
Wertschöpfung braucht Wertschätzung

Professionalisierung des Kundenkontakts im technischen Service

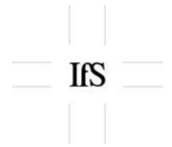
Leipzig, 31.Mai 2011

Jochen Niederberger, Sibylle Hermann, Daniel Zähringer



PRIDE: Wertschöpfungstransparenz und Wertschätzung als Innovationsressourcen für den Dienstleistungsbereich

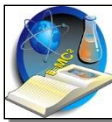
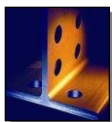
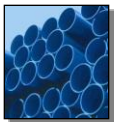
- **Laufzeit:** 1.12.2008 bis 30.7.2011
- **3 Wissenschaftliche Partner:**
Fraunhofer-IAO, Stuttgart
EBS Business School, Oestrich-Winkel
Institut für Sozialforschung, Frankfurt
- **4 Unternehmenspartner:**
buw Holding GmbH, Osnabrück
Degussa Bank GmbH, Frankfurt
Wisag Gebäudereinigung Holding, Frankfurt
Zwick GmbH & Co. KG, Ulm
- **3 Ungeförderte / Transfer-Partner:**
Accor Hospitality GmbH, München
Frankfurt School of Finance, Frankfurt
Institut für Technik der Betriebsführung, Karlsruhe



Unternehmen Zwick GmbH & Co. KG

Unternehmen

- Größtes Unternehmen innerhalb der Zwick Roell AG
- Unabhängiges, inhabergeführtes Unternehmen mit 650 Mitarbeitern und einem Umsatz von 115 Mio. € (2009)
- In 56 Ländern präsent; starker und stetig wachsender Exportanteil (D: 30%; Europa: 50%; Übersee: 20%)
- Zwick-Produkte und -Systeme finden Anwendung in der „zerstörenden“ Material- und Bauteilprüfung
 - statische Prüfungen („Ziehen, Drücken, Biegen“)
 - Betriebsfestigkeitsprüfung („Schwingen“)
- In vielen Branchen vertreten:



Unternehmen Zwick GmbH & Co. KG

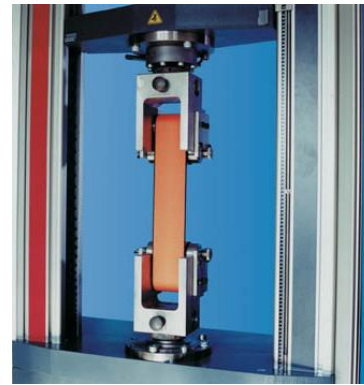
Anwendungen



Zugversuch an Normprobe



Abreißversuch Kinderspielzeug



Zugversuch Sicherheitsgurt



Zugversuch Kletterseil



Druckversuch Dachziegel



Eindrückversuch Spritze



Druckversuch an Knochen



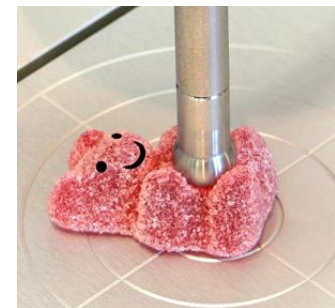
Eindrückversuch an Felgen



Abzugversuch Klebeband



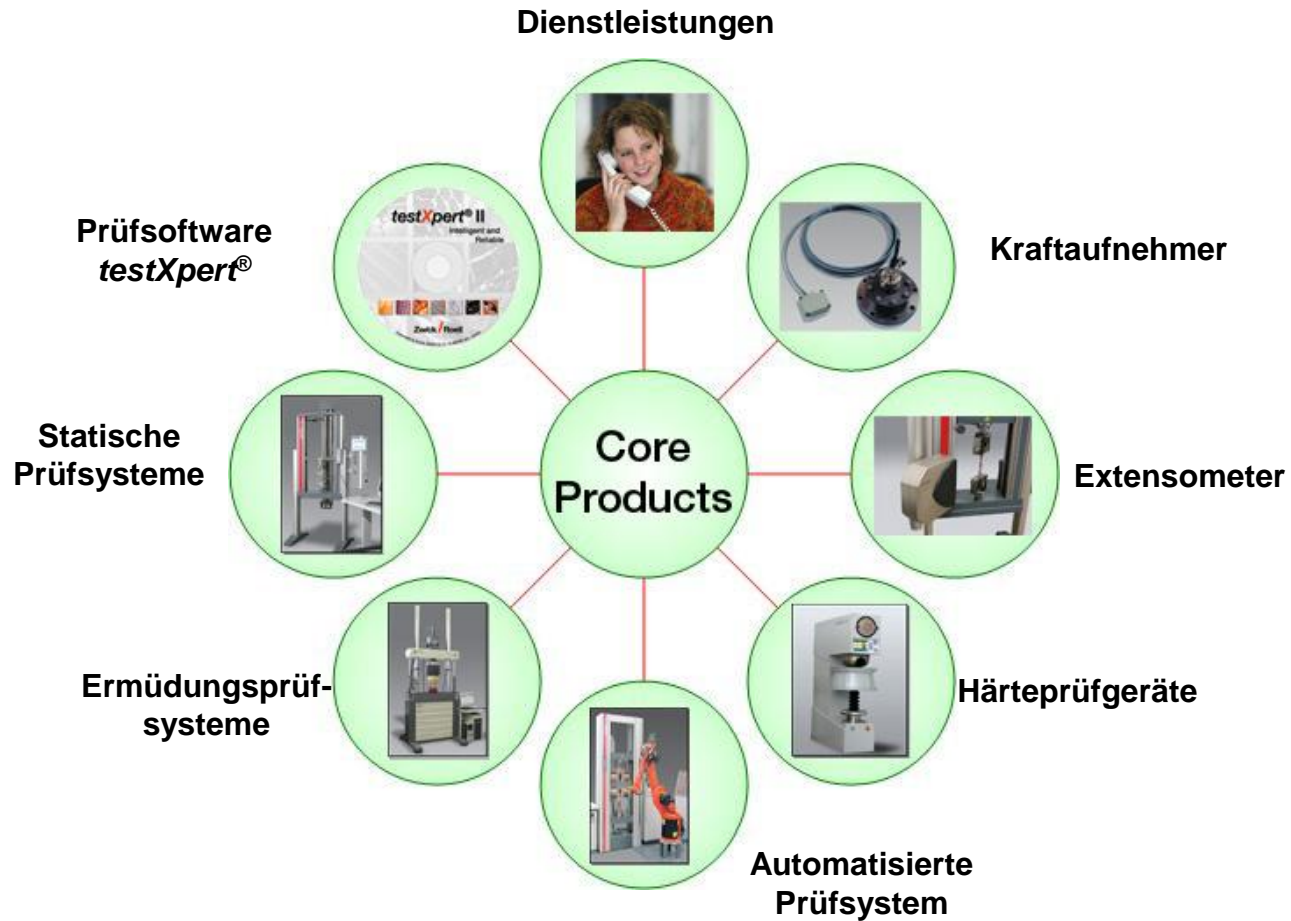
Knusprigkeit von Snacks



Druckversuch an Gummibär

Unternehmen Zwick GmbH & Co. KG

Kernprodukte



Unternehmen Zwick GmbH & Co. KG

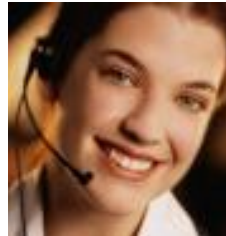
Dienstleistungen



Beratung



Installation & Einweisung



Telefonische Unterstützung



Reparaturen / Instandsetzung



Ersatzteilverfügbarkeit



Wartung & Inspektion



Kalibrierung



Software Dienstleistungen



Schulung



Auftragsprüfung



Maschinenumzug



Qualifizierung DQ / IQ / OQ

PRIDE – Teilprojekt Zwick GmbH & Co. KG

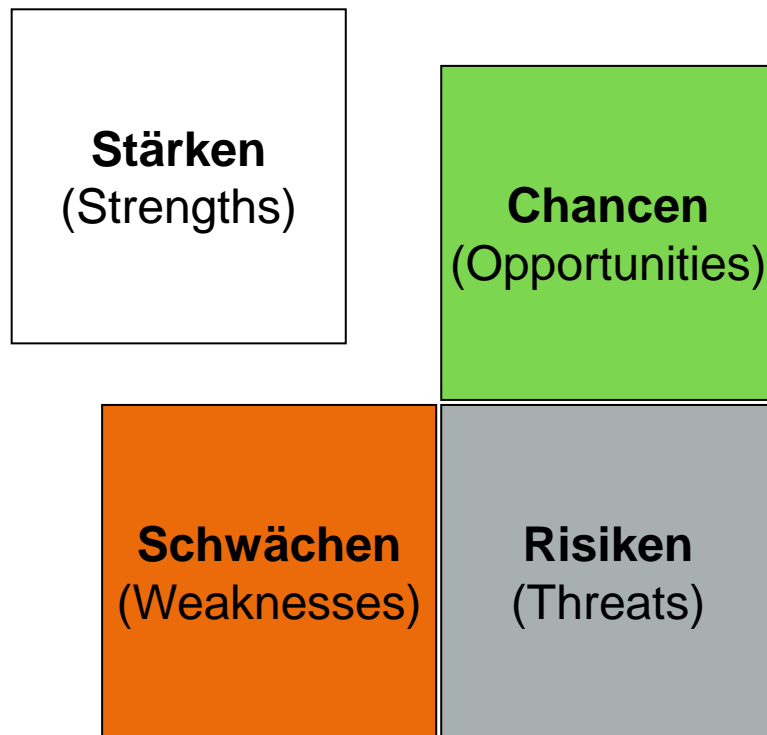
Mit Wertschätzung zur Wertschöpfung



- **Projektziel in PRIDE:**
Ansatzpunkte identifizieren, um die formale Gleichstellung zwischen Dienstleistung und Sachgütern im Unternehmen Zwick GmbH & Co. KG auch in der Unternehmenskultur und den Köpfen der Mitarbeiter tiefer zu verankern.

SWOT Analyse basierend auf Befragungsergebnissen

Identifizierte Stärken und Schwächen (Auszug)



Stärken

- Unternehmensimage strahlt auch auf Dienstleistungen

Schwächen

- Kommunikation der Werthaltigkeit von Dienstleistungen gegenüber Kunden

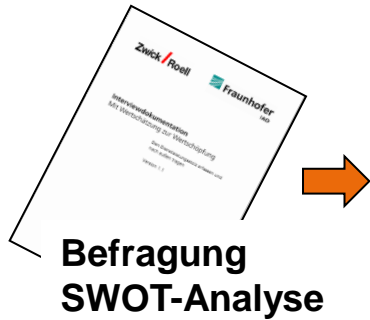
Chancen

- Kundenkontakt → Kundenbindung

Risiken

- Diskrepanz zwischen Selbstwahrnehmung (Experte) und Kundenwahrnehmung (Kostenverursacher)

ServLab-Workshop: Gemeinsam an einem Strang“ Konzeption

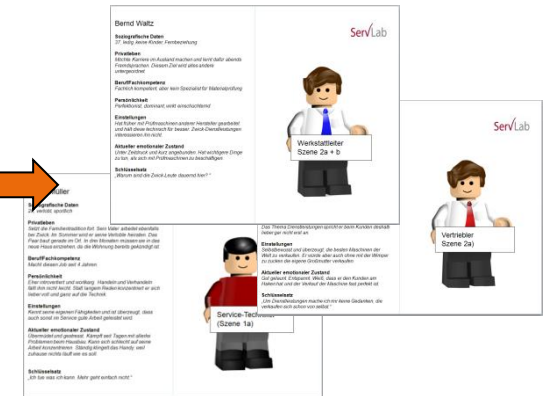


**Identifikation
kritischer
Situationen im
Kundenkontakt**

**Definition von
sechs Szenarien
unterschiedliche
r Komplexität**



**3D-Modellierung
verschiedener
Dienstleistungs-
Settings
(Kunden-
unternehmen,
Maschinen,...)**



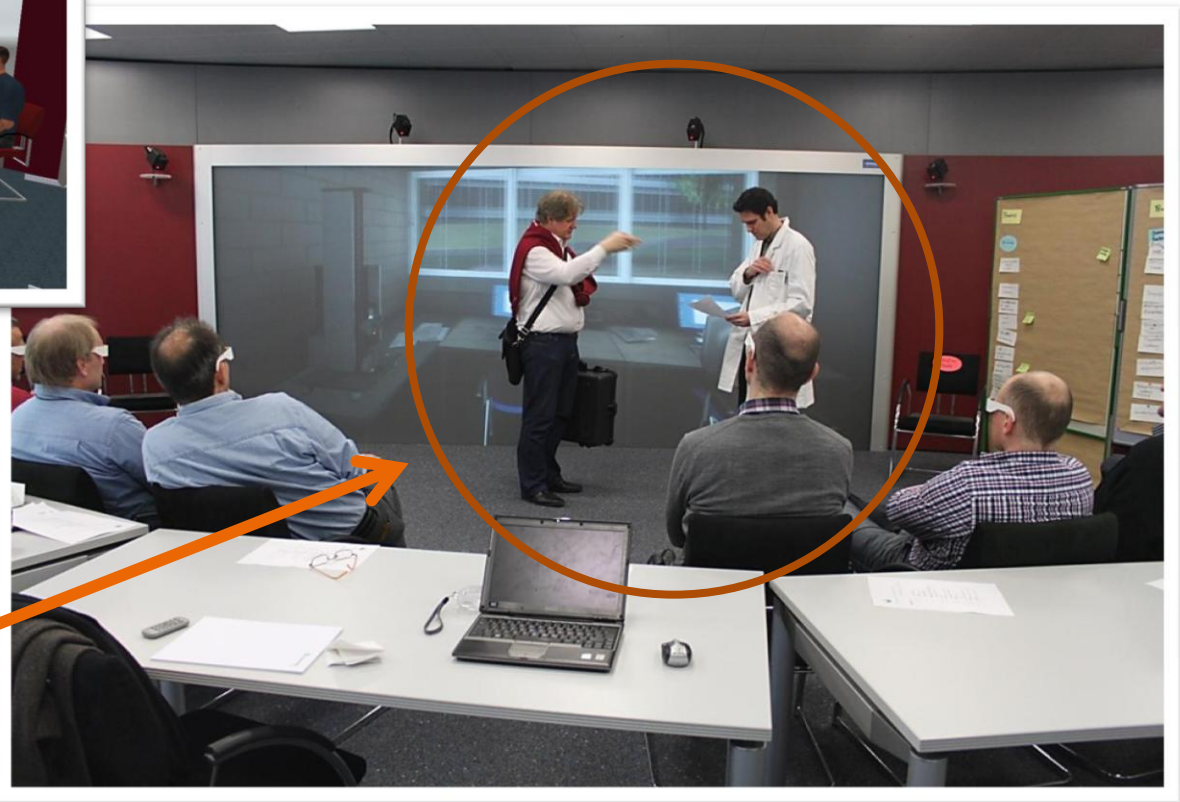
**Beschreibung prototyp.
Persönlichkeitsprofile
von Kunden, Service-
Technikern, Vertrieblern
(Expertise,
Einstellungen zur Arbeit,
aktueller emotionaler
Zustand,...)**

ServLab-Workshop: Gemeinsam an einem Strang Service Theater

Ziel: Gegenseitiges Verständnis durch
Perspektivwechsel fördern



Ansatz: Gemeinsame
Erarbeitung von
Verhaltensstrategien
in kritischen
Dienstleistungs-
situationen



Als Marktführer muss man was hermachen

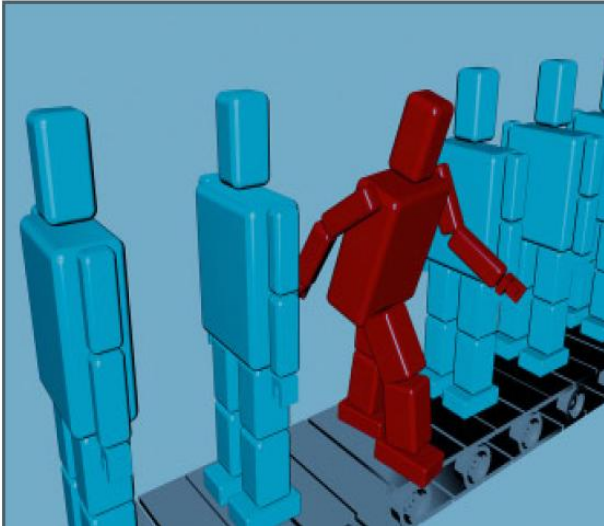
Blitzlicht: Was hat der Workshop gebraucht?

- Perspektive von außen hat den Blick geöffnet, Fehler waren leichter erkennbar
- Erkenntnis: Vertrieb und Service müssen Hand in Hand arbeiten
- Auch Kleinigkeiten müssen sitzen
- Persönlicher Kontakt zu den Kollegen wurde aufgebaut



Ausblick

Anknüpfungspunkte und weiterführende Themen



- Analyse von Möglichkeiten für Dienstleistungsinnovationen, die sich aus technologischen Innovationen ergeben.
z.B. Augmented Reality, Web 2.0
- Service Business is People Business – Instrumente des Personalmanagements weiterentwickeln
z.B. Service-Stars als Instrument in der Personalbeschaffung
- Service Organisation und Führung im Spannungsfeld zwischen Standardisierung und Kreativität
z.B. Organisation und Führung dezentraler Service-Techniker

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Zwick GmbH & Co. KG
Jochen Niederberger
August-Nagel-Straße 11
89079 Ulm

Telefon +49 7305 10-457
Telefax +49 7305 10-261
Jochen.niederberger@zwick.de
www.zwick.de

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Sibylle Hermann
Telefon +49 711 970-2020
sibylle.hermann@iao.fraunhofer.de
www.front-stage.de

Daniel Zähringer
Telefon +49 711 970-5140
daniel.zaehringer@iao.fraunhofer.de
www.dlpm.iao.fraunhofer.de

