

Forschungsprojekt



Foto: ©enobstock - Fotolia

## Sales Service

Analytics-basierte  
Vertriebsunterstützung  
für Servicetechniker im  
Maschinenbau

sales-service.fir.de



## 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

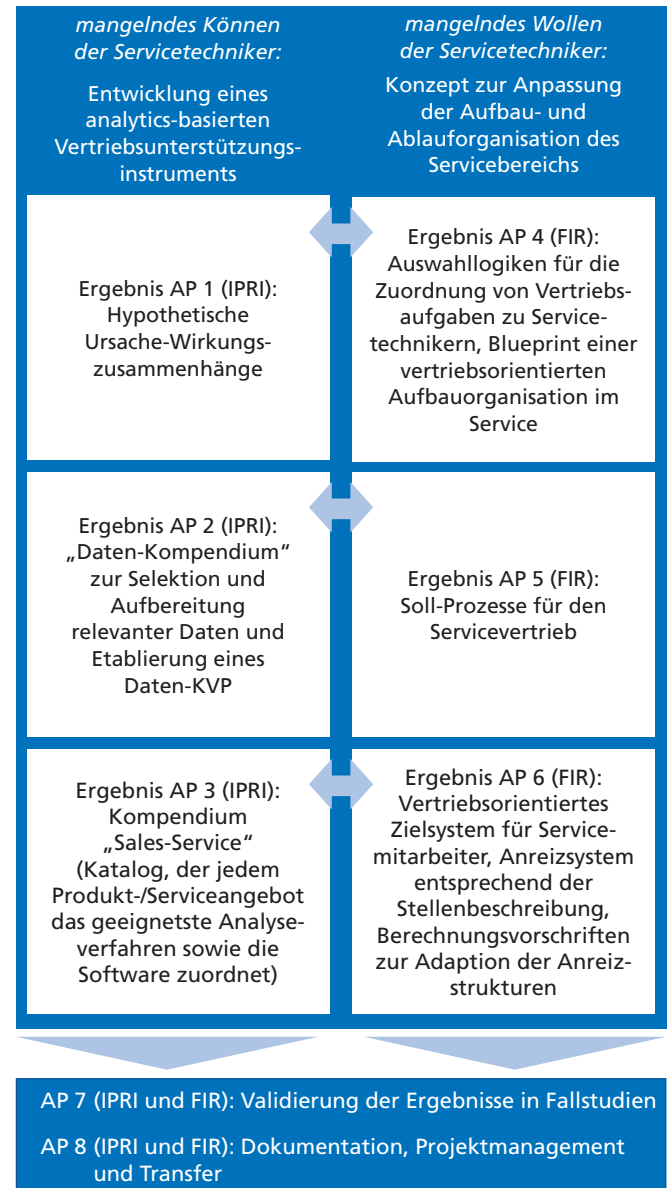
- Servicetechniker für den aktiven Vertrieb von Services und Produkten befähigen
- Richtige Informationen identifizieren, bereitstellen und durch Algorithmen verdichten
- Anreizsysteme und Controlling Instrumente schaffen für die Mitarbeitermotivation schaffen

## 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](http://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](http://www.ipri-institute.com)

#### Ihre Ansprechpartner:

Dipl.-Ing. Florian Defèr  
Projektmanager  
Tel.: +49 241 47705-233  
[Florian.Defער@fir.rwth-aachen.de](mailto:Florian.Defער@fir.rwth-aachen.de)

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