

Projektstart von Sales-Service: Mitarbeit aus der Praxis gesucht!

Analytics-basierte Vertriebsunterstützung
für Servicetechniker im Maschinenbau



Das Projekt Sales-Service hat zum Ziel, Servicetechniker in den aktiven Vertrieb von Services und Produkten zu integrieren und damit das Vertriebspotenzial aus ihrer regelmäßigen und intensiven Kundeninteraktion zu nutzen. Hierzu wird eine Analytics-basierte Vertriebsunterstützung für Servicetechniker (Algorithmen für Open-Source-Software) gestaltet, die ihnen die notwendigen Vertriebsinformationen bereitstellt. Zudem werden Aufbau- und Ablauforganisation (Blueprints & Referenzprozesse) sowie die entsprechenden Managementinstrumente (Balanced Scorecard & Anreizsystem) für einen vertriebsorientierten Service entwickelt. Das IGF-Vorhaben 19829 N des FIR e. V. an der RWTH Aachen wird 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.

Servicetechniker, die für Maschinenbauunternehmen tätig sind, sind für ihre Kunden weltweit unterwegs, wenn eine Störung die Produktion verhindert, eine neue Anlage angefahren wird oder auch nur ein Routinecheck ansteht. Sie sind damit nicht nur zuverlässige Partner für den Kunden, sondern wissen auch, welche Bedürfnisse der spezifische Kunde oder sogar Markt gerade hat [1]. Dennoch kommt es nur in den seltensten Fällen zu einer systematischen Nutzung dieses

Potenzials. Dafür sind folgende zwei Umsetzungshürden ausschlaggebend:

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

2. **WOLLEN** der Servicetechniker: Servicetechniker verstehen sich häufig ausschließlich als technische Fachleute. Ihnen fehlt jedoch das Selbstverständnis als Verkäufer [1]. Vertriebsaufgaben werden deshalb vom Service nicht aktiv wahrgenommen [2] (s. Bild 1).

Gemeinsam Lösungen finden

Gemeinsam mit dem IPRI in Stuttgart ist das Projekt Sales-Service Ende 2017 gestartet. Der Projektansatz besteht darin, die beiden Umsetzungshürden aufzugreifen und Lösungsansätze dafür zu entwickeln. Relevante Informationen sollen dem Servicetechniker durch geeignete Schulungen und Auswertungen vertriebsrelevanter Daten zur Verfügung gestellt werden. Dabei bietet es sich an, nicht nur firmenspezifische Daten zu betrachten, sondern auch firmenübergreifend Maschinendaten in die Auswertung mit einzubeziehen, sofern sie vergleichbare Lastkollektive oder ähnliche Produktionsbedingungen aufweisen. Aktuelle Studien zeigen, dass es insbesondere kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) häufig an fachlichem und technischem Analyse-Know-how fehlt [3]. Außerdem setzen bereits die Auswahl

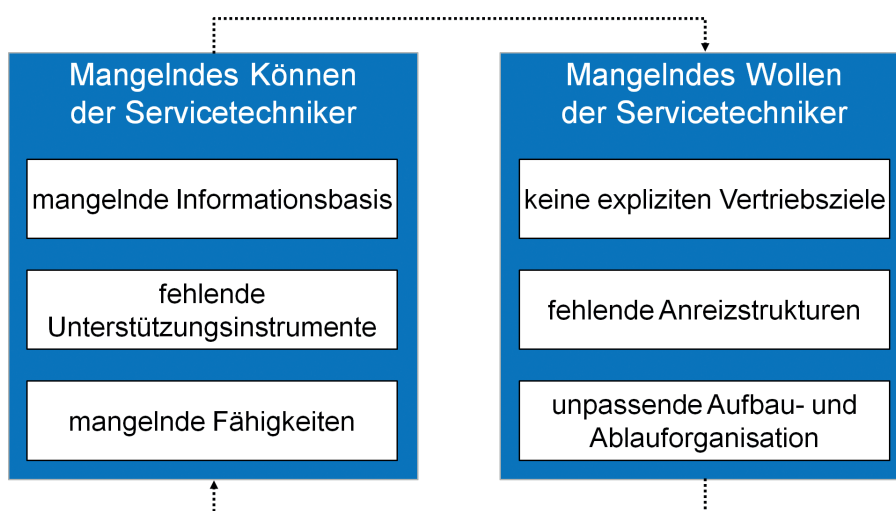


Bild 1: Bestehende Umsetzungshürden (eigene Darstellung)

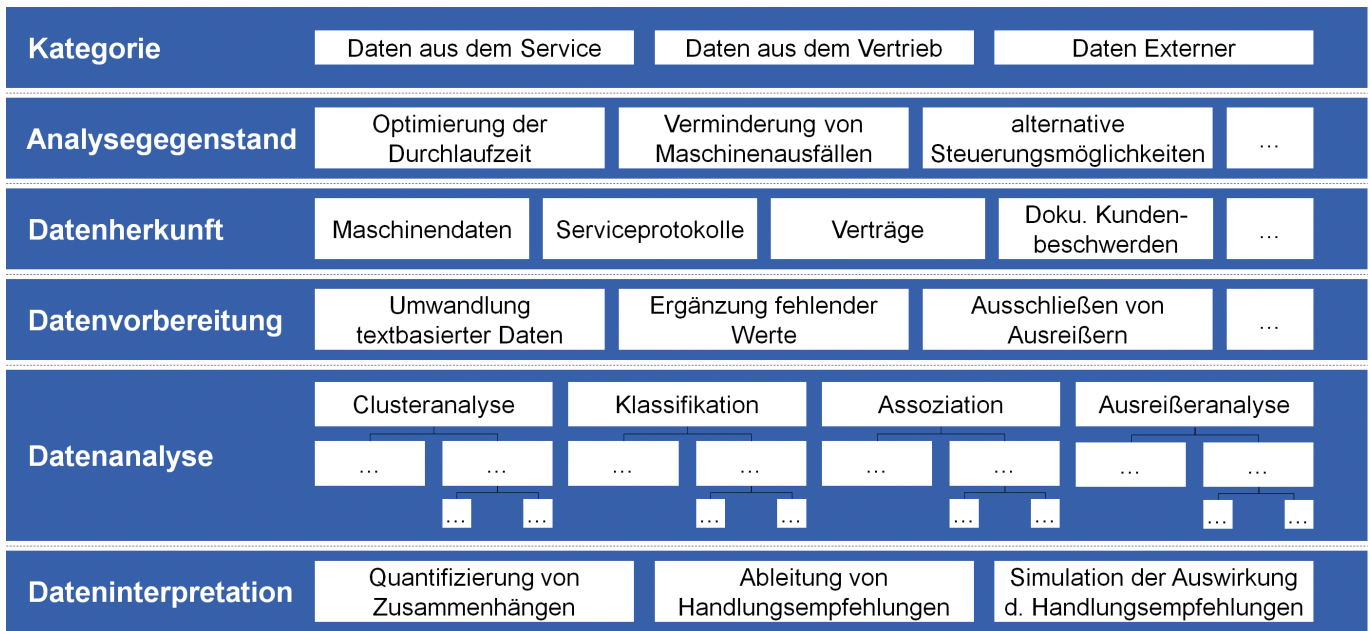


Bild 2: Vorgehen zur Durchführung von Analytics im Servicebereich (eigene Darstellung)

und Sammlung der richtigen Daten ein erhebliches Maß an Fachwissen voraus. Im Projekt Sales-Service werden Erfolgsfaktoren für den B2B-Vertrieb identifiziert und darauf Analyse-Algorithmen aufgebaut, welche den KMU die zielgerichtete Bereitstellung von geeigneten Vertriebsinformationen erleichtern.

Parallel werden Service- und Vertriebsprozesse und die Aufbauorganisation angeschaut, um geeignete Soll-Prozesse und -Organisationsstrukturen für einen vertriebsorientierteren Service zu definieren. Die Ausgestaltung der Organisationsstruktur wird von Firmen bislang sehr unterschiedlich gehandhabt. Sie folgt oft historisch gewachsenen Strukturen. Dies führt dazu, dass Verantwortlichkeiten und Informationsflüsse nicht eindeutig definiert sind.

Anzeige

Karriere FIRst Class

Wir suchen Ingenieure, Wirtschaftsingenieure und Informatiker (m/w) mit Promotionsabsicht



Am FIR arbeiten Sie als Projektmanager an anwendungsorientierten Forschungs- und Industrieprojekten mit national und international führenden Unternehmen zusammen. Dabei entwickeln Sie eigenverantwortlich in kreativen, interdisziplinären Teams neue Unternehmenskonzepte und setzen diese in die Praxis um.

Ihr Profil

- Sie sind hochmotiviert, engagiert sowie team- und kommunikationsfähig.
- Sie verfügen über einen überdurchschnittlichen (wirtschafts-)ingenieurwissenschaftlichen oder informationstechnischen Studienabschluss einer Universität oder einer Technischen Hochschule.
- Sie haben bereits erste Berufserfahrungen durch Praktika oder Werkstudententätigkeiten gesammelt, die Sie für unsere Themen qualifizieren.
- Sie haben bereits Auslandserfahrung im Rahmen Ihres Studiums oder eines Praktikums sammeln können.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen richten Sie bitte an:

Herrn Prof. Dr.-Ing. Volker Stich · FIR e. V. an der RWTH Aachen · Campus-Boulevard 55 · 52074 Aachen oder per E-Mail: hrm@fir.rwth-aachen.de
Internet: karriere.fir.de



Neben dem formalen Organisationskonzept für einen vertriebsorientierten Service werden im Rahmen des Projekts auch Anreizsysteme für Mitarbeiter aus dem Service entwickelt. Diese sollen die Motivation erzeugen, neben den originären Aufgaben, die im Rahmen der Serviceerbringung anfallen, auch noch Aufgaben des Vertriebs wahrzunehmen. Momentan besteht für interessierte Unternehmen noch die Möglichkeit, sich an der Erarbeitung der Ergebnisse zu beteiligen. Auf diesem Weg kann nicht nur ein Beitrag zum Projekt geleistet werden, sondern vor allem frühzeitig von den Ergebnissen profitiert werden. Melden Sie sich gerne bei uns!

Literatur

- [1] Dannenberg, H.: Servicetechniker als Verkäufer. In: Sales Management Review 3 (2014), S. 8 – 14.
- [2] Gotsch, M.; Hipp, C.; Erceg, P.J.; Weidner, N.: The Impact of Servitization on Key Competences and Qualification Profiles in the Machine Building Industry. In: Servitization in Industry. Hrsg.: G. Lay. Springer, Cham [u. a.] 2014, S. 315 – 330.
- [3] Bange, C.; Grosser, T.; Janoschek, N.: [Studie]Big Data Use Cases. Getting real in data monetization, Würzburg. https://www.sas.com/content/dam/SAS/bp_de/doc/studie/ba-st-barc-big-data-use-cases-de-2359583.pdf (zuletzt geprüft: 13.04.2018)

Ansprechpartner:



Dipl.-Ing. Florian Defèr
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-233
E-Mail: Florian.Defèr@fir.rwth-aachen.de



Tobias Harland, M.Sc.
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-223
E-Mail: Tobias.Harland@fir.rwth-aachen.de



Oliver Treusch, M.Sc.
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
IPRI International Performance Research Institute
Tel.: +49 711 6203268-8001
E-Mail: otreusch@ipri-institute.com

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Projekttitel: Sales-Service

Projekt-/Forschungsträger: BMWi; AiF

Förderkennzeichen: 19829 N

Projektpartner: IPRI International Performance Research Institute gemeinnützige GmbH; InfraServ GmbH & Co. Knapsack KG; KSH-IngTech GmbH; LPR GmbH; SMS group GmbH; Kaffee Partner GmbH; TREIF Maschinenbau GmbH; KVD Kundendienst-Verband Deutschland e. V.; Westaflexwerk GmbH; noltewerk GmbH & Co. KG; Geze GmbH; Reifenhäuser GmbH & Co. KG Maschinenfabrik; STREMA Maschinenbau GmbH; TRUMPF GmbH + Co. KG; Anwaltskanzlei in den ZOB-Arkaden; VDI Verein Deutscher Ingenieure e. V.

Internet: sales-service.fir.de