

Casestudy: Aufbau von internationalen Servicestandorten im Maschinen- und Anlagenbau

Aufgabe: Aufbau von 9 internationalen Servicestandorten für ein Maschinenbauunternehmen im Automotivumfeld (200 Mitarbeiter, 50 Mio. € Umsatz)

AUSGANGSSITUATION:



**Kein lokaler Service außerhalb von Europa vorhanden,
0 € Serviceumsatz außerhalb Europas; Verteilung des
Neumaschinengeschäfts 85% Europa, 15% außerhalb Europas**

Auftraggeber war ein Maschinenbauunternehmen im Automotivumfeld mit exorbitantem Wachstum in den vorangegangenen Jahren und überdurchschnittlichen Wachstumsplänen. Die Kunden waren vorwiegend die Automobilhersteller und Tier1-Supplier. Die weitere Wachstumsstrategie des Unternehmens sah ein überdurchschnittliches Potenzial außerhalb von Europa vor.

Der Projektumfang umfasste den Aufbau von 9 internationalen Servicestandorten in:

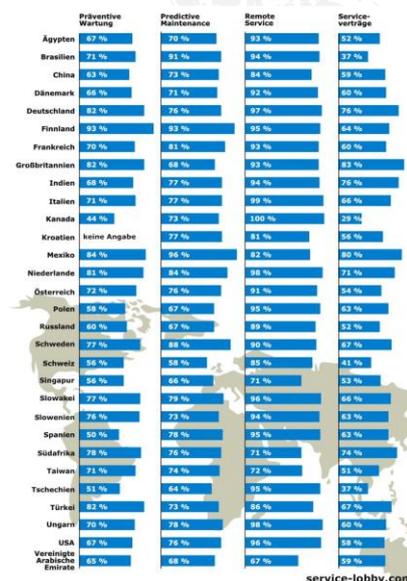
Brasilien	Sao Paulo
China	Shanghai & Peking
Indien	Pune
Japan	Tokio
Korea	Seoul
Mexico	Puebla
Russland	Togliatti
USA	Spartanburg



1. Analysephase

- Analyse der Servicepotenziale / Kundenpräferenzen
- Interviews mit Schlüsselkunden in den jeweiligen Ländern
- Customer-Touchpoint-Analyse
- Analyse Umsetzung mit eigener Betriebsstätte versus Zusammenarbeit mit Servicepartnern

In dieser Phase ist von besonderer Bedeutung das Servicepotenzial bzw. den exakten Nutzen der Kunden zu ermitteln. Wie der beigefügten Übersicht entnommen werden kann, gibt es je nach Land unterschiedliche Prioritäten für Serviceleistungen.



2. Konzeptphase

- Konzeption verschiedener Standortvarianten
- Erstellung von verschiedenen Geschäftsmodellen pro Servicestandort
- Erstellung von Businessplänen inkl. EBIT-Simulation
- Steuerliche und juristische Bewertung der Szenarien
- Ausarbeitung verschiedener Wachstumsszenarien der einzelnen
- Konzeption verschiedener Serviceleistungen (Service Level Agreements)
- Ermittlung von Zahlungsbereitschaften und verschiedener Bezahlungsmodelle (z.B. Abo, Freemium, Flatrate, pay per use)



3. Realisierungsphase

- Standortentscheidung
- Suche & Auswahl geeigneter Büro- und Serviceflächen
- Aufbau der notwendigen Infrastrukturen
- Gründung eigener Betriebsstätte bzw. Erstellung von Partnerserviceverträgen
- Suche & Auswahl von Mitarbeitern
- Trainingskonzept für Mitarbeiterschulung & Umsetzung
- Pricing von Serviceleistungen mit internationalen Verrechnungspreisen
- IT-Anbindung an ERP-System
- Abschluss von Service Level Agreements mit Kunden
- Umsetzung Business Pläne

Projektdauer: 2 Jahre



Ergebnis: 9 operativ, funktionsfähige Servicestandorte mit insgesamt 45 Mitarbeitern

Umsatzwachstum Neuanlagen außerhalb Europas + 20%

Umsatzwachstum Service außerhalb Europas + 8 Mio. €

Zusätzliches EBIT 3,5 Mio. € (innerhalb von 2 Jahren)

Alle Phasen wurden im Vorfeld **Meilensteinen, Investitionsbudgets und Terminplänen** geplant und während der Realisierung kontinuierlich getrackt.

