

ServiceZukunft®: Guter Rat für guten Service

Bei der Analyse der Serviceprozesse in einem Unternehmen und bei der Entwicklung von neuen Strukturen oder innovativen Vermarktungskonzepten lohnt es sich, Rat von einer externen, unvoreingenommenen Stelle einzuholen. So wird dem betriebsinternen Blickwinkel eine objektive Sichtweise zur Seite gestellt, die Firma kann vom Erfahrungsschatz eines Experten profitieren und schont darüber hinaus die internen Ressourcen.

Die auf Servicemanagement spezialisierte Unternehmensberatung ServiceZukunft® aus Neumünster bietet Firmen umfassende Betreuung an, von der Analyse der bestehenden Situation über die Entwicklung von Konzepten zur Umstrukturierung bis zur Umsetzung in die Praxis, wobei auch die Auswahl und Einführung von EDV-Lösungen beratend begleitet wird. Die Nachfrage ist steigend, seit sich in den letzten Jahren immer mehr die Erkenntnis durchgesetzt hat, dass guter Service einen entscheidenden Faktor für den Unternehmenserfolg darstellt und immer mehr Firmen dem Servicebereich nun den ihm gebührenden Stellenwert einräumen.

Ein Beispiel aus der Praxis: 2009 wurde bei einem mittelständischen Unternehmen aus Norddeutschland, das optische Hightechgeräte für Medizin und Industrie herstellt und vertreibt, eine komplette Neuausrichtung im Kundendienst beschlossen. Bis dahin wurde der Service in dem Unternehmen mit über 160 Mitarbeitern dezentral abgewickelt, eine einheitliche Serviceabteilung gab es nicht.

Der gesamte Reparaturbetrieb wurde über das Warenwirtschaftssystem von Infor gesteuert, zusätzlich wurde noch ein CRM-Programm genutzt, das als Insellösung allerdings wenig effektiv war.

Nachdem Karsten Jacobs, Geschäftsführer von ServiceZukunft®, mit der Planung und Realisierung einer zentralen Serviceorganisation beauftragt worden war, erarbeitete er ein Konzept zur Neuausrichtung des technischen Service. Ziel des Projektes war der Aufbau eines Service-Centers, in dem alle internen und externen Serviceaktivitäten konzentriert werden. Neben dem Ausbau von bedarfsgerechten Serviceleistungen für Endkunden und Agenten lagen die Schwerpunkte besonders auf der Sicherung der Servicequalität sowie der Sammlung und Konzentration von Informationen, also der Aufbau einer Wissensdatenbank mit Produkt- und Kundenhistorie.

Auf Basis der IST-Analyse wurde auch ein Anforderungsprofil für eine EDV-Lösung erstellt. Im Detail stellten sich die Anforderungen folgendermaßen dar: Eine Werkstattsteuerung wurde benötigt, unter anderem für die Statuskontrolle, die Verwaltung der (Leih-)Geräte sowie eine optimale RMA-Prozedur (Return Material Authorization), also die Automatisierung des Prozesses für zur Reparatur eingesandte Geräte. Der Servicetechniker sollte über eine grafische Einsatzplanung verfügen, die ihm auch vor Ort beim Kunden den Zugriff auf historische Daten und technische Dokumente gewährt. Außerdem sollte mithilfe der elektronischen

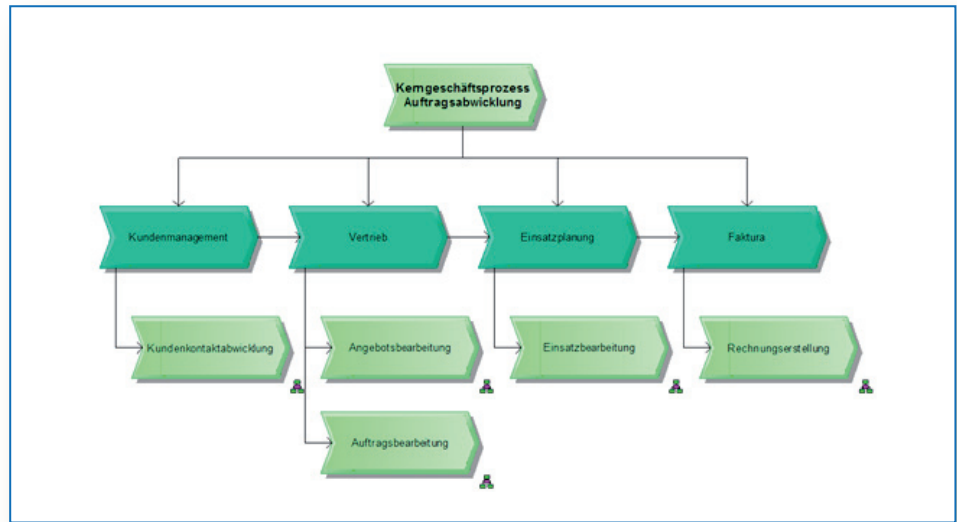
The screenshot displays a software interface for service management. It is divided into several sections:

- Vorgang (Order):** Includes fields for 'Vorgang Nr.' (2692), 'Höfner' (Jeno), 'Annahmzeit' (17.01.2003), 'Beschreibung' (Anteilschein / Erwärmung), 'Text' (nur bei Vollrast), 'Medium' (Brief), 'Status' (angenommen), 'Dringlichkeit' (1), 'Termin' (22.01.2003), 'ProfNr.' (Vorschlag), 'ProfNr. (Neu)' (182), and 'Referenz' (PPS 23).
- Kunde (Customer):** Includes 'Name' (INNOVSOFT GmbH), 'Name 2' (Projekt- und ServiceManagementsystem), 'Nummer' (3007), and 'Ansprechpartner' (Goss).
- Maschine (Machine):** Includes 'Nummer' (4010), 'Typ' (Typ A), 'Bezeichnung' (CNC Drehmaschine), and 'O.-Gip./Gip.' (Spanende Werkzeugmaschinen / Zett).
- Ursachenabelle (Cause Hierarchy):** A tree view showing causes and their completion percentages:
 - Alle Typen: 100%
 - Störungsort: Anteilschein 100%
 - Störungszell: Erwärmung 100%
 - Ursache: Materialfehler 20%
 - Behebung: neue Software 100%
 - Ursache: Ausfall der Dichtung 13,333%
 - Behebung: Austauschteil 100%
 - Ursache: Materialeinladung 13,333%
 - Behebung: Austauschteil 50%
 - Behebung: Wartung durchführen 50%
- Vorgänge (Orders Table):** A table listing various orders with columns for 'VorgangNr.', 'Datum', and 'Beschreibung'.

VorgangNr.	Datum	Beschreibung
2690	21.09.2003 15:05	Angebot senden
2692	21.09.2003 13:56	Anteilschein /
2631	19.09.2003 15:09	dBVlv
2702	19.09.2003 13:38	Anteilschein /
2839	20.08.2003 11:09	Anteilschein /
2830	04.08.2003 11:29	klase 2 / Erwärm
2830	04.08.2003 11:29	klase 2 / Erwärm
2805	25.06.2003 12:05	Anteilschein /
2763	11.03.2003 13:32	Anteilschein /
- Codes:** A section for defining codes, showing 'Art: Anteilschein', 'Störung: Erwärmung', 'Ursache: Materialeinladung', and 'Behebung: Austauschteil'.
- Maschine:** A section for machine details, showing 'Nr./Bezeichnung: 4010 / CNC Drehmaschine', 'Typ: Typ A', and 'O.-Gip./Gip.: Spanende Werkzeugmaschinen / Zett'.

Zur Person

- Karsten Jacobs (Foto), Jahrgang 1966, arbeitete nach einer handwerklichen Ausbildung im Elektronikbereich ab 1988 als Medizintechniker und übernahm 1992, nachdem er sich zuvor zwei Jahre als Trainee für das Servicemanagement qualifiziert hatte, den Aufbau und die Leitung des technischen Kundendienstes für einen großen US-Konzern.
- Ab 1998 leitete er die Umstrukturierung des technischen Service für eine mittelständische Maschinenbaufirma aus Deutschland. Später betreute er bei einem britischen Hochtechnologiekonzern als Leiter des technischen Service diverse Produktparten für Deutschland und Europa.
- 2006 gründete Karsten Jacobs die auf Servicemanagement spezialisierte Unternehmensberatung ServiceZukunft®, als deren Geschäftsführer er heute tätig ist. Seine langjährige Erfahrung im Bereich Servicemanagement nutzt er auch für die Entwicklung zeitgemäßer Servicekonzepte, der Philosophie des von ihm entwickelten provieka®-Modells folgend.
- Kontakt:
Tel: 04321 . 48 90 440
E-Mail: Info@ServiceZukunft.de



Serviceberichte und der Administration individueller Wartungsverträge und Servicekonzepte die Verwaltung vereinfacht und vereinheitlicht werden.

Karsten Jacobs empfahl seinem Kunden die Einführung des Servicemanagementsystems (SMS) von der Innosoft GmbH, da er einerseits von der Funktionalität der Lösung überzeugt ist, in der viele Jahre Erfahrung mit Serviceorganisation stecken, andererseits auch das Preis-Leistungsverhältnis bei Innosoft – besonders auch hinsichtlich der Dienstleistungen – als sehr gut erachtet. Einen weiteren Vorteil bietet die durch den modularen Aufbau gegebene stufenweise Entwicklungsmöglichkeit der Software. Neben einer optimalen Kostenkontrolle sorgt die Schritt-für-Schritt-Einführung erfahrungsgemäß auch für erhöhte Akzeptanz bei den Benutzern, die direkt mit den Kernfunktionen arbeiten und sich die gesamte Funktionspalette dann nach und nach erschließen können.

Als ein weiterer Pluspunkt stellte sich die exzellente Auswertbarkeit der standardisierten Serviceberichte heraus. Über diverse Statistikfunktionen lassen sich so schnell und einfach die Durchlaufzeiten von Reparaturen in der Werkstatt bestimmen, die Häufigkeit von bestimmten Reparaturen bzw. Ausfällen ermitteln und Zeitanalysen der Servicetechnikereinsätze erstellen. Darüber hinaus war bezüglich der Informationsverfügbarkeit das

Eskalationsmanagement – Reaktionszeiten eingehalten? Defekt wiederholt aufgetreten? – sowie die optimale Kontrolle über das Servicegeschäft, die Gewährleistungsansprüche und den Verlauf der Kundengespräche von großer Bedeutung. Die Lösungen aus dem Hause Innosoft hielten da meist schon die gewünschten und erforderlichen Features im Standard bereit.

Um den laufenden Betrieb der Einsatzplanung aufrechtzuerhalten, kreierte man für die Zwischenzeit mit Programmen wie MS Outlook und MS Excel simple Übergangslösungen, sodass die Softwareeinführung in aller Ruhe realisiert werden konnte. In der ersten Phase wurden die Module Einsatzplanung und Kundenmanagement eingeführt, als nächster Schritt folgten das Wartungs- sowie das Vertriebsmodul (Angebots- und Auftragswesen), Dokumentenmanager und Reportgenerator. In der dritten Stufe wurde das System durch das Statistikprogramm, das Kundenticketsystem und die Web-Lösungen von Einsatzplanung und Kundenmanagement ergänzt. Als nächstes wird die Anbindung des mobilen Außendienstes vervollständigt, bevor dann im kommenden Jahr die Einführung der Werkstattsteuerung das Servicemanagementsystem von Innosoft komplettiert.

Nachdem die meisten Module des SMS nun schon seit geraumer Zeit in der Firma genutzt werden, kann bereits ein erstes Fazit hinsichtlich der neuen Software gezogen werden. „Neben der Abbildung aller Serviceprozesse sollte das Servicemanagementsystem von Innosoft Rückgrat für eine neu geschaffene, sich entwickelnde Serviceorganisation sein“, erklärt Karsten Jacobs. „Dieses Ziel haben wir erreicht. Die Akzeptanz der Software ist sehr gut, die Mitarbeiter sind zufrieden, wir haben einen ausgezeichneten Nutzungsgrad erreicht.“



INFO:

Dirk Siepe, Text

dirk.siepe@innosoft.de