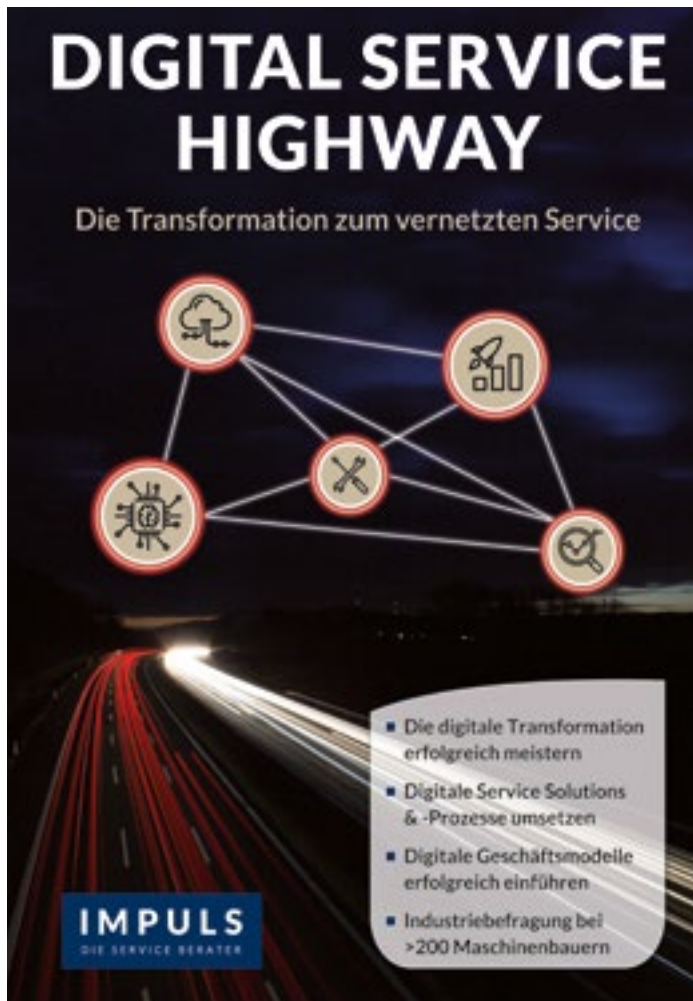


# Der Weg zum digitalen Service Champion



## Digitale Transformation als Erfolgsfaktor der Zukunft:

- Digitales Service Portfolio
- Digital Process Solutions
- Digitale Service Organisation

Die neue IMPULS Studie gibt Antwort auf folgende Fragen:

- Welche Chancen bietet die digitale Transformation für Ihr Unternehmen?
- Wie gelingt die Transformation vom Produkt- zum Lösungsanbieter?
- Wie hilft Change Management bei der digitalen Transformation?
- Was sind die Erfolgsfaktoren der digitalen Service Champions?

**Bestellung über [www.impuls-consulting.de](http://www.impuls-consulting.de) • Fax +49 (0)89 38 88 99-31 •  
Telefon +49 (0)89 38 88 99-30 oder im Buchhandel (ISBN 978-3-9821725-1-4)**

Ja, wir möchten hiermit ..... Exemplar(e) der Studie „Digital Service Highway“  
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](http://www.impuls-consulting.de)**

**Service Trends 2030**

Wohin entwickelt sich der After Sales Service? In der Service Trends Studie erfahren Sie, welche Herausforderungen im Service bis 2030 auf die Hersteller von Maschinen und Anlagen warten. Die Ergebnisse der Trend Studie zeigen, dass Customer Centric Management zukünftig eine wichtige Rolle im After Sales Service spielen wird. Denn Investitionsgüter sind oftmals technologisch vergleichbar und nachbaubar; die Customer Experience ist dagegen einmalig und kann nur schwer nachgeahmt werden. Erfolgreiche Unternehmen haben die Bedeutung des Service als Alleinstellungsmerkmal erkannt und nutzen positive Kundenerlebnisse und -erfahrungen für ihren Service Erfolg. In der Service Studie erfahren Sie zudem, welche Auswirkungen Künstliche Intelligenz zukünftig auf die Service Prozesse und die Mitarbeiter im Service hat. Die praktischen Handlungsempfehlungen helfen Ihnen dabei, Ihr Service Geschäft fit für die Zukunft zu machen!

Vertrieb: **IMPULS** Consulting, 145 Seiten, 299,- € inkl. MwSt. + Versand.  
Direktbestellung über [www.impuls-consulting.de](http://www.impuls-consulting.de) oder über den Buchhandel

ISBN 978-3-9821725-0-7

**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](http://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](http://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](http://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](http://www.impuls-consulting.de) oder über den Buchhandel

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