

Leistungsmessung von industriellen Dienstleistungen

Wie effektiv und effizient sind industrielle Dienstleistungen, und wie kann der Nutzen für die Kunden transparent gemacht werden?

Zum Thema

Für Hersteller von komplexen Maschinen und Anlagen besteht ein grosses Umsatzpotenzial in der Vermarktung von industriellen Dienstleistungen (DL). Diese beziehen sich auf die optimale Nutzung der Leistungsfähigkeit von Investitionsgütern bei den Kunden über den gesamten Lebenszyklus. Deswegen bauen viele produzierende Unternehmen ihr DL-Angebot zu einem eigenständigen Geschäftsbereich mit separater Marktbearbeitung aus. Daraus ergibt sich die Herausforderung, Instrumente zur Leistungsbeurteilung einzuführen, die diesen veränderten Ansprüchen entsprechen. Im Serviceumfeld bilden Transparenz und «Fassbarkeit» den Schlüssel zum Erfolg. Der Anbieter von DL muss also die Qualität und den Nutzen der DL intern und für den Kunden messbar machen.

Individuelle Problemlösungen im Produkt- und Servicegeschäft erfordern weiterhin eine Integration des Dienstleistungsanbieters in die Wertschöpfungsprozesse des Kunden. Dies führt zu einer Neuausrichtung der Service-Geschäftsbeziehung, basierend auf einem nutzenorientierten Vergütungsmodell. Dieses Seminar gibt Ihnen Hinweise zu einem Vorgehensmodell und Leitfaden, welcher auf Basis von Prozessen, Kennzahlen und Risikoanalysen die Ausarbeitung von leistungsorientierten Servicekontrakten in einer integrativen Service-Geschäftsbeziehung systematisch unterstützt.

Zielpublikum

EntscheidungssträgerInnen aus den Bereichen Strategie, Vertrieb, Service und Instandhaltung bei Unternehmen, welche bereits produktionsnahe Dienstleistungen anbieten oder in naher Zukunft verstärkt anbieten möchten.

Ihr Nutzen

Wir stellen Ihnen praxisorientiert wirkungsvolle Konzepte, Methoden und Massnahmen vor, um die Qualität Ihrer Dienstleistung messbar zu machen und den Nutzen für den Kunden aufzuzeigen. Wir präsentieren Ihnen ein umfassendes Kennzahlensystem zur Leistungsmessung Ihrer DL und zeigen Ihnen, wie Sie, basierend auf Ihren individuellen Bedürfnissen, eine spezifische Auswahl von Kennzahlen treffen. Am Beispiel von konkreten Praxisfällen erfahren Sie, wie Sie den Einfluss Ihrer DL auf verschiedene Produktions- und Erfolgskennzahlen des Kunden ermitteln können. Des Weiteren lernen Sie, wie Sie durch ein effektives Management Ihrer DL-Qualität neue, umfassendere DL anbieten können, z.B. gemeinsame Zielvereinbarungen mit Ihren Kunden und umfassende Aussagen und Garantien über die Verfügbarkeiten von Maschinen.

Inhalte

- Aktuelle Trends im Dienstleistungsgeschäft
- Voraussetzungen für zukunftsweisende Dienstleistungsangebote
- Methodik der gemeinsamen Zielentwicklung Kunde/Dienstleister
- Leistungsmessung bei der Erbringung von industriellen Dienstleistungen
- Nutzenbasierte Vermarktungskonzepte für industrielle Dienstleistungen
- Innovative Formen der Zusammenarbeit von DL-Anbietern und deren Kunden

Methoden

- Präsentationen
- Praxisbeispiele
- Interaktive Workshops

Trainer

Ingo Lange
Oliver Schneider
Marco Kohler

Administratives

Daten

4. Mai 2010
9. November 2010

Dauer

1 Tag

Arbeitszeiten

9.00 – ca. 17.00 Uhr

Ort

Technopark, Zürich

Teilnehmerzahl

18 Personen

Unterlagen

TeilnehmerInnen erhalten schriftliche Unterlagen.

Seminarpreis

CHF 990.– pro Person
(CHF 890.– für jede weitere Person aus der gleichen Firma am gleichen Kurstermin)

Beachten Sie bitte die allgemeinen Geschäftsbedingungen.