

Top-Management-Agenda: Service-Exzellenz

Ertragssicherung in schwierigen Zeiten



Dr. Wieselhuber & Partner GmbH
Unternehmensberatung

Service als Werttreiber des Unternehmens

Vom Ersatzteil-Lieferanten zum strategischen Wertschöpfungspartner des Kunden. Wo stehen Sie?

„Das Produktgeschäft hat seit Jahren Margenprobleme. Aber unser Fokus auf Service-Exzellenz hat unser Geschäft positiv transformiert und Service liefert nun über 80% des positiven Gesamt-EBIT.“

SVP Service, Präzisionsmaschinenbau

„95% des Umsatzpotenzials bei unseren Kunden beginnt 3-4 Jahre nach dem Kauf. Durch den Aufbau von Lifecycle Services konnten wir allein durch den Service unseren Gesamtumsatz letztes Jahr um 10% steigern“

Leiter Group Service, Baumaschinen

Für die Anbieter, also Hersteller und Händler, ist eine exzellente Serviceleistung ein wirksamer Erfolgshebel:

- Umsatzsicherheit gegen Konjunkturschwankungen
- Steigerung der Unternehmensprofitabilität
- Neue Geschäftsmodelle durch Service-Digitalisierung

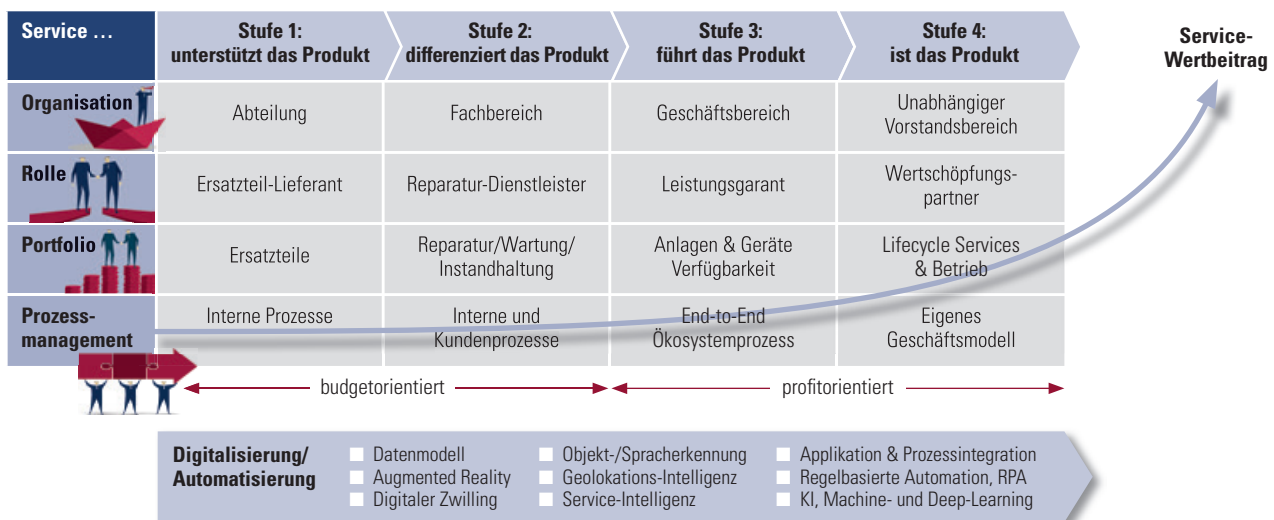
Die Marktreife digitaler Werkzeuge wie KI, Objekt- und Spracherkennung, Digitaler Zwilling sowie zahlreicher IoT-Plattformen hat den Service in den letzten Jahren fundamental verändert. Viele Servicekonzepte wie Fernwartung, prädiktive und präskriptive Wartung und Hochverfügbarkeitsdienste, die früher nur mit hohem manuellen Aufwand betrieben werden konnten, sind

nun wirtschaftlich realisierbar. Selbst visionäre Ansätze wie selbstheilende Maschinen erscheinen bald in greifbarer Nähe. Diese digitalen Treiber ermöglichen eine höhere Effizienz im Back-End, wie auch einen höheren Individualisierungsgrad im Front-End.

Die strategischen Fragestellungen, die sich eine Service-Organisation auf dem Weg der Reife stellen sollte, lauten:

- Welche strategische Rolle spielt Service?
- Wie strukturiert und verankert man erfolgreich die Service-Organisation?
- Wie weit ist der Service in die Kundenwertschöpfung integriert?
- Wieviel Umsatzpotenzial im Lebenszyklus des Kunden wird durch das eigene Service-Portfolio adressiert?
- Wieviel Service-Potenzial liegt brach und wieviel ist an den Wettbewerb gegangen?
- Welche Prozesse und Wertschöpfungsanteile muss der Service beherrschen?
- Wie transparent sind die Service-Kosten und die Service-Profitabilität?
- Ist der Service entwickelt genug, um neue digitale Geschäftsmodelle zu ermöglichen?

Stufenmodell zum Reifegrad einer Service-Organisation

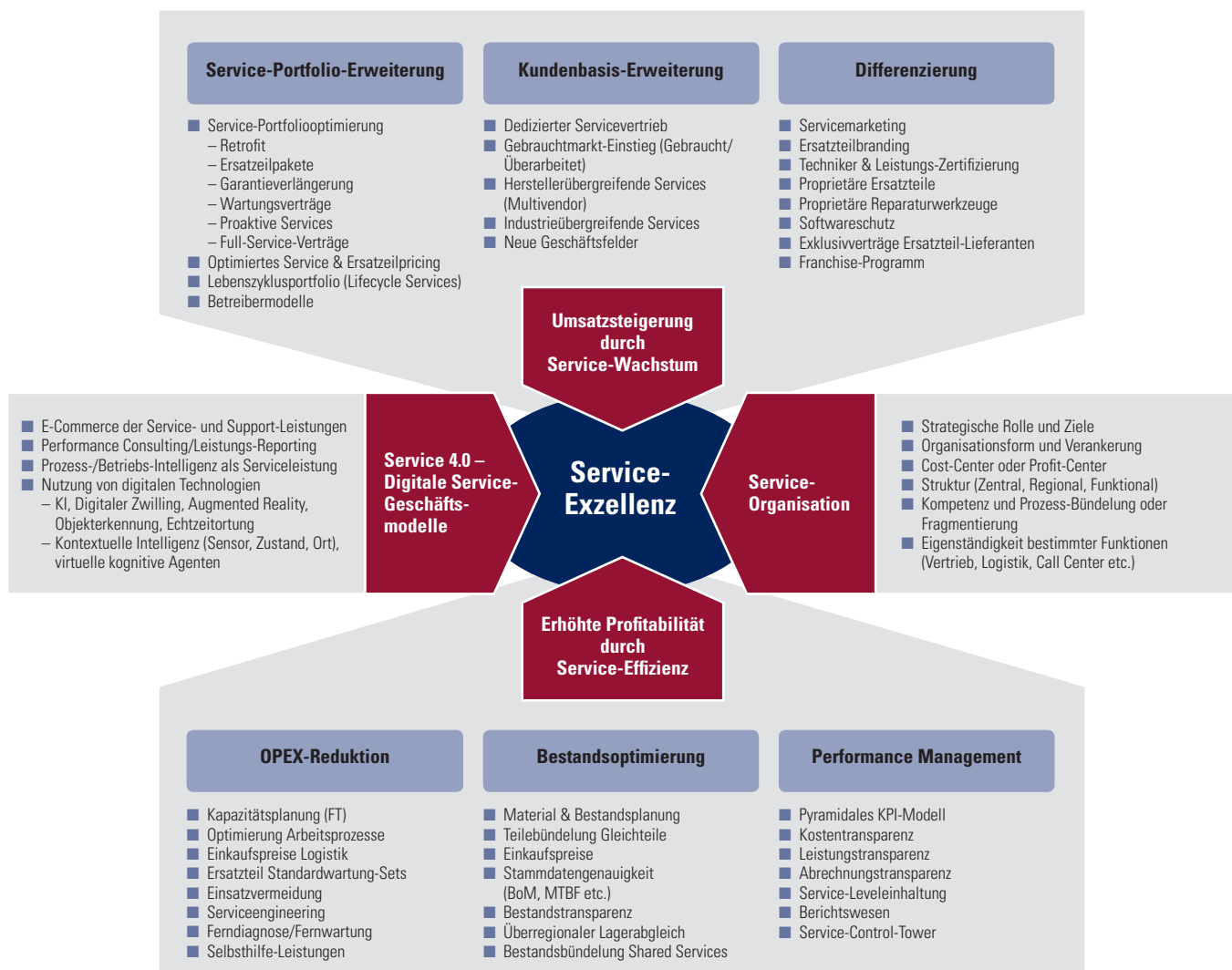


Ziel: Service-Exzellenz

Mit vier Stellhebeln zu mehr Umsatz und Effizienz

Service-Exzellenz erreicht ein Anbieter durch Steigerung des Service-Umsatzes bei gleichzeitiger Erhöhung der Profitabilität durch Service-Effizienz.

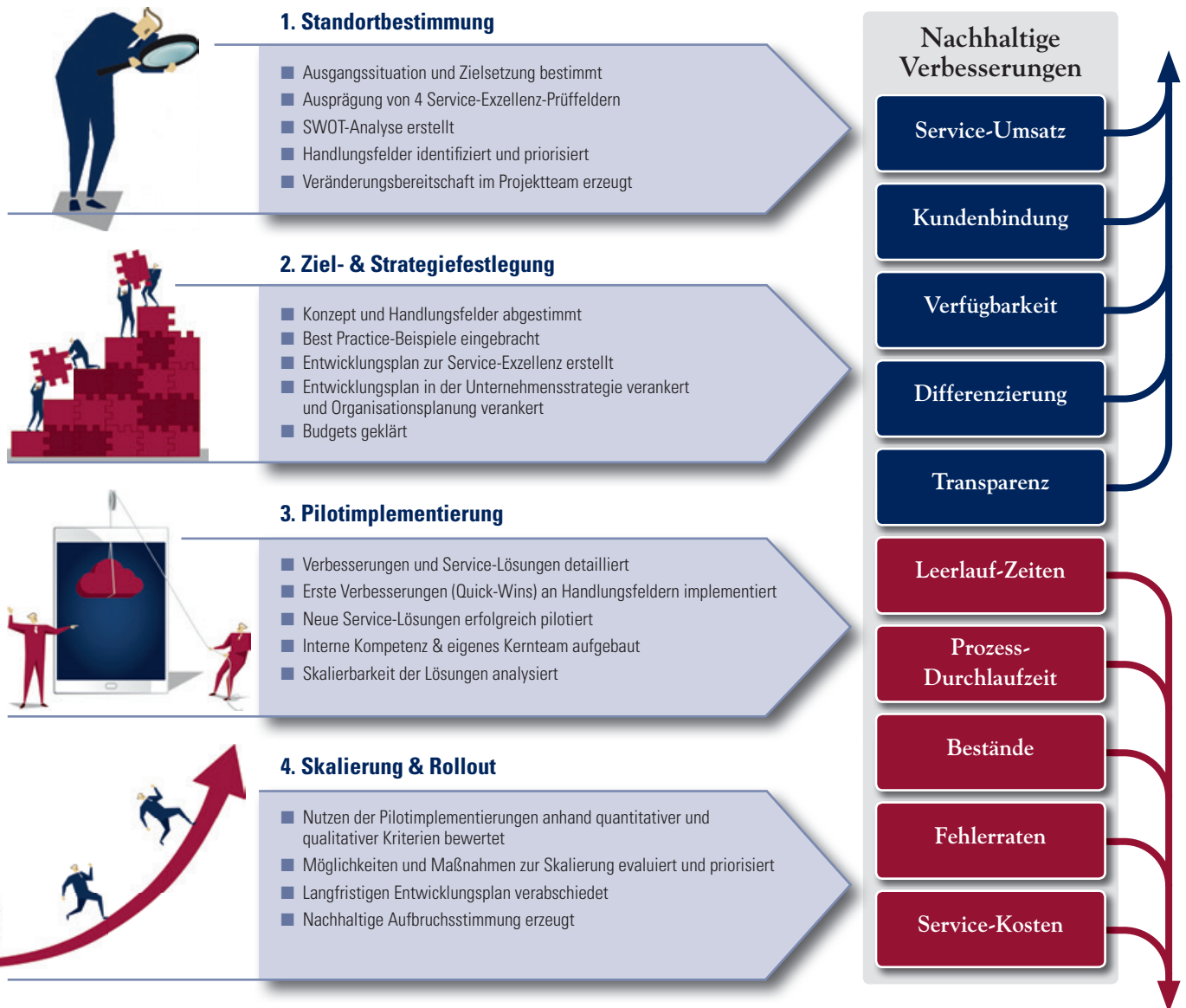
Dafür sehen wir insgesamt 4 Stellhebel, die abhängig von dem Entwicklungsgrad der Branche und dem Reifegrad und Stellenwert im Unternehmen, passgenau und individuell optimiert werden können.



Unsere Vorgehensweise

Maßgeschneidert, industriespezifisch und fokussiert

Jede Reise ist einzigartig. Durch unsere fokussierte Vorgehensweise und bewährte Methodik wollen wir sicherstellen, dass wir Ihren Weg zur Service-Exzellenz entsprechend Ihrer Anforderungen maßgeschneidert begleiten und unterstützen:



Ihr Nutzen

Konjunktursicherheit, hohe Kundenbindung,
nachhaltiger Umsatz und Ertrag

Service-Exzellenz beinhaltet Ansatzpunkte, die unterschiedlichsten Branchen gerecht und erfolgreich in Projekten umgesetzt werden.

Wie können Sie den Service nutzen, um Ihr Unternehmen konjunktursicher aufzustellen und eine Umsatz und Ertragssteigerung nachhaltig zu sichern?

Return on Consult – Sichtbare Effekte unserer Projekte

Service-Umsatz	5-15% Steigerung	↗
Service-Levels	5-10% Steigerung	↗
Service-Opex	15-20% Reduktion	↘
Ersatzteil-Bestand	10-20% Reduktion	↘
Service-Durchlauf-Zeiten	30-50% Reduktion	↘

Projektbeispiele „Service-Exzellenz“

Maschinenbau

- **Ziel:**
Signifikante Steigerung der regionalen Service-Profitabilität
- **Maßnahmen:**
Kundenanalyse und Lebenszyklus-Segmentierung, Entwicklung des Service-Vertriebs, Optimierung der Service-Prozesse und des CRM-Managements, Service-Partnerentwicklung, Carve-Out-Konzept der Niedrig-EBIT-Leistungen

Ergebnis:
Umsatzsteigerung 25% bei gleichzeitiger Service OPEX-Reduktion um 15%

Medizintechnik

- **Ziel:**
Optimierung der Leistung des bereits eingerichteten Service-Vertriebs
- **Maßnahmen:**
Identifizierung von Vertriebsprozess- und Organisationsschwachstellen, Definition der detaillierten Vertriebs-Prozesslandschaft, Aufbau KPI- und SLA-Cockpit, Reorganisation der Abteilungsstruktur, Implementierung des technischen Sales-Supports

Ergebnis:
Erhöhte Kunden- und Mitarbeiter-Zufriedenheit, reduzierte RFP-Zeit (<30%), Konvertierungsrate (>20%)

Industrieanlagen

- **Ziel:**
Signifikante Erhöhung des Service-EBIT & Service-Transformation
- **Maßnahmen:**
Innovation des Service-Portfolio, Optimierung des Ersatzteil-Preismodells, Zentralisierung des Ersatzteillagers, Optimierung der Materialplanung und der Wartungsabläufe, Entwicklung von Standard-Ersatzteilkpaketen

Ergebnis:
Erhöhung des Service-EBIT von -5% auf +25% bei Umsatz > €100 Mio.

Werkzeugmaschinen

- **Ziel:**
Optimierung der Service-Hotline aller Service-Gesellschaften
- **Maßnahmen:**
Detaillierte Prozess-Analyse verschiedener Service-Gesellschaften, Anpassung des Annahmeprozesses, Einführung neuer KPIs, Change-Programm, Pilotbetrieb des neuen Prozesses, IT-Anforderungs-Katalog

Ergebnis:
Erhöhung der Kundenzufriedenheit, Erhöhung der FCR (First-Call-Resolution), Senkung Kosten > 10%

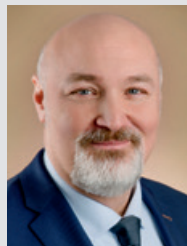
Unsere Ansprechpartner für Sie



Oliver Rörig

Partner
Operations

Telefon: +49 (0)89 / 286 23 204
E-Mail: roerig@wieselhuber.de

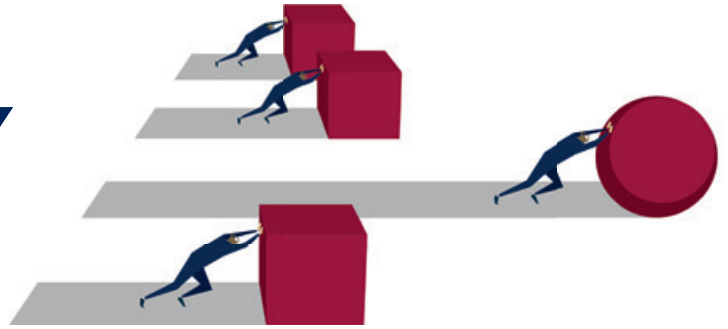


Tan Kalaycioglu

Senior Manager
Service Operations & Exzellenz

Telefon: +49 (0)89 / 286 23 147
E-Mail: kalaycioglu@wieselhuber.de

Perspektiven eröffnen – Zukunft gestalten



STRATEGIE

INNOVATION & NEW BUSINESS

DIGITALISIERUNG

FÜHRUNG & ORGANISATION

MARKETING & VERTRIEB

OPERATIONS

CORPORATE RESTRUCTURING

MERGERS & ACQUISITIONS

FINANCE

INSOLVENZBERATUNG

CONTROLLING

Dr. Wieselhuber & Partner ist das erfahrene, kompetente und professionelle Beratungsunternehmen für Familienunternehmen und Sparten bzw. Tochtergesellschaften von Konzernen unterschiedlicher Branchen.

Wir sind Spezialisten für die unternehmerischen Gestaltungsfelder Strategie, Innovation & New Business, Digitalisierung, Führung & Organisation, Marketing & Vertrieb, Operations, Mergers & Acquisitions, Finance und Controlling, sowie die nachhaltige Beseitigung von Unternehmenskrisen durch Corporate Restructuring und Insolvenzberatung. Weiterhin bündeln wir unsere Kompetenzen unabhängig von Branche und Funktion in unseren Fokusthemen Familienunternehmen, Kraftfeld Kunde, Industrie 4.0, Zukunftsmanagement, Komplexität und agiles Management.

Mit Büros in München, Düsseldorf und Hamburg bietet Dr. Wieselhuber & Partner seinen Kunden umfassendes Branchen- und Methoden-Know-how und zeichnet sich vor allem durch seine Kompetenz im Spannungsfeld von Familie, Management und Unternehmen aus.

Als unabhängige Top-Management-Beratung vertreten wir einzig und allein die Interessen unserer Auftraggeber zum Nutzen des Unternehmens und seiner Stakeholder. Wir wollen nicht überreden, sondern geprägt von Branchenkenntnissen, Methoden-Know-how und langjähriger Praxiserfahrung überzeugen. Und dies jederzeit objektiv und eigenständig.

Unser Anspruch ist es, Wachstums- und Wettbewerbsfähigkeit, Ertragskraft und Unternehmenswert unserer Auftraggeber nachhaltig sowie dauerhaft zu steigern.



Dr. Wieselhuber & Partner GmbH
Unternehmensberatung

info@wieselhuber.de
www.wieselhuber.de