

FIR Aachen GmbH



[www.fir.de](http://www.fir.de)



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

**fir**  Aachen  
GmbH

# Competence-Center Services

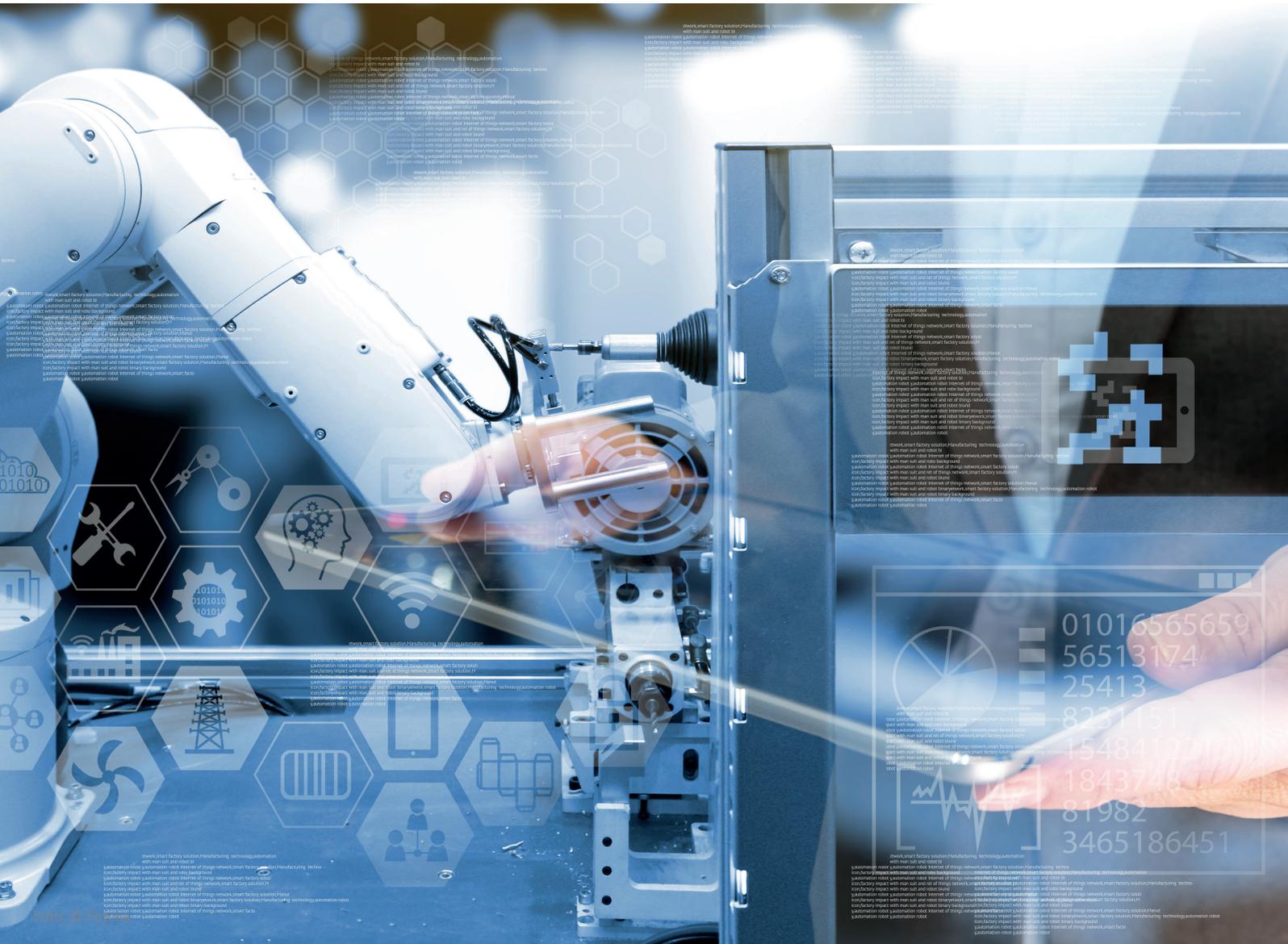
## Ihr Kompetenzpartner für Fragen rund um das Servicegeschäft

„Fast alle Industrieunternehmen haben erkannt, dass das Servicegeschäft zunehmend ein Umsatz- und Margentreiber für das eigene Unternehmen darstellt. Durch neue Technologien und Geschäftsmodelle steigt jedoch der Wettbewerbsdruck im Bereich industrieller Dienstleistungen. Um sich dem steigenden Wettbewerbsdruck gewappnet zu zeigen und auch künftig von hohen Margen, steigenden Umsätzen und Kostensenkungspotenzialen zu profitieren, müssen Unternehmen ihr Serviceportfolio stetig weiterentwickeln.

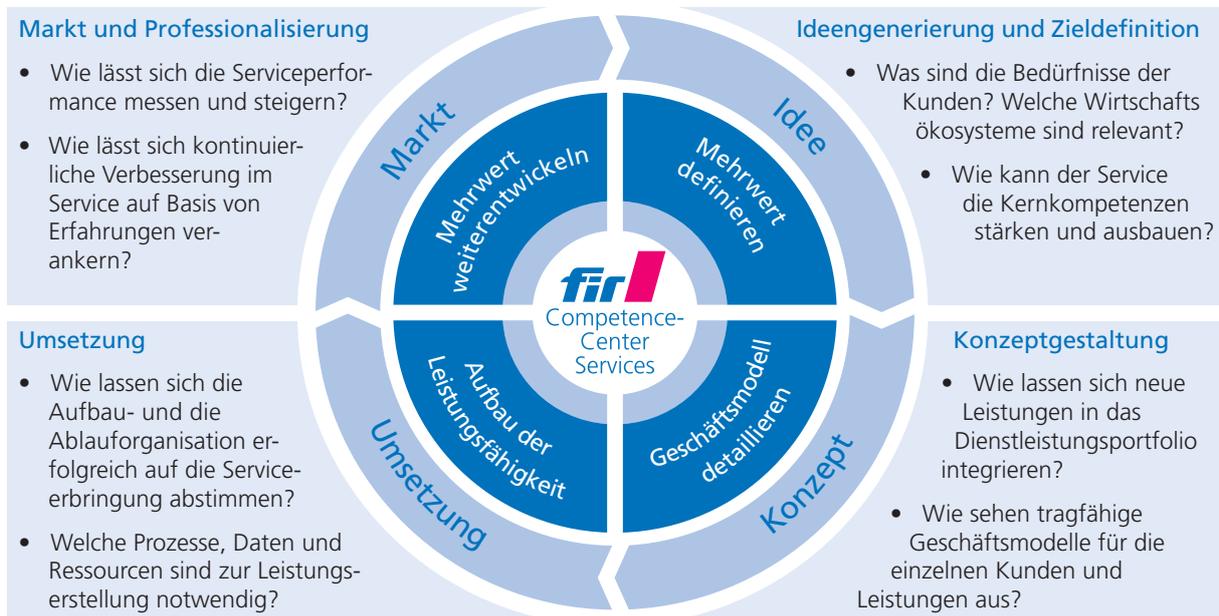


Marco Husmann, M. Sc.  
Leiter Competence-Center Services

Wir sehen unsere Aufgabe darin, Sie als unsere Kunden bei dem Ausbau und der Professionalisierung Ihres Servicegeschäfts zu unterstützen.“



# Unsere Leistungen



## Ideengenerierung und Zieldefinition

- **Ideenentwicklung und Technologiescouting:** Bei der Generierung von neuen Serviceideen existiert ein Set an Methoden, welche Unternehmen beim Innovationsprozess und der Einbindung neuer Technologie im Service (z. B. Sensorik/Aktorik) unterstützt.
- **Identifikation von Kundenbedürfnissen:** Angetrieben durch neue Trends (z. B. Nutzung von Daten im Service) ändern sich das Ökosystem und die Bedürfnisse Ihrer Kunden kontinuierlich.
- **Strategie- und Leistungsprogrammentwicklung:** Auf Basis der spezifischen Kernkompetenzen des Unternehmens kann eine gezielte Weiterentwicklung der Servicestrategie und des Leistungsprogramms die Wettbewerbsposition von Anbietern stärken (z. B. Service-Level-Agreements).

## Konzeptgestaltung

- **Roadmapping:** Integration von neuen Leistungsangeboten in das bestehende Dienstleistungsportfolio mit Hilfe von Technologie-Produkt-Service-Roadmaps.
- **Geschäftsmodellentwicklung:** Zur Konzeptionierung neuer Dienstleistungen und Geschäftsmodelle greifen wir auf bewährte Methoden zurück bis hin zur Berechnung konkreter Business-Cases.
- **Leistungsarchitekturgestaltung:** Basierend auf den Bedürfnissen der Kunden, den Kernkompetenzen und dem Geschäftsmodell können konkrete Leistungsbestandteile und Ablaufprozesse angepasst und definiert werden.

## Umsetzung

- **Projektmanagement:** Ein fundierter Projektplan sowie ein systematisches Projektmanagement stellen die Grundlage für eine erfolgreiche Implementierung in der eigenen Organisation dar.
- **Aufbau- und Ablauforganisation:** Die Integration neuer Leistungen in die bestehende Organisation sowie Change-Prozesse gelten als maßgebliche Herausforderungen in vielen Unternehmen (z. B. Organisatorische Verankerung, Prozessgestaltung, Ressourcenaufbau).
- **IT-System-Auswahl:** Erfolgsentscheidend ist nicht zuletzt eine geeignete IT-Landschaft (z. B. ERP- oder SMS-Systeme) sowie Optimierung von Schnittstellen in Bezug auf das Datenhandling im Service.

## Professionalisierung

- **Markteinführung:** Innovative Dienstleistungen erfordern eine spezielle Vertriebs- und Eintrittsstrategie, um den Mehrwert für Kunden greifbarer zu machen (z. B. Pricing bei digitalen Services).
- **Service-Performance-Management:** Nur durch eine Aufwand-/Nutzen-Transparenz lässt sich die Performance messen und optimieren (z. B. durch Kennzahlensysteme für Serviceprozesse).
- **Reifegradmodelle und Verbesserungsprozesse:** Zur kontinuierlichen Optimierung des Serviceportfolios und der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen können in der Industrie erprobte Reifegrad-Methodiken und Benchmarkings genutzt werden (z. B. Smart-Service-Check).

## Ausgewählte Referenzen:



## Kennen Sie das auch?

- Trotz überproportional großer Umsatzrenditen ist der Umsatzanteil des Servicegeschäfts noch verhältnismäßig gering.
- Einerseits werden wachsende Margen und ein steigender Umsatz gefordert, andererseits sind die Möglichkeiten des Serviceleiters organisatorisch bisher stark begrenzt.
- Das Servicegeschäft ist geprägt durch individuelle Kundenwünsche und reaktives Handeln. Eine Professionalisierung des Services finden bisher nicht statt.
- Die Optimierung der gewachsenen Geschäftsprozesse hin zur Service-Excellence spielt im Tagesgeschäft eine untergeordnete Rolle oder wird gar nicht behandelt.
- Neue Technologien werden bisher im Service nicht genutzt, obwohl dadurch u. a. Kosten im Service eingespart werden können.

## Unsere Lösung

Das FIR unterstützt Unternehmen im Themenfeld industrieller Services seit mehr als 30 Jahren. Mit unserem Set an Methoden, Technologiepartnern und Erfahrungen unterstützen wir Unternehmen in allen vier Phasen des Servicegeschäfts – von der Idee und Konzeptionierung über die Umsetzung bis hin zur Professionalisierung des bestehenden Portfolios.

Wir befähigen Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen, das eigene Servicegeschäft zielgerichtet zu professionalisieren. Das Ziel ist ein effizienteres und profitableres Servicegeschäft aufzubauen, stetig zu optimieren 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)  
[www.competence-center-services.de](http://www.competence-center-services.de)