

FIR Aachen GmbH



www.fir.de



Competence-Center Services  
Ihr Kompetenzpartner für Fragen  
rund um das Servicegeschäft



## Competence-Center Services

Ihr Kompetenzpartner für  
Fragen rund um das Servicegeschäft

„In der Bundesrepublik Deutschland werden rund 70 Prozent des Bruttoinlandsprodukts mit Dienstleistungen erwirtschaftet. Dabei verlangt insbesondere der wachsende Wettbewerbsdruck im Markt für industrielle Dienstleistungen eine permanente Verbesserung des Serviceangebots. Um auch künftig von hohen Margen und steigenden Umsätzen zu profitieren, ist das Servicegeschäft systematisch an die sich ändernden Bedürfnisse anzupassen. Wir sehen unsere Aufgabe darin, unsere Kunden bestmöglich bei der Bewältigung dieser Herausforderung zu unterstützen.“



Michael Honné, M.Sc.  
Leiter Competence-Center Services



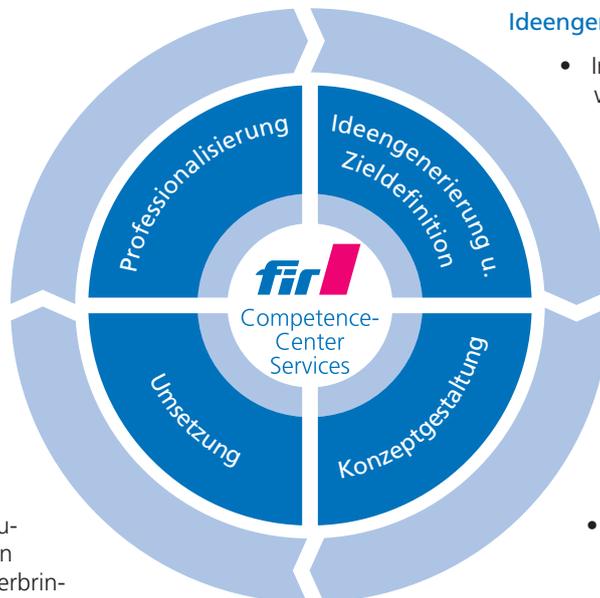
# Unsere Leistungen

## Professionalisierung

- Wie lässt sich die Serviceperformance messen und steigern?
- Wie lässt sich kontinuierliche Verbesserung im Service verankern?

## Umsetzung

- Welche Prozesse und Ressourcen sind zur Leistungserstellung notwendig?
- Wie lassen sich die Aufbau- und die Ablauforganisation erfolgreich auf die Serviceerbringung abstimmen?



## Ideengenerierung und Zieldefinition

- In welche Richtung entwickeln sich Markt und Kunden?
- Wie ist der Service zukünftig aufzustellen?

## Konzeptgestaltung

- Wie sehen tragfähige Geschäftsmodelle für die einzelnen Kunden und Leistungen aus?
- Wie lässt sich das Leistungsportfolio erfolgreich auf die Kundenbedürfnisse abstimmen?

## Ideengenerierung und Zieldefinition

Der Markt für industrielle Dienstleistungen unterliegt einem permanenten Wandel. Die aktuell zunehmende Digitalisierung des Servicegeschäfts sowie der steigende Einfluss additiver Fertigungsverfahren (3D-Druck) belegen dies eindrucksvoll. Es ist daher von zentraler Bedeutung, neue Trends und Entwicklungen frühzeitig zu erkennen und die richtigen Schlüsse für das eigene Servicegeschäft zu ziehen. Es gilt, den Service strategisch entlang der eigenen Kernkompetenzen zu entwickeln und Erfolgspotenziale aufzubauen. Nur so lassen sich Wettbewerbsvorteile erreichen und nachhaltig nutzen. Wir führen Zukunftsexplorations und Studien für Ihr Servicegeschäft durch, entwickeln gemeinsam mit Ihnen Servicestrategien und entsprechende Ziele und erstellen einen Fahrplan zur langfristigen Entwicklung Ihres Services.

## Konzeptgestaltung

Aus neuen Technologien und Analyseverfahren zur Prognose von Servicebedarfen ergeben sich für den Service bisher ungenutzte Potenziale. Um diese Potenziale erfolgreich zu nutzen, müssen sie analysiert und in Geschäftsmodelle überführt werden. Einem systematischen und bewährten Vorgehen folgend entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen tragfähige Geschäftsmodelle im Service. Dabei greifen wir auf aktuellste Erkenntnisse aus unseren nationalen und internationalen Forschungsprojekten im Bereich der industriellen Dienstleistungen zurück.

Darüber hinaus nehmen die Erwartungen der Kunden hinsichtlich der Breite des angebotenen Dienstleistungsportfolios zu. Um ein effizientes und optimal auf die Kundenanforderungen abgestimmtes Portfolio sicherzustellen, gilt es dieses modular und zugleich standardisiert zu gestalten. Wir analysieren Ihr aktuelles Leistungsportfolio und unterstützen Sie dabei, dieses erfolgreich auf die Kundenbedürfnisse abzustimmen.

### Umsetzung

Ein fundierter Projektplan und ein systematisches Projektmanagement stellen entscheidende Erfolgsfaktoren bei der Umsetzung neu entwickelter Servicekonzepte dar. Darüber hinaus muss die Unternehmensorganisation auf die Veränderungen vorbereitet und abgestimmt werden. Außerdem gilt es, neue Konzepte vor der Implementierung und Markteinführung eingehend zu testen. Über die reine Begleitung bei der Umsetzung hinaus unterstützen wir Sie bei der Organisationsentwicklung. Wir bereiten Ihr Unternehmen auf die neuen Servicekonzepte vor und leiten gemeinsam mit Ihnen entsprechende Anpassungen ein. Um bereits vor der Implementierung oder Markteinführung neuer Konzepte fundierte Aussagen über den Erfolg machen zu können, führen wir strukturierte Tests und Geschäftsprozesssimulationen durch.

### Professionalisierung

Um das Servicegeschäft nachhaltig zu professionalisieren und die Performance im Service transparent zu machen, gilt es, die richtigen Key-Performance-Indicators (KPI) zu definieren, erfassen und nutzen. Ferner müssen auch nach der Implementierung und Markteinführung Leistungsportfolio, Systeme, Prozesse, Strukturen und KPI stetig geprüft und systematisch optimiert werden. Wir unterstützen Sie dabei, KPI zu definieren, Schwachstellen zu identifizieren und Ihren Service kontinuierlich zu verbessern. Basierend auf dem am FIR entwickelten und in der Industrie erprobten Aachener Lean-Services-Zyklus® folgen wir dabei den Prinzipien des Lean Managements.

### Ausgewählte Referenzen:



Bayer Technology Services

VORWEG GEHEN



Lufthansa Technik



isola



NORDEX  
We've got the power.

## Kennen Sie das auch?

- Trotz überproportional großer Umsatzrenditen ist der Umsatzanteil des Servicegeschäfts verhältnismäßig gering. Dies führt zu einer Vernachlässigung des Services im Vergleich zum Produktgeschäft.
- Einerseits werden wachsende Margen und ein steigender Umsatz gefordert, andererseits sind die Kompetenzen des Serviceleiters begrenzt. Der Fokus liegt auf dem Produktvertrieb.
- Das Servicegeschäft ist geprägt durch individuelle Kundenwünsche. Eine systematische Entwicklung des Services findet nicht vollumfänglich statt.
- Die Entwicklung und Optimierung der gewachsenen Geschäftsprozesse hin zur Service-Excellence spielt im Tagesgeschäft eine untergeordnete Rolle oder wird gar nicht behandelt.

## Unsere Lösung

Das FIR unterstützt Unternehmen im Themenfeld industrieller Services seit mehr als drei Jahrzehnten in zahlreichen Beratungs- und Forschungsprojekten sowie Studien. Das Competence-Center Services bündelt die in diesem Rahmen gesammelten Erfahrungen, um das Servicegeschäft unserer Kunden ganzheitlich und zielgerichtet zu professionalisieren.

Mit unserem Lösungsansatz unterstützen wir Unternehmen in allen vier Phasen des Servicegeschäfts – von der Idee und Gestaltung über die Umsetzung bis hin zur Professionalisierung. Das Ziel besteht dabei darin, ein effizienteres und profitableres Servicegeschäft aufzubauen und nachhaltig zu sichern.





FIR Aachen GmbH  
Campus-Boulevard 55  
52074 Aachen  
Telefon: +49 241 47705-0  
Fax: +49 241 47705-199  
E-Mail: [cc-services@fir-gmbh.de](mailto:cc-services@fir-gmbh.de)  
Internet: [www.competence-center-services.de](http://www.competence-center-services.de)