

Mount Service Excellence

Etappe 1: Die Servicestrategie



Mount Service Excellence

Etappe 1

Wie bei jeder Bergtour beginnt eine erfolgreiche Besteigung mit der Planung. Ohne eine vernünftige Planung ist die Gefahr groß, dass das Ziel – der Gipfel – nicht erreicht wird.

Mount Service Excellence

1. Das Ziel

Übersetzt auf die Besteigung des Mount Service Excellence bedeutet es, dass man sich erst über das **Ziel** im Klaren werden sollte.

Wo wollen wir hin?

Was möchten wir erreichen?

Mount Service Excellence

1. Das Ziel

Eine Servicestrategie kann nur erfolgreich umgesetzt werden, wenn die Servicestrategie Teil der Gesamtstrategie ist bzw. zur Produktstrategie passt.

Mount Service Excellence

1. Das Ziel

Nach meiner Erfahrung wird nur 1 globale Servicestrategie nicht greifen.

Die Erwartungen der Kunden an den Kundenservice in verschiedenen

Ländern sind sehr heterogen. Das

bedeutet, sie benötigen 1 globale Strategie mit lokalen Anpassungen.

Think global - act local

ist entscheidend.

Mount Service Excellence

2. Die Umfeldanalyse

Welche Trends sind schon heute für die Branche erkennbar?

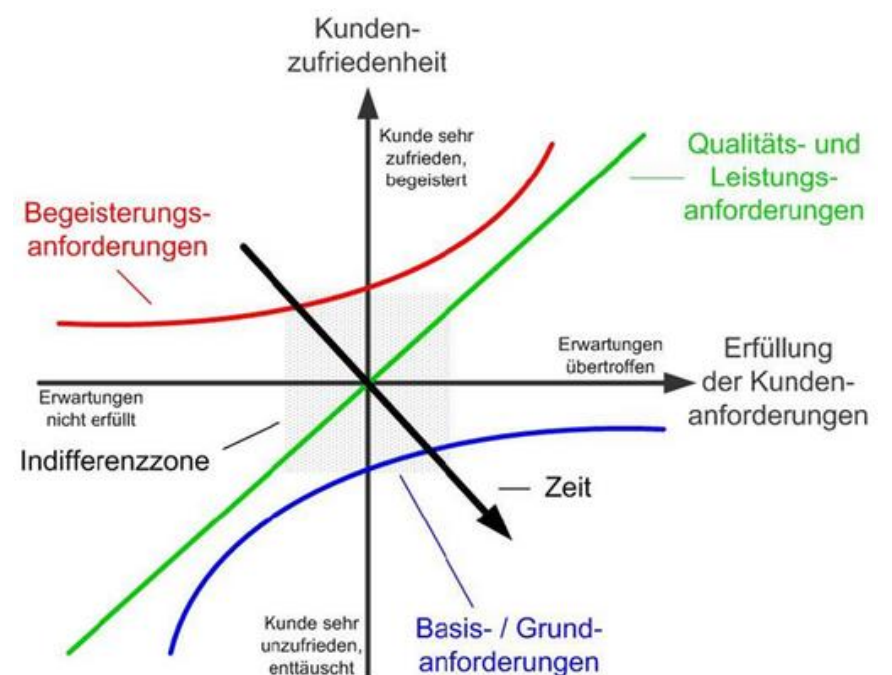
Welche Wettbewerber gibt es bereits / wie sind deren Servicestrategien?

Drängen neue Wettbewerber in den Markt?

Mount Service Excellence

2. Die Umfeldanalyse

Wettbewerber haben im Service eine besondere Rolle. **Die Anforderungen der Kunden werden maßgeblich durch den Wettbewerb geprägt.**



Mount Service Excellence

3. Die Unternehmensanalyse

Ausgehend von den Trends wird die eigene Position analysiert – strategische Stoßrichtungen werden ermittelt.



Mount Service Excellence

Referenzprojekt

2020 übernahm eine internationale Investorengruppe das Servicegeschäft eines Anlagenbauers. **Die Analyse der installierten Basis ergab einen Wert von ca. 8 Mrd. €.** Im Zuge der Due Dilligence erfolgte eine Bewertung des **jährlichen Servicepotenzials in Höhe von mehr als 150 Mio. €.** Gemeinsam mit den Investoren und dem neuen Managementteam wurde 2021 eine **globale Servicestrategie** erarbeitet.

Als Bergführer unterstütze ich Sie auf dem Weg zum Mount Service Excellence. Ich übernehme die Verantwortung, dass Ihr Unternehmen sicher den Gipfel erreicht.



LACHNER

INTERNATIONAL SERVICE MANAGEMENT

**SPEZIALIST FÜR SERVICE EXCELLENCE
UND SERVICE TRANSFORMATION**

Mail: ml@lachner-ism.com

www.lachner-ism.com

Mount Service Excellence

Etappe 2: Führung & Management



Mount Service Excellence

Etappe 2

Nach einer erfolgreichen

1. Etappe

- der Definition einer

nachhaltigen Servicestrategie -

führt die

2. Etappe zu den Themen

Management & Führung

Mount Service Excellence

Etappe 2

10% der Arbeit ist Strategie (Etappe 1)

90% der Arbeit ist Umsetzung

***CULTURE EATS
STRATEGY FOR
BREAKFAST.***

Peter Drucker



Mount Service Excellence

Etappe 2

Damit eine nachhaltige Strategie im Unternehmen implementiert werden kann, ist ein fokussiertes, zielgerichtetes Management unverzichtbar. Sie benötigen **eine Struktur, einen Ordnungsrahmen.** Führen Sie den Service als **Profit Center.**

Das Management eines Profit Centers besitzt für Umsätze, Kosten & Gewinne vollumfängliche Ergebnisverantwortung.

Mount Service Excellence

Etappe 2

Die eindeutigen Vorteile einer Profit-Center-Struktur sind:

1. Kundenorientierung

Profit-Center sind auf Kunden ausgerichtet und so organisiert, dass Sie Produkte und Dienstleistungen den Kunden besser und zielgerichtet vermitteln und verkaufen können. Denn Profit-Center kennen ihre Kunden besser.

Mount Service Excellence

Etappe 2

2. Rentabilität

Profit-Center erzielen Kostenvorteile und bringen gleichzeitig bessere Leistungen bezüglich

- Schnelligkeit,
- Flexibilität und
- Qualität

Profit-Center erzielen eine höhere Rentabilität.

Mount Service Excellence

Etappe 2

Führung bedeutet in diesem Zusammenhang auch:

- gemeinsame festgelegte Verantwortlichkeiten & Ziele
- Empowerment von Mitarbeitern
- Begeisterung von Mitarbeitern

Als Bergführer unterstütze ich Sie auf dem Weg zum Mount Service Excellence. Ich übernehme die Verantwortung, dass Ihr Unternehmen sicher den Gipfel erreicht.



LACHNER

INTERNATIONAL SERVICE MANAGEMENT

**SPEZIALIST FÜR SERVICE EXCELLENCE
UND SERVICE TRANSFORMATION**

Mail: ml@lachner-ism.com

www.lachner-ism.com

Mount Service Excellence

Etappe 3: Engagement der Mitarbeiter



Mount Service Excellence

Etappe 3

Der wesentliche Unterschied zwischen Dienstleistungen und physischen Produkten ist, dass

Dienstleistungen **immateriell** sind

Mount Service Excellence

Etappe 3

Die Mitarbeiter sind aus
diesem Grund der

wesentlichste Erfolgsfaktor
für den Serviceerfolg!

Mount Service Excellence

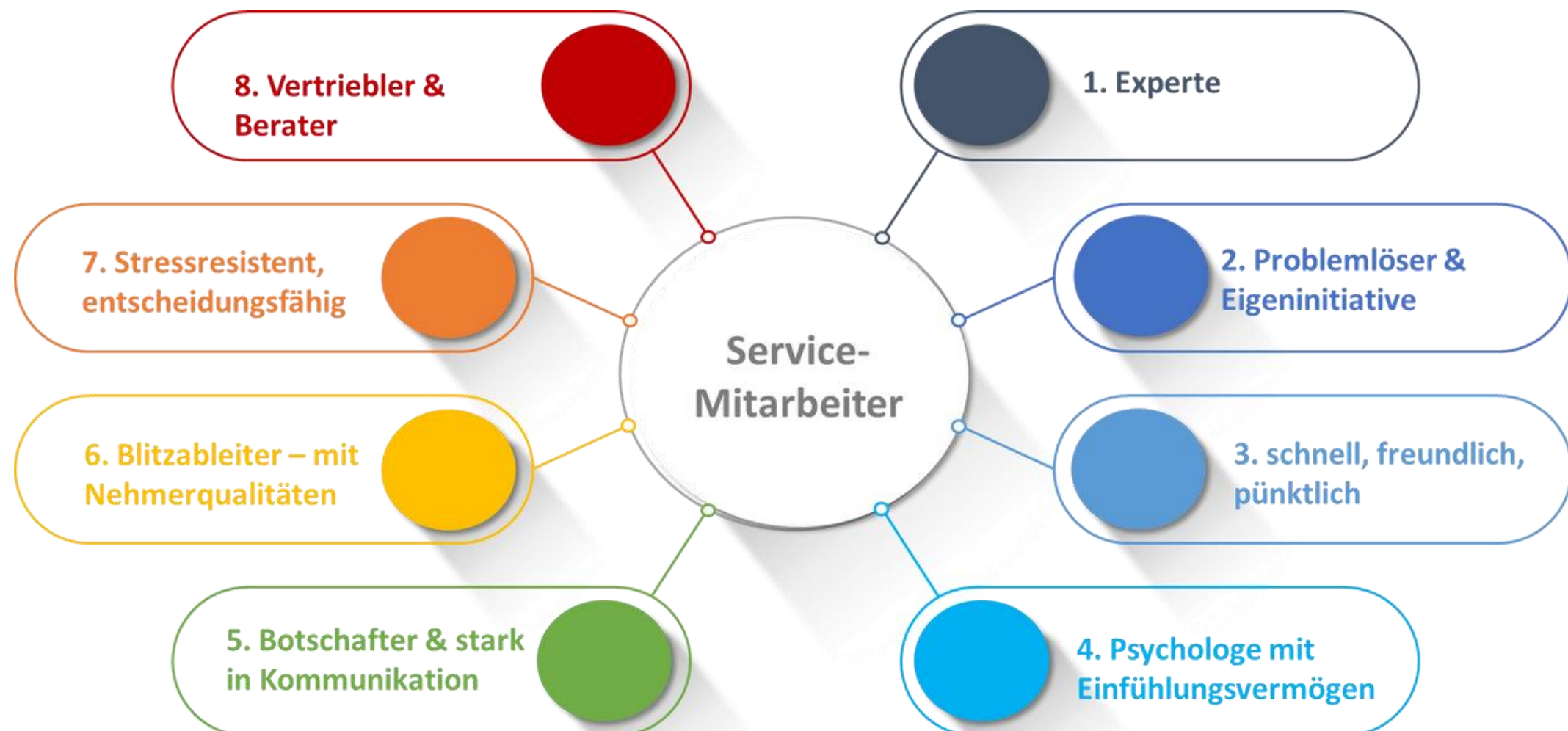
Etappe 3

**Nur exzellente Mitarbeiter
können exzellente
Kundenzufriedenheit
erzielen.**

Mount Service Excellence

Etappe 3

Die Anforderungen an die Servicemitarbeiter sind so vielschichtig wie in keinem anderen Unternehmensbereich



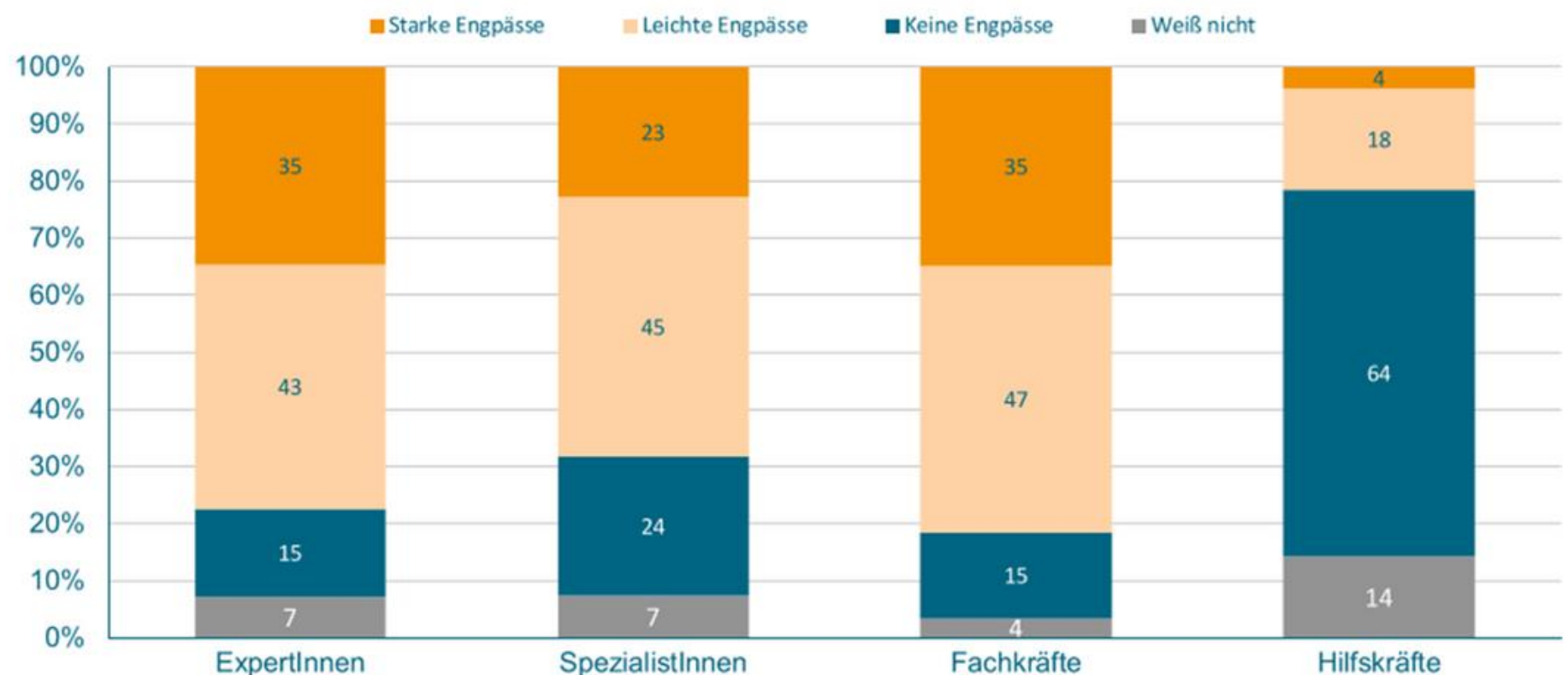
Mount Service Excellence

Etappe 3

80% der Unternehmen im Maschinen- und Anlagenbau suchen Experten und Fachkräfte

Aktuelle Engpässe auf dem Arbeitsmarkt – Maschinenbau

Angaben in Prozent der auswertbaren Rückmeldungen (N = 569)



ExpertInnen: AkademikerInnen wie IngenieurInnen; SpezialistInnen: Techniker-/MeisterInnen; Fachkräfte: Beschäftigte mit abgeschlossener Ausbildung
Quelle: VDMA, Blitzumfrage Arbeitsmarkt & Nachwuchsrekrutierung, Juni 2021

Mount Service Excellence

Etappe 3

Was ist zu tun?

Damit Ihre Mitarbeiter die vielschichtigen Aufgaben erfüllen können, müssen sie auf die Aufgaben vorbereitet werden.

Mount Service Excellence

Etappe 3

Bausteine zur Mitarbeiterbefähigung

- Servicementalität der Mitarbeiter
- Kontinuierliches Lernen und Mitarbeiterentwicklung
- Kundenfeedback für die Mitarbeiter
- Empowerment der Mitarbeiter
- Beurteilung und Bewertung der Mitarbeiter
- Anerkennungs- und Bestätigungssystem
- Mitarbeiterfeedback-Mechanismus

Als Bergführer unterstütze ich Sie auf dem Weg zum Mount Service Excellence. Ich übernehme die Verantwortung, dass Ihr Unternehmen sicher den Gipfel erreicht.



LACHNER

INTERNATIONAL SERVICE MANAGEMENT

**SPEZIALIST FÜR SERVICE EXCELLENCE
UND SERVICE TRANSFORMATION**

Mail: ml@lachner-ism.com

www.lachner-ism.com

Mount Service Excellence

Etappe 4: Service-Kultur



Mount Service Excellence

Etappe 4

Die Kultur eines Landes umfasst alles, was der Mensch geschaffen hat. Unter Kultur verstehen wir auch die Art und Weise, wie das Zusammenleben der Menschen gestaltet ist.

Kultur beschreibt die Werte und Traditionen nach den die Menschen leben.

Mount Service Excellence

Etappe 4

Jeder Mensch ist Teil einer Kultur.

**Teil der Kultur eines Landes &
Teil der Unternehmenskultur**



Mount Service Excellence

Etappe 4

Die Unternehmenskultur ist die Grundgesamtheit gemeinsamer Werte, Normen und Einstellungen, welche die Entscheidungen, die Handlungen und das Verhalten der Organisationsmitglieder prägen.

Daraus abgeleitet ist die Servicekultur die Kultur eines Unternehmens zu verstehen, die von service- und kundenorientierten Werte geprägt und geleitet wird.

Mount Service Excellence

Etappe 4

Die Kultur ist die DNA des Unternehmens.



Mount Service Excellence

Etappe 4

Unternehmenskulturen sind wie Länderkulturen. Versuchen Sie niemals, einen zu ändern. Versuchen Sie stattdessen, mit dem zu arbeiten, was Sie haben.

Peter Drucker

**Wenn Sie Ihre Unternehmenskultur
nicht grundlegend verändern
können, kann Ihr Wettbewerber
diese Servicekultur auch nicht
imitieren.**



Wie Sie die Servicekultur Ihres Unternehmens nachhaltig verändern können, besprechen wir gerne in einem persönlichen Gespräch. Als Bergführer unterstütze ich Sie auf dem Weg zum Mount Service Excellence.



LACHNER

INTERNATIONAL SERVICE MANAGEMENT

**SPEZIALIST FÜR SERVICE EXCELLENCE
UND SERVICE TRANSFORMATION**

Mail: ml@lachner-ism.com

www.lachner-ism.com

Mount Service Excellence

Etappe 5: Der Kunde



Mount Service Excellence

Etappe 5

Auf der aktuellen Etappe dreht sich alles um den Kunden. Wir treffen auf die Themen:

**Kundenerwartungen,
Touchpoints
Customer Journey
Customer Experience und
Kundenfeedback**

Mount Service Excellence

Etappe 5

Der einzige Zweck eines Unternehmens ist Kunden zu finden und diesen zu dienen.



Mount Service Excellence

Etappe 5

Die entscheidende Frage ist:

WER IST MEIN KUNDE?

Im Maschinen- und Anlagenbau sind bei Auftragsvergaben häufig mehrere

Personen beteiligt:

Geschäftsführung, Werksleitung, Einkauf,

Planungsabteilung, Instandhaltung,

Anlagenbetreiber usw.

Man spricht in diesen Zusammenhang

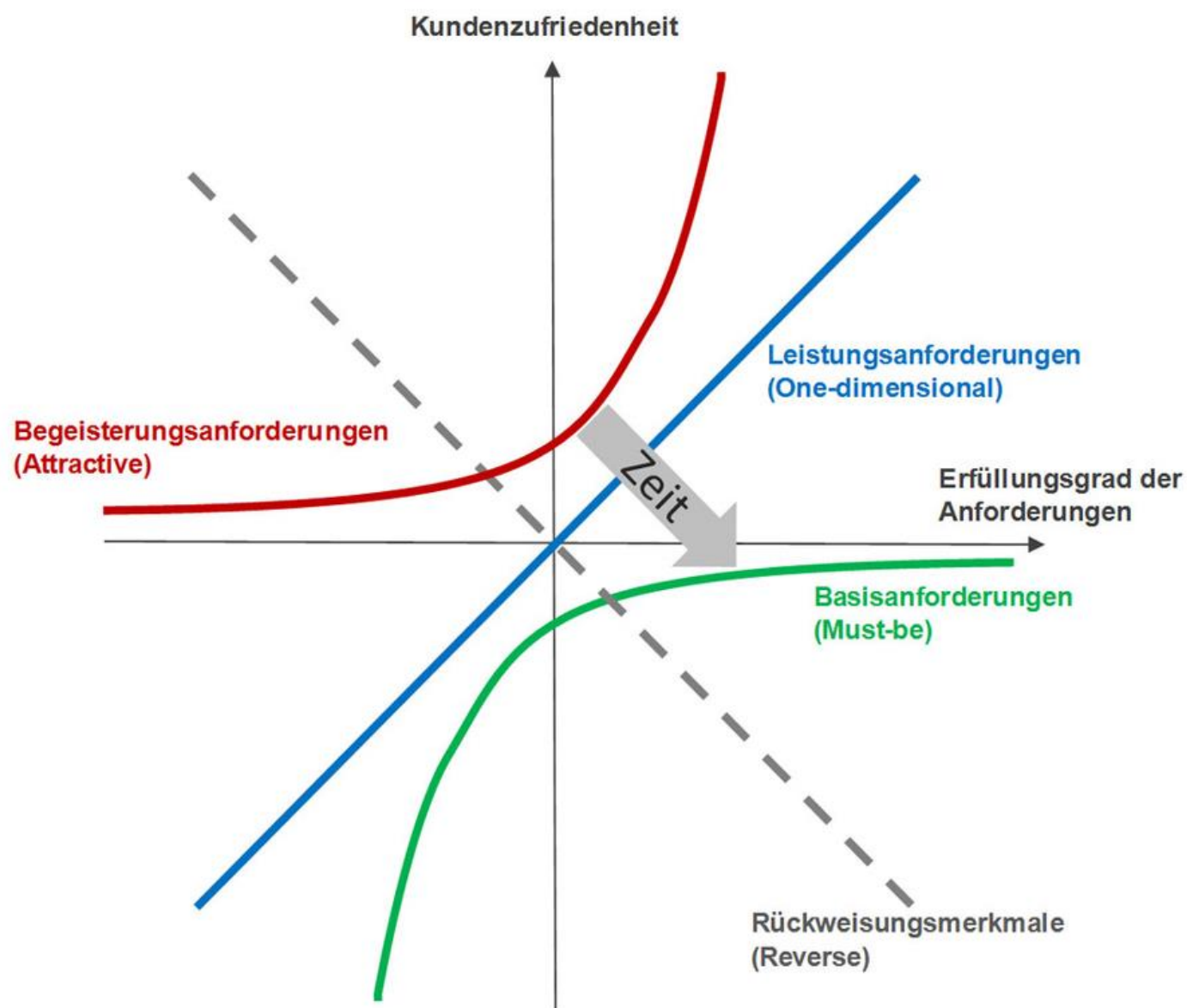
vom Buying Centre

Mount Service Excellence

Etappe 5

Die nächste Frage ist:

WELCHE ERWARTUNGEN HAT MEIN KUNDE?



Mount Service Excellence

Etappe 5

Touchpoints:

WAS ERLEBT MEIN KUNDE?

**Es sind alle Kontaktpunkte, an denen
der Kunde das Unternehmen aktiv
oder passiv wahrnimmt**

Mount Service Excellence

Etappe 5

Verbesserungen:

WELCHE NEUEN SERVICELEISTUNGEN
KÖNNEN SIE IHREN KUNDEN BIETEN?



- EXCELLENT**
- GOOD**
- AVERAGE**

Wie Sie die Servicekultur Ihres Unternehmens nachhaltig verändern können, besprechen wir gerne in einem persönlichen Gespräch. Als Bergführer unterstütze ich Sie auf dem Weg zum Mount Service Excellence.



LACHNER

INTERNATIONAL SERVICE MANAGEMENT

**SPEZIALIST FÜR SERVICE EXCELLENCE
UND SERVICE TRANSFORMATION**

Mail: ml@lachner-ism.com

www.lachner-ism.com

Mount Service Excellence

Etappe 6: *Serviceinnovationen*



Mount Service Excellence

Etappe 6

Die heutige Etappe auf den
Mount Service Excellence führt uns zum Ziel

Serviceinnovationen

Mount Service Excellence

Etappe 6

Unter einer Innovation versteht man die **Verbesserung** eines bestehenden Produktes bzw. Dienstleistung oder die **Schaffung eines neuen Produktes**, einer neuen Dienstleistung.

Dabei geht es IMMER um:

- eine stärkere Position im Wettbewerb
- die Erschließung neuer Kundengruppen
- bessere Margen

Mount Service Excellence

Etappe 6



Mount Service Excellence

Etappe 6



Wie Sie Ihre Kunden und deren Erwartungen besser verstehen können und welche Serviceleistungen Sie verbessern können, besprechen wir gerne in einem persönlichen Gespräch. Als Bergführer unterstütze ich Sie auf dem Weg zum Mount Service Excellence.



LACHNER

INTERNATIONAL SERVICE MANAGEMENT

**SPEZIALIST FÜR SERVICE EXCELLENCE
UND SERVICE TRANSFORMATION**

Mail: ml@lachner-ism.com

www.lachner-ism.com

Mount Service Excellence

Etappe 7: *Service-Prozesse*



Mount Service Excellence

Etappe 7

Die heutige Etappe auf den
Mount Service Excellence führt uns zum Ziel

Service-Prozesse

Mount Service Excellence

Etappe 7

Allgemein kann der Geschäftsprozess als eine Menge logisch verknüpfter Einzeltätigkeiten (Aufgaben, Arbeitsabläufe), die ausgeführt werden, um ein bestimmtes geschäftliches oder betriebliches Ziel zu erreichen, charakterisiert werden. Er wird durch ein definiertes Ereignis ausgelöst und transformiert ‚Input‘ durch den Einsatz materieller und immaterieller Güter und unter Beachtung bestimmter Regeln und unternehmensinterner und -externer Faktoren zu einem ‚Output‘

Mount Service Excellence

Etappe 7

Prozesse sind bei der Erbringung der Dienstleistung von entscheidender Bedeutung. Schnelle, effiziente Prozesse haben entscheidenden Einfluss auf die vom Kunden **wahrgenommene Servicequalität**. Für den **Kunden ist die Servicegeschwindigkeit sehr wichtig**.

Mount Service Excellence

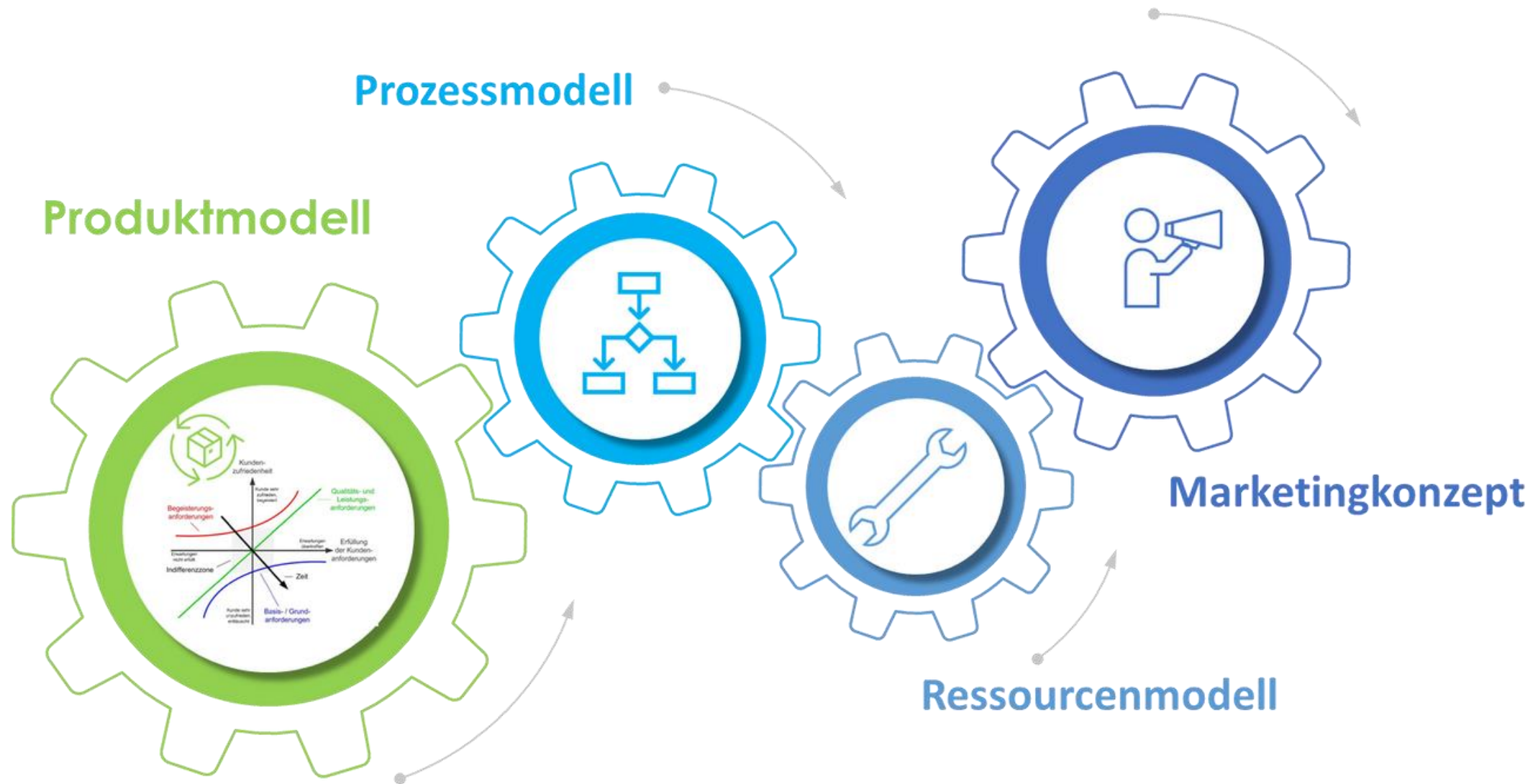
Etappe 7

Bei der Konzeption von neuen Services ist es entscheidend, dass der Kunde am Anfang steht. Der Prozess sollte vom Ergebnis zum Anfang (vom Ende zum Beginn konzipiert werden)



Mount Service Excellence

Etappe 7



Wie Sie Ihre Kunden und deren Erwartungen besser verstehen können und welche Serviceleistungen Sie verbessern können, besprechen wir gerne in einem persönlichen Gespräch. Als Bergführer unterstütze ich Sie auf dem Weg zum Mount Service Excellence.



LACHNER

INTERNATIONAL SERVICE MANAGEMENT

**SPEZIALIST FÜR SERVICE EXCELLENCE
UND SERVICE TRANSFORMATION**

Mail: ml@lachner-ism.com

www.lachner-ism.com

Mount Service Excellence

FINALE-Etappe 8 "Berg heil"



Mount Service Excellence

Etappe 8

Herzlichen Glückwunsch Sie haben es geschafft!

Mount Service Excellence

Etappe 8

Mit der heutigen Etappe erreichen wir das Ziel,

den Gipfel des Service Mount Excellence

Mount Service Excellence

Etappe 8

Die letzte Etappe zum Mount Service Excellence
führt uns zum Thema

"Service Cockpit"

Only what you measure - you can manage

Mount Service Excellence

Etappe 8

Mit einem Service-Cockpit lassen sich alle Maßnahmen der bisherigen 7 Etappen messen und steuern.

Mount Service Excellence

Etappe 8

Der Weg auf den Mount Service Excellence ist ein langer Weg mit vielen Hindernissen.

Die einzelnen Themengebiete der Etappen besitzen gegenseitige Abhängigkeiten bzw. bedingen sich gegenseitig.

Aus diesen Gründen macht das Tool der Balanced Scorecard für die Überwachung der Maßnahmen Sinn.

Mount Service Excellence

Etappe 8

Wenn Ihr Unternehmen bei dem wichtigen Projekt zu Service Excellence alle 8 Themengebiete beachtet, ist Ihre Unternehmensorganisation in der Lage sich immer wieder neu vom Wettbewerb zu differenzieren.

So setzt Ihr Unternehmen immer wieder Maßstäbe.

Sie begeistern Ihre Kunden und binden Ihre Kunden an Ihr Unternehmen.

Wie Sie Ihre Kunden und deren Erwartungen besser verstehen können und welche Serviceleistungen Sie verbessern können, besprechen wir gerne in einem persönlichen Gespräch. Als Bergführer unterstütze ich Sie auf dem Weg zum Mount Service Excellence.



LACHNER

INTERNATIONAL SERVICE MANAGEMENT

**SPEZIALIST FÜR SERVICE EXCELLENCE
UND SERVICE TRANSFORMATION**

Mail: ml@lachner-ism.com

www.lachner-ism.com