



# Service rockt!

## Service als Differenzierungsmerkmal

# Über mich...

- **Ing. Michael HAAS**

- Ausbildung: HTL Elektrotechnik, Projektmanagement
- Berufliche Erfahrungen:
  - Vom Techniker zum Service Manager bei **NCR** (CEE & AT)
  - Aufbau des Instandhaltungsservice bei **tele.ring**
  - Service- & Engineering-Manager bei **INVENSYS** (jetzt Schneider Electric)
  - Group Service & Operations Director / Prokurist bei **Vaillant Group Austria**
- 29 Jahre im Kundendienst, davon 21 Jahre als Führungskraft
- 12 Jahre Prozessmanager und Qualitätssicherung
- 9 Systemimplementierungen für CRM / mobile Lösungen
- Seit 2009 Beirat, Coach und Moderator im KVA
- Seit 2016 selbstständiger Organisationsentwickler



# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- **Das Commitment – Bekenntnis zum Service?**

# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- Das Commitment – Bekenntnis zum Service?

## Das Commitment

- Gibt es ein klares Bekenntnis der GF zu einem professionellem Service?
- Ist der Service in der Unternehmensstrategie verankert?
- Verstehe ich den Service als Mehrwert für den Kunden?
- Ist unser Service ein USP und Differenzierungsmerkmal?

# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- **Das Commitment – Bekenntnis zum Service?**
- **Vernetzung – Industrie 4.0 und Globalisierung?**

# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- Das Commitment – Bekenntnis zum Service?

## Vernetzung

- Sind unsere Serviceprozesse fixer Bestandteil unserer Wertschöpfungskette?
- Nutzen wir das gesamte Wissen unserer Organisation?
- Sind alle Unternehmensbereiche, Lieferanten und unsere Kunden mit dem Service „verbunden“?
- Sind unsere Produkte „Service-Ready“?
- Ist unsere Service vorausschauend („predictive“)?
- Welchen Nutzen ziehen wir aus „IoT“ & „Social Media“?

# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- **Das Commitment – Bekenntnis zum Service?**
- **Vernetzung – Industrie 4.0 und Globalisierung?**
- **Digitalisierung – Nutzen technischer Möglichkeiten?**

# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- Das Commitment – Bekenntnis zum Service?

## Digitalisierung

- Sind unsere Prozesse durchgängig IT-unterstützt?
- Sind alle Informationen in „real time“ verfügbar?
- Sind unsere Standardabläufe und Schnittstellen hochgradig automatisiert?
- Wie hoch ist der Erfüllungsgrad eines Paperless Office?
- Nutzen wir die verfügbaren Tools für Optimierungen?
- Welchen Stellenwert hat „KI“ bei uns (bzw. morgen)?
- Welchen Nutzen haben unsere MitarbeiterInnen?



# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- **Das Commitment – Bekenntnis zum Service?**
- **Vernetzung – Industrie 4.0 und Globalisierung?**
- **Digitalisierung – Nutzen technischer Möglichkeiten?**
- **Wertschöpfung – Life-Cycle-Support & Beratung?**

# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- Das Commitment – Bekenntnis zum Service?

## Wertschöpfung

- Denken wir in „Produkten“ oder „Lösungen“?
- Welchen Nutzen bieten wir unseren Kunden?
- Wie profitable vermarkten wir unseren Service?
- Wie effizient und effektiv setzen wir unseren Service für den Produktverkauf ein (Up-/Cross-/Re-Sales)?
- Kennen wir alle unsere „Kunden-Touchpoints“ im „Produktlebenszyklus“?
- Oder leben wir bereits einen „Servicelebenszyklus“?

# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- **Das Commitment – Bekenntnis zum Service?**
- **Vernetzung – Industrie 4.0 und Globalisierung?**
- **Digitalisierung – Nutzen technischer Möglichkeiten?**
- **Wertschöpfung – Life-Cycle-Support & Beratung?**
- **Arbeitsumfeld – Ausstattung und Work-Life-Balance**

# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- Das Commitment – Bekenntnis zum Service?

## Arbeitsumfeld

- Sind die von uns zur Verfügung gestellten Arbeitsmittel eine wertvolle Unterstützung und „modern“?
- Schaffen wir die richtige Rahmenbedingungen damit sich unsere Mitarbeiter motivieren können?
- Sind unsere Führungskräfte „Leader“ oder „Chefs“?
- Wie gut ist unser Unternehmen auf die „Generation Y“ vorbereitet – als Kunden und MitarbeiterInnen?
- Wie gestalten wir die „New World of Work“?

# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- **Das Commitment – Bekenntnis zum Service?**
- **Vernetzung – Industrie 4.0 und Globalisierung?**
- **Digitalisierung – Nutzen technischer Möglichkeiten?**
- **Wertschöpfung – Life-Cycle-Support & Beratung?**
- **Arbeitsumfeld – Ausstattung und Work-Life-Balance**
- **Qualität – Fachkräfte und Qualifikation?**

# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- Das Commitment – Bekenntnis zum Service?

## Qualität

- Erfüllen wir alle Anforderungen unserer Kunden?
- Welche Qualifikationen benötigen wir heute, um auch die zukünftigen Anforderungen zu bewältigen?
- Welche Strategien haben wir betreffend des aktuellen (und langfristigen) Fachkräftemangels?
- Haben wir und unsere Organisation das richtige „Mindset → Roleset → Skillset → Toolset“?

(Quelle: Hon.-Prof. Dipl.-Ing. Mag. Dr. Hermann Sikora)

# Service ?.0 – Eine Standortbestimmung

- **Das Commitment – Bekenntnis zum Service?**
- **Vernetzung – Industrie 4.0 und Globalisierung?**
- **Digitalisierung – Nutzen technischer Möglichkeiten?**
- **Wertschöpfung – Life-Cycle-Support & Beratung?**
- **Arbeitsumfeld – Ausstattung und Work-Life-Balance**
- **Qualität – Fachkräfte und Qualifikation?**

# Logistik ?.0 – Eine Standortbestimmung

- **Das Commitment – Bekenntnis zur Logistik?**
- **Vernetzung – Industrie 4.0 und Globalisierung?**
- **Digitalisierung – Nutzen technischer Möglichkeiten?**
- **Wertschöpfung – Life-Cycle-Support & Beratung?**
- **Arbeitsumfeld – Ausstattung und Work-Life-Balance**
- **Qualität – Fachkräfte und Qualifikation?**





# Service rockt!

- Differenzierungsmerkmal
- Verkaufsargument
- Höhere Wertschöpfung
- Mehrwert für den Kunden
- Beziehungsmanagement
- Kundenbindungsfaktor

..... **Service ist geil!**



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

**Ing. Michael Haas**

Geschäftsführer | Organisationsentwicklung

HAAS.KRUMBÖCK.LIEBHART – Service Entwickler GmbH

Tel.: +43 (0)664 8133620

E-Mail: [michael.haas@service-entwickler.net](mailto:michael.haas@service-entwickler.net)

[www.service-entwickler.net](http://www.service-entwickler.net) | [www.servcoach.at](http://www.servcoach.at)