

Forschungsprojekt



Foto: ©enstock - Fotolia

sales-service.fir.de

Sales Service

Analytics-basierte
Vertriebsunterstützung
für Servicetechniker im
Maschinenbau



Herausforderungen bei der Vertriebsorientierung von Servicetechnikern

KÖNNEN: Auch, wenn Servicetechniker Misstände und Bedarfe des Kunden vor Ort erkennen können, fehlen ihnen geeignete Vertriebsinformationen, auf deren Basis kunden- und situationspezifische Produkt- oder Serviceangebote schnell und flexibel erkannt und vermittelt werden können.

WOLLEN: Servicetechniker verstehen sich häufig ausschließlich als technische Fachmänner. Ihnen fehlt jedoch das Selbstverständnis als Verkäufer. Vertriebsaufgaben werden deshalb vom Service nicht aktiv wahrgenommen.

Ziele von Sales Service

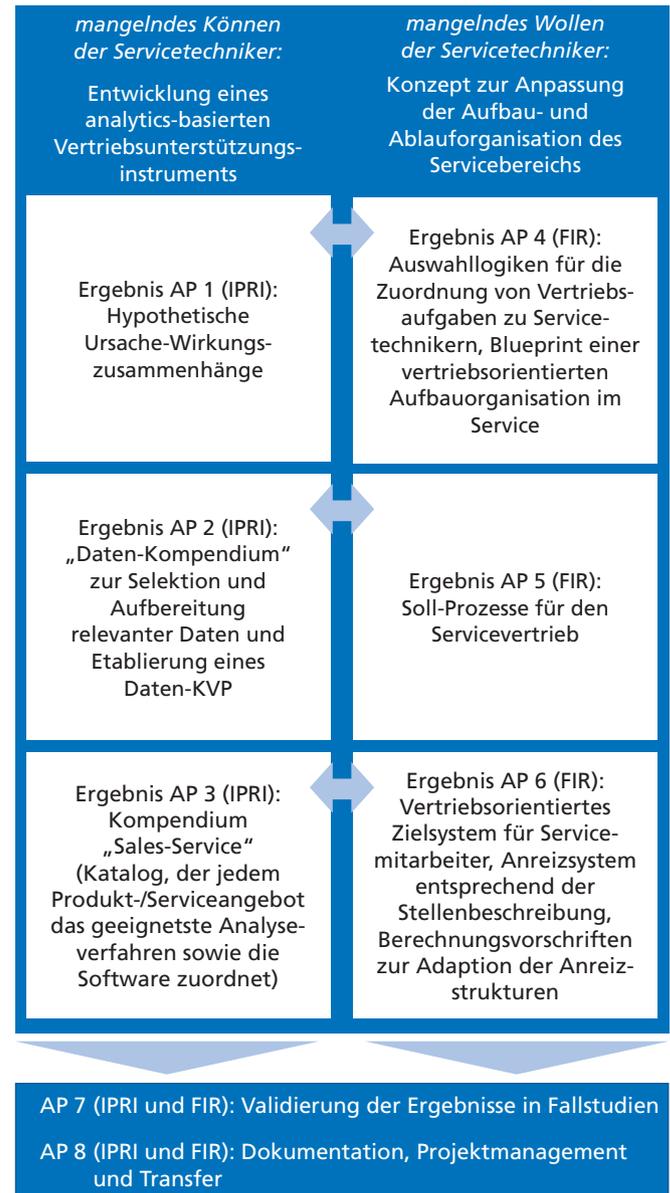
- Servicetechniker für den aktiven Vertrieb von Services und Produkten befähigen
- Richtige Informationen identifizieren, bereitstellen und durch Algorithmen verdichten
- Anreizsysteme und Controlling Instrumente schaffen für die Mitarbeitermotivation schaffen

Vorgehen in Sales Service

Die Arbeitspakete werden parallel durch das IPRI und das FIR bearbeitet, während der gesamten Projektlaufzeit wird durch Workshops und Expertenbefragungen ein enger Austausch mit den Praxispartnern erfolgen.

Wenn Sie Interesse an einer Zusammenarbeit haben und Ihr Praxiswissen in das Projekt einfließen lassen möchten, dann kommen Sie gern auf uns zu.

Die Arbeitspakete





SALES SERVICE

Analytics-basierte Vertriebsunterstützung für Servicetechniker im Maschinenbau

Ein Projekt von:



FIR e. V. an der RWTH Aachen
Campus-Boulevard 55
52074 Aachen
Tel.: +49 241 47705-0
Fax.: +49 241 47705-199
www.fir.rwth-aachen.de



IPRI International Performance
Research Institute
Königstraße 5
70173 Stuttgart
Tel.: +49 711 6203268-0
Fax: +49 711 6203268-1045
www.ipri-institute.com

Ihre Ansprechpartner:

Dipl.-Ing. Florian Defèr
Projektmanager
Tel.: +49 241 47705-233
Florian.Defेर@fir.rwth-aachen.de

Oliver Treusch, M.Sc.
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
Tel.: +49 711 6203268-8001
otreusch@ipri-institute.com

Zuwendungsgeber

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie



ALLIANZ
INDUSTRIE
FORSCHUNG

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Das IGF-Vorhaben 19829 N des FIR e. V. an der RWTH Aachen wurde über die AiF im Rahmen des Programms zur Förderung der industriellen Gemeinschaftsforschung und -entwicklung (IGF) vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert.

Projektlaufzeit: Dezember 2017 bis November 2019, Förderkennzeichen: 19829 N