



**CENTER
SMART SERVICES**



Service Maturity Assessment

**Professionelle Messung des Service Reifegrads
für den strategischen & operativen Ausbau Ihres
Servicegeschäfts**

Potenziale durch die digitale Transformation der Serviceorganisation heben

Der Einsatz von Digitalisierung im Service bietet viele Chancen, wie beispielsweise die Optimierung des Ressourceneinsatzes und Steigerung der Kundenzufriedenheit durch kundenspezifische datenbasierte Dienstleistungen. Vor allem in Zeiten des Fachkräftemangels und steigendem Wettbewerb sind neue digitale Dienstleistungen und eine effizientere Gestaltung von Prozessen gewinnbringend. Je nach Industrie beträgt der Anteil des Services 30 – 60 % des Gesamtumsatzes, doch nur ein Drittel der Maschinen- und Anlagenbauer generieren mehr als 30 % des Umsatzes mit Dienstleistungen. Vor allem hohe Margen von 30 – 50 % im Servicegeschäft machen es attraktiv, die Potenziale im Service zu heben.

Um digitale Services erfolgreich auf dem Markt zu etablieren, bedarf es Voraussetzungen in der gesamten Serviceorganisation. Mit unserem Service Maturity Assessment unterstützen wir Sie bei der digitalen Transformation Ihrer Serviceeinheiten. Gemeinsam bestimmen wir den digitalen Reifegrad und identifizieren Verbesserungspotenziale. Mit konkreten Handlungsmaßnahmen entwickeln wir Ihren Service zielstrebig weiter, damit Sie die Potenziale der Digitalisierung im Service ausschöpfen können.

Welche Potenziale bietet die Digitalisierung im Service für produzierende Unternehmen?

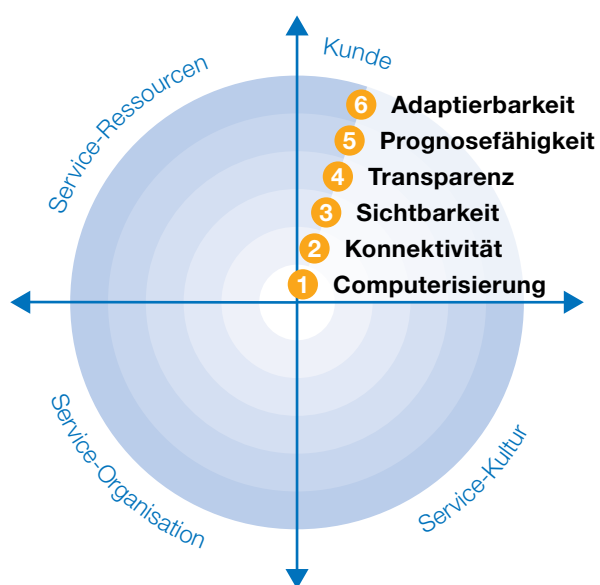
- Differenzierung vom Wettbewerb durch proaktiven Service
- Optimierung des Kunden durch datenbasierte Insights und Verlängerung des Lebenszyklus von Maschinen
- Kostensenkung, bessere Performance und Qualität durch effizienten Ressourceneinsatz
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbindung

Das Service Maturity Assessment bietet Ihnen strategische Vorteile:

- Identifikation von Verbesserungspotenzialen durch detaillierte Analyse der Serviceorganisation
- Optimierung und Weiterentwicklung der Serviceorganisation auf Grundlage strategischer Ziele
- Nachvollziehbarkeit des Fortschritts des Service-Reifegrads
- Benchmarking der eigenen Serviceorganisationen gegen Serviceorganisationen der Industrie



Von innen nach außen: 6 Stufen beschreiben den Service-Reifegrad



1 Mitarbeiter werden bei repetitiven Tätigkeiten im Service durch Datenverarbeitungssysteme entlastet.



2 Strukturierte und verknüpfte IT-Systeme spiegeln Kerngeschäftsprozesse des Service wider.



3 Durch einen digitalen Schatten kann das Management datenbasierte Entscheidungen im Service treffen.



4 Unternehmen verstehen die Hintergründe von Ereignissen im Service und teilen datenbasierte Erkenntnisse.



5 Unternehmen entwickeln datenbasierte Zukunftsszenarien für den Service und entscheiden bzw. handeln auf Basis dieser.

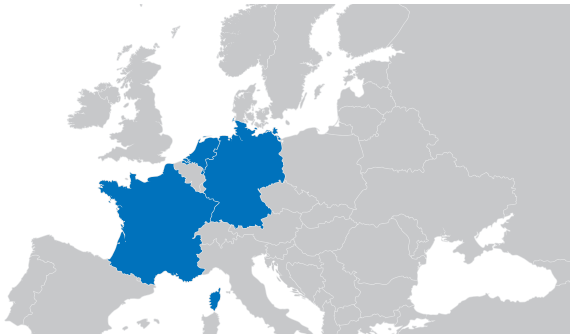


6 Unternehmenssysteme im Service reagieren autonom auf Ereignisse indem sie sich selbst regulieren und agieren.



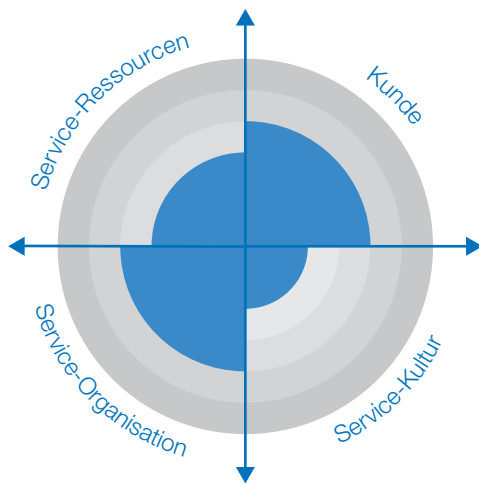
In wenigen Schritten zur erfolgreichen digitalen Servicetransformation

Assessment



1) Projektinitiierung:

- Festlegung des Projektumfangs und Auswahl der Serviceniederlassungen und relevanten Prozesse
- Identifizierung strategischer Ziele



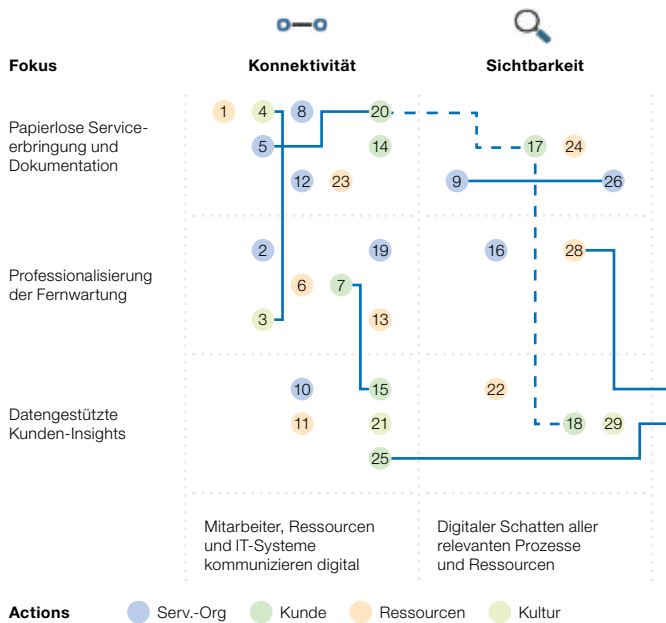
2) Status Quo-Analyse:

- Umfangreiche Prozessbegehung mit Betrachtung Ihrer IT-Systeme und Daten
- Durchführung von Interviews mit Servicemitarbeitern

Ergebnis: Erhebung des Service-Reifegrads

Dauer: 1 Woche

Roadmapping



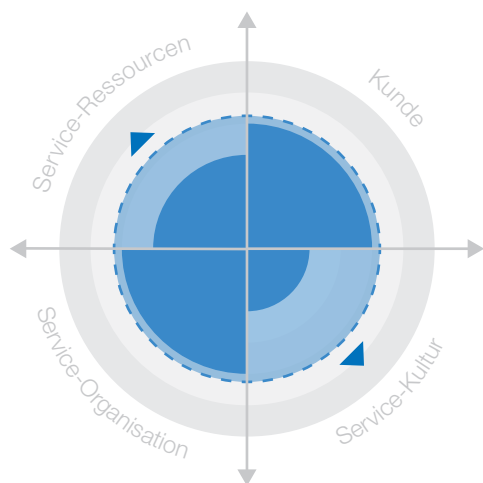
3) Roadmap Entwicklung:

- Ableitung detaillierter Maßnahmen
- Überführung der Maßnahmen in eine individuelle Roadmap zur Weiterentwicklung der Serviceorganisation

Ergebnis: Konkrete Roadmap zur Weiterentwicklung Ihrer Serviceorganisation

Dauer: 2 Wochen

Projektdefinition & Umsetzung



4) Umsetzung

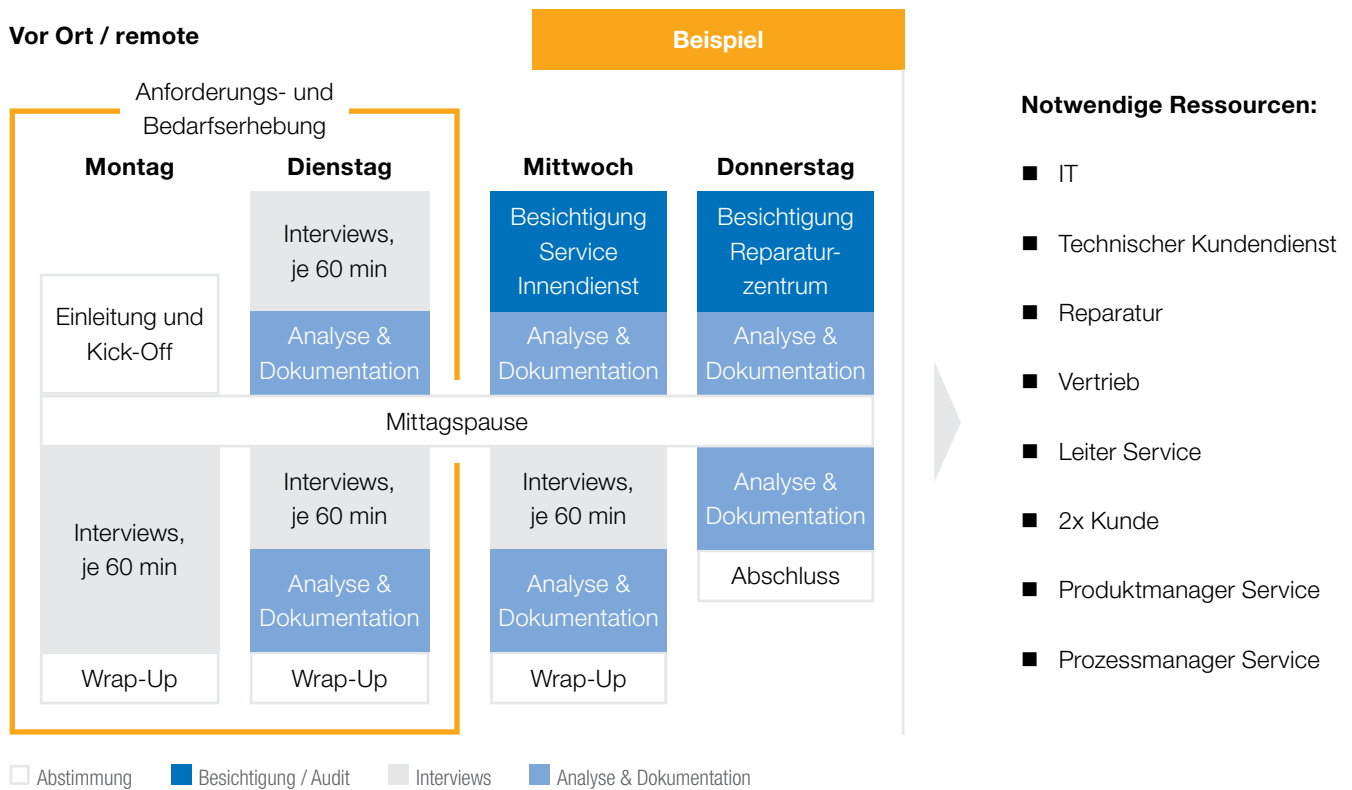
- Überführung der Roadmap in konkrete Projekte zur Umsetzung der Maßnahmen
- Umsetzung der Maßnahmen für eine erfolgreiche Servicetransformation

Ergebnis: Erfolgreich umgesetzte Projekte zur Steigerung des Service-Reifegrads Ihrer Serviceorganisation

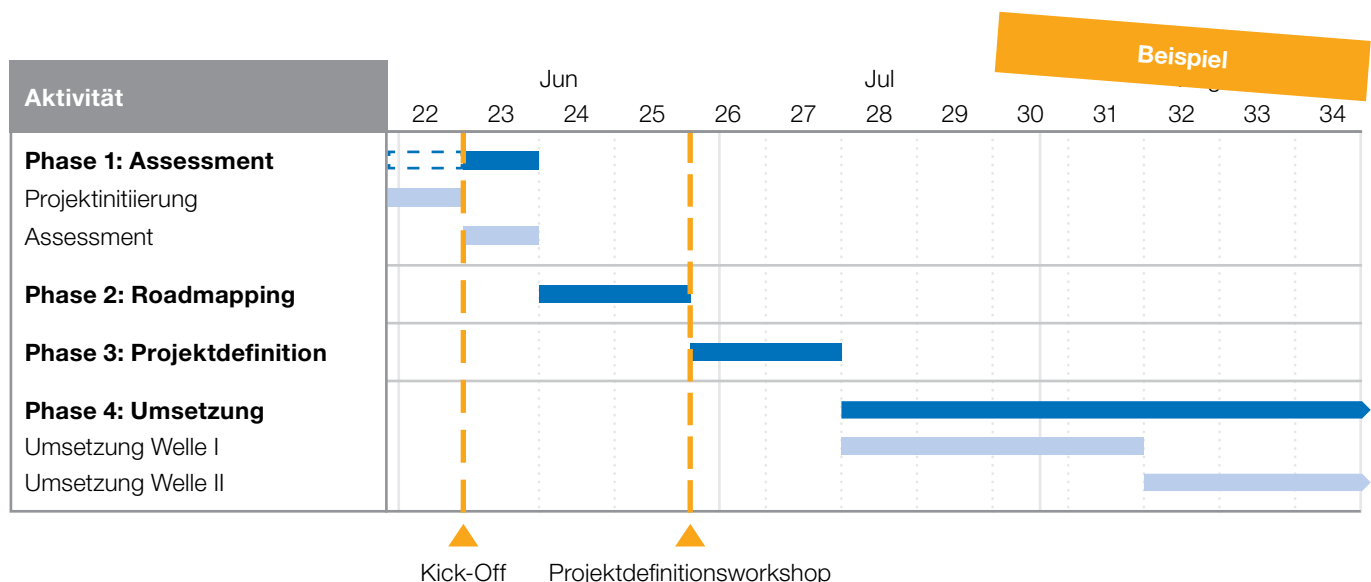
Dauer: tbd.

Auf Basis einer umfassenden Reifegradanalyse werden spezifische Maßnahmen für die zukunftsfähige Entwicklung Ihrer Serviceorganisation identifiziert und in einer konkreten Roadmap priorisiert.

Ablauf: Detaillierter Ressourcen- und Zeitplan für das Assessment



Innerhalb kürzester Zeit wissen, mit welchen Maßnahmen die Servicetransformation erfolgreich umgesetzt werden kann: Dank des erprobten und standardisierten Vorgehens bestimmen wir in nur 3 Wochen den Service-Reifegrad Ihrer Organisation. Die Überführung der Handlungsmaßnahmen in eine auf Ihre strategischen Ziele abgestimmte Roadmap ermöglicht eine zielgerichtete Umsetzung und schnellen Erfolg.



Stellen Sie Ihr Servicegeschäft zukunftsfähig auf, in dem Sie den Service-Reifegrad ermitteln und einen spezifischen Maßnahmenkatalog inkl. Roadmap entwickeln lassen.

		Service-Check	Service-Assessment	Service-Growth-Project
		kostenfrei	Preise auf Anfrage	Preise auf Anfrage
Ist-Analyse	Umfassende Ist-Analyse des Service-Reifegrads durch diskrete Fragenstudie	10 Fragen	200 Fragen	200 Fragen
	Professionelle (persönliche) Durchführung der Ist-Analyse	Online	1 Woche vor Ort	Mehrwöchig
	Begleitung der Ist-Analyse durch Serviceexperten	Self-Check	2 Berater	2+ Berater
Soll-Maßnahmen	Vor- und Nachbereitung der Ist-Analyse im standardisierten Assessment-Tool		2 Wochen	Mehrwöchig
	Ableitung einer umfangreichen, individuellen Service-Roadmap		✓	✓
	Aufbereitung und Vorstellung der Ergebnisse inklusive eines spezifischen Maßnahmenkatalogs für die Effizienzsteigerung & dig. Transformation im Service		✓	✓
Umsetzung der Maßnahmen	Detaillierte Implementierungsplanung ausgewählter Maßnahmen			✓
	Inhaltliche Leitung, Projektmanagement & Controlling während der Implementierung der Maßnahmen			✓
	Langfristige Erfolgskontrolle der umgesetzten Maßnahmen im Service			✓
Extra	Durchführung der Ist / Soll / Umsetzung für mehrere (internationale) Servicehubs		Auf Anfrage	Auf Anfrage

Unser Expertennetzwerk



**CENTER
SMART SERVICES**

Center Smart Services

Das Center Smart Services entwickelt gemeinsam mit seinen Mitgliedern marktfähige datenbasierte Dienstleistungen. Das Angebot adressiert Unternehmen aus dem Maschinen- und Anlagenbau und der produzierenden Industrie, die durch Smart Services neue Geschäftsfelder erschließen oder mit modernen Verfahren der Datenanalyse (z. B. Machine-Learning) ihre Daten nutzenstiftend einsetzen wollen. Die Leistungen des Centers umfassen die Entwicklung und Anwendung von Methoden zur Gestaltung digitaler Geschäftsmodelle, Weiterbildungsangebote und Industriedienstleistungen zur Einführung digitaler Geschäftsmodelle in Unternehmen.

www.center-smart-services.com



FIR e. V. an der RWTH Aachen

Der FIR e. V. an der RWTH Aachen wurde 1953 gegründet und verfügt über 130 Mitarbeiter, darunter 55 Wissenschaftler. Das Ziel ist, im industriellen Management eine Brücke zwischen Wissenschaft und Wirtschaft zu schaffen. Jährlich werden am FIR 40 öffentlich geförderte Projekte sowie 60 Projekte mit Industriekunden durchgeführt. Die Kompetenzen liegen im Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement, dem Bereich Business Transformation und im Produktionsmanagement.

www.fir.rwth-aachen.de



GMS Development

GMS Development steht für leistungsstarke und innovative Field Service Applikationen. Einige der bekanntesten Unternehmen setzen weltweit auf die Lösungen der GMS Development, um ihren Kunden exzellenten Service zu bieten. Mit mehr als 30 Jahren Expertise im Service Business und praxiserprobten Tools planen und realisieren wir anspruchsvolle Projekte.

www.gms-online.de

Ihr Kontakt

**Alisa Friedrich, M.Sc.**

Projektmanagerin

Center Smart Services

Telefon +49 241 47705-625

E-Mail Alisa.Friedrich@center-smart-services.com

Quellenangaben

Titel: RAEng_Publications/Pixabay,
S. 2, 3: Gorodenkoff Productions OU/
stock.adobe.com, S. 4: Freepik

Center Smart Services

ElCe Aachen GmbH
Campus-Boulevard 55
52074 Aachen

Telefon +49 241 47705-205
E-Mail info@center-smart-services.com
www.center-smart-services.com