Konventionalstrafen gibt es im Rahmen der Service Vereinbarung?
- Welche Leistungsgarantien werden angeboten?

Bestehen Sie auf individuelle Service-Vereinbarungen mit ihren firmenspezifischen Zielen und Leistungen sowie auf transparente und nachvollziehbare Preise, falls die Angebote Sie nicht überzeugen.

Darüber hinaus ist bei der Laufzeit darauf zu achten, dass die Bindung nicht zu lange ist und die Kündigungsfristen eindeutig sind. Auch mögliche Ausstiegsszenarien und vorzeitige, außerordentliche Kündigungsgründe bei Verstößen sollten klar definiert sein. Wenn Sie die oben genannten Punkte beachten, erleichtern Service-Vereinbarungen Ihr Alltagsgeschäft und unterstützen Ihre Instandhaltung.

Matthias Mahnel

Kontakt: IMPULS Management Consulting
Tel.: 089 38889930
Email: mahnel@impuls-consulting.de
www.impuls-consulting.de

Für OEM Service und
Industriedienstleister

Wir lieben Schwingungen – solange sie nicht aus der Reihe tanzen.

Mit Messtechnik von PRÜFTECHNIK ist Ihr Service-Team immer auf der sicheren Seite. Mit unserem mobilen 20 Kanal-Synchrone System VIBGUARD® portable sind Ihre Schwingungsspezialisten gerüstet für das Troubleshooting der nächsten Generation. Bei Bedarf sind auch unsere Experten schnell zur Stelle.

Jederzeit kontrollierte Dynamik.

NEU: Unsere maßgeschneiderten
Monitoring-Packages für den Service.

Besuchen Sie uns
auch auf der
„maintain“ vom
3.-6. Juni in
München.



db PRÜFTECHNIK

www.pruftechnik.com