

Service im Werkzeugbau

– Eine Studie über die Bedeutung von Dienstleistungen im Werkzeugbau –

Werkzeugmaschinenlabor WZL der RWTH Aachen
Lehrstuhl für Produktionssystematik
Dipl.-Ing. Fabian Gaus
Steinbachstr. 19, D-52074 Aachen
Email: f.gaus@wzl.rwth-aachen.de, <http://www.wzl.rwth-aachen.de>
Telefon: +49 (0)241 80-28477, Fax: +49 (0)241 80-628477

1 Portfolio

1.1 Welche Dienstleistungen bieten Sie an und wie schätzen Sie die Wichtigkeit der angebotenen Serviceleistungen ein? (1 = sehr gering; 5 = sehr hoch)

	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> <i>Werkzeuginstandhaltung</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Beratung der Bauteilgestalter durch Werkzeugbauer beim Kunden</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Anlaufbegleitung</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Produktion von Kleinserien</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Erweiterte Garantieleistungen</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Bemusterung</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Ferndiagnose der Werkzeuge durch Messtechnik</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Instandhaltungsverträge</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Rapid Prototyping / Rapid Tooling</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Erprobung der hergestellten Werkzeuge im Haus</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Optimierung oder Übernahme der Bauteilkonstruktion und -entwicklung</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Finanzierungsmodelle</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Reparatur- oder Service-Hotline</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.2 Welche Dienstleistungen fordern Ihre Kunden, die Sie derzeit noch nicht anbieten?

1.3 Wie schätzen Sie die Bedeutung von Dienstleistungen für Ihren Unternehmenserfolg ein?

Sehr gering *Gering* *Mittel* *Hoch* *Sehr hoch*

1.4 Wie bedeutend sind die einzelnen Kriterien bei der Beschaffung von Werkzeugen aus Sicht Ihrer Kunden?

Anschaffungspreis _____ %
Betriebskosten _____ %
Dienstleistungsangebot _____ %
Werkzeugbezogene Kriterien _____ %
Unternehmensbezogene Kriterien _____ %

2 Ressourcen

2.1 Wie bewerten Sie die fachlichen Kompetenzen der mit Dienstleistungsaufträgen betrauten Mitarbeiter?

Sehr gering *Gering* *Mittel* *Hoch* *Sehr hoch*

2.2 Wie bewerten Sie die sozialen Kompetenzen der mit Dienstleistungsaufträgen betrauten Mitarbeiter?

Sehr gering *Gering* *Mittel* *Hoch* *Sehr hoch*

2.3 Wie viele Schulungstage werden für die Entwicklung der Fachkompetenzen der mit Dienstleistungsaufträgen betrauten Mitarbeiter pro Jahr aufgewendet?

<1 *1-3* *3-5* *5-7* *>7*

2.4 Wie viele Schulungstage werden für die Entwicklung der Sozialkompetenzen der mit Dienstleistungsaufträgen betrauten Mitarbeiter pro Jahr aufgewendet?

<1 *1-3* *3-5* *5-7* *>7*

2.5 Wie hoch ist die Anzahl der Krankmeldungen je Mitarbeiter und Jahr, der mit Dienstleistungsaufträgen betraut ist?

>2 *1,5-2* *1-1,5* *0,5-1* *<0,5*

2.6 Wie hoch ist die Fluktuationsrate der mit Dienstleistungsaufträgen betrauten Mitarbeiter?

Sehr hoch *Hoch* *Wahrnehmbar* *Gering* *Nicht wahrnehmbar*

2.7 Wie beurteilen Sie die Qualität und Verfügbarkeit der Service-Dokumentation?

Sehr schlecht *Schlecht* *Mittel* *Gut* *Sehr gut*

2.8 Wie beurteilen Sie die Verfügbarkeit von Dienstwagen?

Trifft nicht zu *Sehr schlecht* *Schlecht* *Mittel* *Gut* *Sehr gut*

2.9 Wie beurteilen Sie die Qualität und Verfügbarkeit von Kommunikationsmitteln?

Sehr schlecht *Schlecht* *Mittel* *Gut* *Sehr gut*

3 Organisation

3.1 Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Unternehmen (bzw. der Werkzeugbau)? Wie viele Mitarbeiter sind mit Dienstleistungsaufträgen betraut?

Anzahl der Mitarbeiter im Unternehmen: _____
Anzahl der Mitarbeiter, die mit dem Service betraut sind: _____

3.2 Besitzt Ihr Unternehmen eine eigene Service-Abteilung?

Ja *Nein*

Wenn ja, wo ist diese im Organigramm angesiedelt?

Wenn nein, aus welchen Abteilungen werden Mitarbeiter mit Dienstleistungsaufträgen betraut und welchen Anteil ihrer Arbeitszeit verbringen sie damit?

- | | <i>Prozent der Arbeitszeit</i> |
|---|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <i>Konstruktion & Entwicklung</i> | _____ % |
| <input type="checkbox"/> <i>Fertigung</i> | _____ % |
| <input type="checkbox"/> <i>Montage</i> | _____ % |
| <input type="checkbox"/> <i>Service-Zusammenarbeit mit externem Partner</i> | _____ % |
| <input type="checkbox"/> <i>Sonstige: _____</i> | _____ % |

3.3 Welche der angebotenen Dienstleistungen vermarkten Sie unabhängig vom verkauften Produkt?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>Werkzeuginstandhaltung</i> | <input type="checkbox"/> <i>Instandhaltungsverträge</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Beratung der Bauteilgestalter durch Werkzeugbauer beim Kunden</i> | <input type="checkbox"/> <i>Rapid Prototyping / Rapid Tooling</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Anlaufbegleitung</i> | <input type="checkbox"/> <i>Erprobung der hergestellten Werkzeuge im Haus</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Produktion von Kleinserien</i> | <input type="checkbox"/> <i>Optimierung und Übernahme der Bauteilkonstruktion und -entwicklung</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Erweiterte Garantieleistungen</i> | <input type="checkbox"/> <i>Finanzierungsmodelle</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Bemusterung</i> | <input type="checkbox"/> <i>Reparatur- oder Service-Hotline</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Ferndiagnose der Werkzeuge durch Messtechnik</i> | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |

3.4 Bieten Sie Ihren Kunden Service-Pakete an, die aus mehreren Dienstleistungen bestehen?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <i>Ja</i> | <i>Nein</i> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Wenn ja, wodurch zeichnen sich die Service-Pakete aus?

- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| <i>Hohe Standardisierung</i> | <i>Hohe Kundenindividualität</i> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3.5 Bieten Sie Ihren Kunden Bündel aus Produkten und Dienstleistungen an?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <i>Ja</i> | <i>Nein</i> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Wenn ja, wie sehen diese aus? Woraus bestehen sie?

3.6 Welche der angebotenen Dienstleistungen berücksichtigen Sie in der Kalkulation und welche weisen Sie in der Rechnung separat aus?

	<i>Berücksichtigung in der Kalkulation</i>	<i>Separate Ausweisung in der Rechnung</i>
<i>Werkzeuginstandhaltung</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Beratung der Bauteilgestalter durch Werkzeugbauer beim Kunden</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Anlaufbegleitung</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Produktion von Kleinserien</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Erweiterte Garantieleistungen</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Bemusterung</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ferndiagnose der Werkzeuge durch Messtechnik</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Instandhaltungsverträge</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Rapid Prototyping / Rapid Tooling</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Erprobung der hergestellten Werkzeuge im Haus</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Optimierung oder Übernahme der Bauteilkonstruktion und -entwicklung</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Finanzierungsmodelle</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Reparatur- oder Service-Hotline</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.7 Erbringen Sie Ihre Serviceleistungen immer selbst oder kooperieren Sie mit anderen Unternehmen?

*Erbringen Serviceleistungen
immer selbst*

*Kooperieren auch mit anderen
Unternehmen*

Wenn Sie mit anderen Unternehmen kooperieren, welches sind diese und wie gestaltet sich die Kooperationsform?

3.8 Werden Serviceauftrags-relevante Daten strukturiert und standardisiert verwaltet?

- Systematische Verwaltung durch IT-System
- ...
- Verwaltung auf „Wandkalender“
- ...
- Notizen nur auf dem Papier

3.9 Existieren Anreizsysteme für Mitarbeiter, die mit Dienstleistungsaufträgen betraut sind?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <i>Ja</i> | <i>Nein</i> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Wenn ja, welche?

3.10 Führen Sie Maßnahmen zur Erfassung von Kundenbedürfnissen durch?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <i>Ja</i> | <i>Nein</i> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Wenn ja, welche Mittel setzen Sie ein und wie werten Sie die Daten aus?

4 Prozesse

4.1 Wie gut ist Ihr Unternehmen für die Kunden erreichbar?

- Rund um die Uhr – 7 Tage die Woche („24/7“)
- ...
- 8 Stunden pro Tag, Montag bis Sonntag
- ...
- 8 Stunden pro Tag, Montag bis Freitag

4.2 Wie charakterisieren Sie die Einsatzzeiten der mit Dienstleistungsaufträgen betrauten Mitarbeiter?

- Rund um die Uhr – 7 Tage die Woche („24/7“)
- ...
- 8 Stunden pro Tag, Montag bis Sonntag
- ...
- 8 Stunden pro Tag, Montag bis Freitag

4.3 Wie hoch ist die Reaktionszeit der mit Dienstleistungsaufträgen betrauten Mitarbeiter?

Reaktionszeit: _____h

4.4 Mit welchen Kommunikationsmitteln kann der Kunde einen Serviceauftrag auslösen?

- Vollständige Kommunikations-Infrastruktur (Serviceportal)*
- ...*
- Per Telefon, Anrufbeantworter und E-Mail*
- ...*
- Nur per Telefon*

4.5 Ist das mit dem Service betraute Personal in der Lage, eindeutige Aussagen über Termin, Kosten und Leistungsumfang zu tätigen?

<i>Nein</i>	<i>Selten</i>	<i>Teilweise</i>	<i>Meistens</i>	<i>Ja</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.6 Wie charakterisieren Sie das Erscheinungsbild des mit dem Service betrauten Personals?

<i>Keine besonderen Richtlinien</i>	<i>Einheitliche Bekleidung und standardisiertes Auftreten</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.7 Wie charakterisieren Sie die Nachvollziehbarkeit von technischer und kaufmännischer Dokumentation des Dienstleistungsauftrags für den Kunden?

- Jederzeit nachvollziehbar und einheitlich*
- ...*
- Meistens nachvollziehbar*
- ...*
- Keine standardisierte Struktur*

4.8 Zu wie viel Prozent werden terminliche Vereinbarungen bei Dienstleistungsaufträgen eingehalten?

<i>Zu 95%</i>	<i>Zu 90%</i>	<i>Zu 85%</i>	<i>Zu 80%</i>	<i>Zu 75%</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.9 Wie beurteilen Ihre Kunden die Qualität der ausgeführten Dienstleistung?

- Jederzeit in Ordnung*
- ...*
- Überwiegend in Ordnung*
- ...*
- Häufig Mängel vorhanden*

5 Ergebnisse – finanziell

5.1 Wie hoch war der Jahresgesamtumsatz Ihres Unternehmens der Betrachtungsperiode?

Jahresgesamtumsatz _____ EUR

5.2 Wird der Dienstleistungsanteil am Gesamtumsatz erfasst?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <i>Ja</i> | <i>Nein</i> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Wenn ja, wie hoch ist der Anteil?

Dienstleistungsanteil: _____%

5.3 Wie bewerten Sie die Entwicklung des dienstleistungsbedingten Umsatzes in den letzten 2 Jahren? Das dienstleistungsbedingte Umsatzwachstum betrug...

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <i>0%</i> | <i>1-3%</i> | <i>4-7%</i> | <i>8-10%</i> | <i>>10%</i> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5.4 Wie hoch soll der Dienstleistungs-Anteil am Gesamtumsatz zukünftig sein?

Dienstleistungsanteil: _____%

5.5 Bitte benennen Sie die 3 umsatzstärksten Dienstleistungen!

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>Werkzeuginstandhaltung</i> | <input type="checkbox"/> <i>Instandhaltungsverträge</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Beratung der Bauteilgestalter durch Werkzeugbauer beim Kunden</i> | <input type="checkbox"/> <i>Rapid Prototyping / Rapid Tooling</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Anlaufbegleitung</i> | <input type="checkbox"/> <i>Erprobung der hergestellten Werkzeuge im Haus</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Produktion von Kleinserien</i> | <input type="checkbox"/> <i>Optimierung und Übernahme der Bauteilkonstruktion und –entwicklung</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Erweiterte Garantieleistungen</i> | <input type="checkbox"/> <i>Finanzierungsmodelle</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Bemusterung</i> | <input type="checkbox"/> <i>Reparatur- oder Service-Hotline</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Ferndiagnose der Werkzeuge durch Messtechnik</i> | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |

6 Ergebnisse – kundenbezogen

6.1 Wie bewerten Sie die Entwicklung des dienstleistungsbedingten Kundenzuwachses in den letzten 2 Jahren? Der dienstleistungsbedingte Kundenzuwachs betrug...

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 0% | 0-3% | 4-7% | 8-10% | >10% |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6.2 Wie viele Kunden haben Sie? Wie viele sind davon Ihre Hauptkunden?

Anzahl Kunden: _____
Anzahl Hauptkunden: _____

6.3 Wie viele Neukunden konnten Sie durch das Anbieten von Dienstleistungen in den letzten 2 Jahren gewinnen?

Anzahl Neukunden: _____

6.4 Wie hoch soll der Kundenzuwachs durch das Anbieten von Dienstleistungen zukünftig sein?

Kundenzuwachs: _____%

7 Allgemeine Fragen

7.1 Auf welches Geschäftsjahr beziehen sich Ihre Angaben (Betrachtungsperiode)?

7.2 Welche Werkzeuge/ Formen stellen Sie her?

7.3 Ansprechpartner für Rückfragen:

**Bitte schicken Sie den ausgefüllten Fragebogen
per Fax zurück an 0241 80-628477**

Vielen Dank für Ihre wertvolle Unterstützung!