



Foto: © Photo by NASA on Unsplash

Service-Level- Agreement

Individuelle Leistungsangebote
für Ihre Kunden

Outcome

Wir unterstützen Sie bei der umfassenden Gestaltung von Service-Level-Agreements.

Sie erhalten von uns ein Konzept für Ihr Unternehmen, das

- auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden angepasst ist
- Sie bei der Umsetzung Ihrer Ziele im Service unterstützt
- Ihre internen Kapazitäten berücksichtigt
- Sie nachhaltig vom Wettbewerb differenziert
- Kunden langfristig an Ihr Unternehmen bindet
- Ihnen ermöglicht, neue Kundenkreise zu erschließen.
- ein konstant hohes, kundenorientiertes Serviceniveau gewährleistet.

Vorteile

Mit der professionellen Aufstellung Ihrer SLAs unterstützen wir Sie dabei, verschiedene Kundengruppen sowie deren Bedürfnisse gezielt anzusprechen und die Profitabilität Ihres Service-Geschäfts zu erhöhen. Klare Regelungen von Serviceprozessen helfen, unnötigen Zusatzaufwand zu vermeiden. In Zukunft können Sie sich sicher fühlen: Notfalleinsätze gehören der Vergangenheit an!

Profitieren Sie im Prozess von unserer Expertise. Jahrelange Erfahrung in der Umsetzung von Projekten im industriellen Dienstleistungsmanagement als auch neueste Erkenntnisse aus unserer Forschung ermöglichen es uns, Ihre Anforderungen zügig, zielgerichtet und erfolgreich zu identifizieren und umzusetzen.

UNSERE SERVICES FÜR SIE		
Stufe 1: Classic ■ ■ ■	Stufe 2: Comfort ■ ■ ■	Stufe 3: Premium ■ ■ ■
Ersatz- und Wartungsteile „Wir bieten höchste Ersatzteilverfügbarkeit für geringste Ausfallzeiten“		
(Telefon-) Support „Unsere Experten sind gerne für Sie da“		
Digitale Dienstleistungen „Wir halten die Software der Anlagen auf dem neuesten Stand und gewähren Zugang zu Tools“		
Technikereinsatz „Wir kümmern uns um Ihre Anlagen“		
Trainings und Schulungen „Wir unterstützen Sie mit unserem Know-How beim Aufbau von Expertenwissen“		
Digitale Anlagenüberwachung „Wir ermöglichen es Ihnen, jederzeit Informationen zu Ihren verbauten Anlagen zu bekommen“		

Service und Motivation

Erfolgsfaktor Service

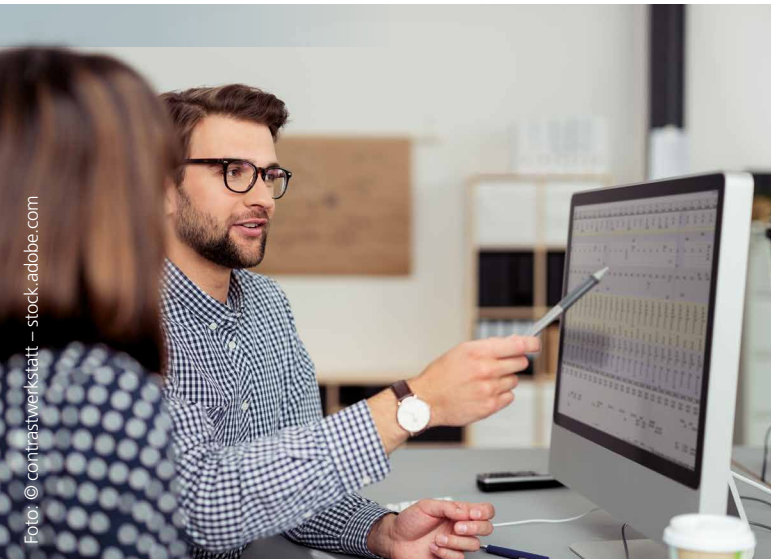
Das Angebot von bedarfsorientierten Services ist heute elementar für den unternehmerischen Erfolg. Eine Maschine verkauft sich nicht mehr allein: Nur in Verbindung mit einem umfassenden Servicekonzept wird es in Zukunft möglich sein, Ihre Kunden von Ihrem Angebot zu überzeugen.

Serviceleistungen werden damit zu einem wichtigen Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb, steigern die Kundenzufriedenheit und erzeugen eine langfristige Bindung zwischen Ihnen und Ihren Kunden.

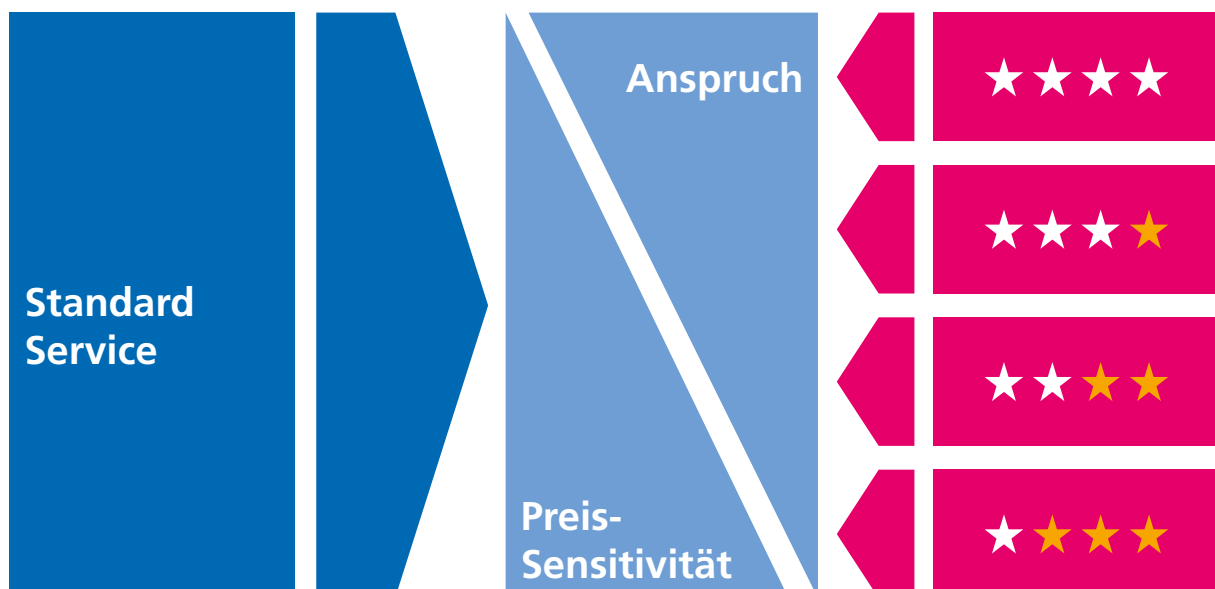
Wettbewerbsdimension Differenzierung

Einheitliche Services stehen oft differenzierten Kundenbedürfnissen gegenüber: Für besonders anspruchsvolle Kunden kann eine Leistung ungenügend sein, während sie für preissensitive Kunden zu umfangreich ist.

Service-Level-Agreements ermöglichen es, unterschiedliche Kundenanforderungen mit einem Serviceportfolio in wirtschaftlich sinnvollem Umfang zu bedienen. Durch Unterteilung in verschiedene Leistungsstufen wird ein Service nicht mehr allgemein angeboten, sondern in einem genau auf den Kunden abgestimmten Umfang. So können Sie Ihr Service-Geschäft über Service-Level-Agreements optimal auf die Anforderungen Ihrer Kunden hin ausrichten.



Klassisches Service-Angebot



Projektvorgehen

Umsetzung

Im Projekt unterstützen wir Sie bei der Festlegung der Strategie, der Ausarbeitung eines Konzepts für Ihre Service-Level-Agreements sowie der Implementierung dieses Konzepts.

Strategie

Mit der Strategie definieren Sie die Unternehmensziele, die Sie durch die Einführung von Service-Level-Agreements erreichen wollen. Weiterhin wird bestimmt, welche Ressourcen Ihnen für die Umsetzung zur Verfügung stehen.

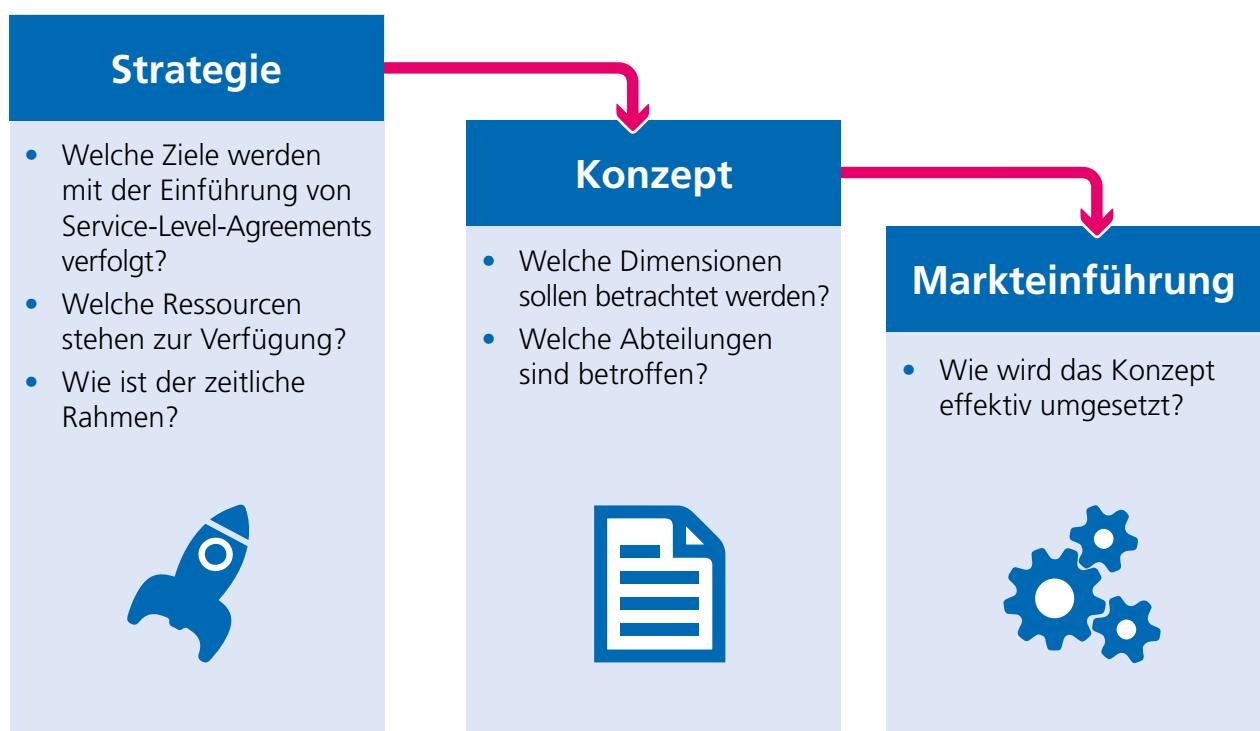
Konzept

Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir die Inhalte der Service-Level, zugeschnitten auf Ihr Unternehmen und Ihre Kunden. Dies geschieht in enger Abstimmung innerhalb des Projektteams. Als Entscheidungsgrundlage für die Definition der Service-Level wird zunächst der Status quo bestimmt. Für die Bestandsaufnahme führen wir Interviews mit Stakeholdern durch, analysieren vorhandene Daten und sichten Unterlagen. Die Ergebnisse nutzen wir für mehr als die reine

Leistungsdifferenzierung. Sie dienen als Grundlage für die Entwicklung von Pricing-Modellen und Kennzahlensystemen zur Überprüfung der erbrachten Leistung als auch zur Formulierung eines überzeugenden Nutzenversprechens. Darüber hinaus bieten wir Ihnen umfangliche Unterstützung bei der Implementierung, z.B. bei der Systemintegration und im Projektmanagement.

Markteinführung

Ist ein Konzept entwickelt, begleiten wir Sie auch bei der anschließenden Markteinführung. Diese stellt Unternehmen besonders dann vor Herausforderungen, wenn bisher keine kostenpflichtigen Dienstleistungen angeboten wurden. Die optimale Vorbereitung auf den aussichtsreichen Vertrieb von Serviceleistungen erfolgt mit einer gezielten Schulung Ihrer Vertriebsmitarbeiter sowie mit der Definition einer schrittweisen Vermarktung, beginnend mit einem Piloten für einen limitiertem Kundenkreis.



Leistungsgestaltung

Fokus Kunde

Service-Level müssen so vielfältig sein wie die Ansprüche Ihrer Kunden. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir unterschiedliche Nutzenversprechen und Vertriebsmodelle, die es Ihnen ermöglichen, die vielfältigen Anforderungen Ihrer Kunden passgenau zu bedienen.

Durch die professionelle Gestaltung Ihrer Service-Level wird es Ihnen gelingen, alle Kundentypen anzusprechen und jeweils Mehrwert für unterschiedliche Gruppen zu erzeugen.

SERVICES
Service-Level-Gestaltung
Aufnahme des Service Portfolios
Leistungsfähigkeit des Services



KOMMUNIKATION
Nutzenversprechen
Interne Kommunikation
Externe Kommunikation

FINANZEN
Preisgestaltung
Kostenaufstellung
Ressourcenaufbau



VERTRIEB
Zielgruppendefinition
Anreizsysteme für Vertriebler
Qualifizierung

MANAGEMENT
Kennzahlenüberwachung
Fortlaufende Evaluation
Leistungsanpassung



ADMINISTRATION
Vertragsgestaltung
Leistungsprozesse
Systemeinbindung

Gestaltungsfelder

Basierend auf Ihrem derzeitigen und Ihrem geplanten Serviceportfolio werden passende Gestaltungsfelder zur Differenzierung Ihrer Angebote identifiziert.

Innerhalb der Gestaltungsfelder definieren wir mit Ihnen zunächst die zukünftigen Premiumleistungen, also die Leistungen mit größtem Nutzen und / oder die Leistungen mit höchstem Kostenaufwand. Daraus lassen sich kunden- und ressourcenspezifisch weitere Abstufungen ableiten.

Neben den eigentlichen Services müssen bei der Einführung von Service-Level-Agreements weitere Bereiche betrachtet werden: Der Bereich

Finanzen und Management hinsichtlich der strategischen Zielsetzung und Prozesssteuerung, die Administration bezüglich der Implementierung in bestehende Prozesse und last but not least das Marketing und der Vertrieb, die sowohl intern als auch extern die Vorteilskommunikation übernehmen und die Nachfrage nach Ihren neuen Angeboten sicherstellen.



FIR Aachen GmbH
Campus-Boulevard 55
52074 Aachen
Telefon: +49 241 47705-0
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de
Internet: www.fir.rwth-aachen.de

Ansprechpartner

Maximilian Schacht, M.Sc.
Telefon: +49 241 47705-207
Mobil: +49 177 5790 377
E-Mail: Maximilian.Schacht@fir.rwth-aachen.de