

## DER FACHAUSSCHUSS AFTER-SALES-SERVICE DES VDI

Der VDI-Fachausschuss After-Sales-Service ist ein Gremium des VDI-Fachbereichs Vertrieb und Produktmanagement und umfasst aktuell 15 ehrenamtliche Mitglieder. Die Mitglieder des Fachausschusses weisen eine breite, auf langjährigen Erfahrungen basierende Expertise im technischen Service auf. Über das aktuelle Thema „Arbeitsrecht und Personalentwicklung“ hinaus befasst sich der Fachausschuss unter dem Vorsitz von Herrn Klaus Schulze, Geschäftsführer der KSH-IngTech GmbH, mit allen Aspekten rund um das Thema Service und Ingenieurdienstleistungen. Dies umfasst u. a. die Vermarktung von Serviceprodukten, das Serviceengineering, Aspekte der Serviceorganisation sowie Ersatzteilvertrieb und -logistik.

Einmal im Jahr organisiert das Gremium das Expertenforum „After-Sales-Service“, auf dem jeweils aktuelle Themen der Branche präsentiert werden. Das Gremium beantwortet darüber hinaus gerne Ihre Fragen rund um das Thema Services und zeigt Ihnen Lösungswege auf.

### SIE HABEN FRAGEN?

Sollten Sie Fragen zum Fachausschuss After-Sales-Service und/oder dem Expertenforum haben oder nähere Informationen dazu wünschen, wenden Sie sich gern an:

Herrn Klaus Schulze ([kschulze@ksh-ingtech.de](mailto:kschulze@ksh-ingtech.de)) oder Herrn Dieter Moll ([moll@vdi.de](mailto:moll@vdi.de))



# AKTUELLE HERAUSFORDERUNGEN IM AFTER-SALES-SERVICE

## ARBEITSRECHT UND PERSONALENTWICKLUNG

After-Sales-Services gewinnen branchenübergreifend an Bedeutung. Sie bieten Produktherstellern die Möglichkeit, zusätzliche Umsätze mit hohen Margen zu generieren und stellen eine bedeutsame Chance zur Differenzierung von Marktbegleitern und zur erfolgreichen Kundenbindung dar. Zwar generieren deutsche Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus aktuell mit rund 20 Prozent einen vergleichsweise geringen Teil ihres Umsatzes im Service, mit einem Anteil von durchschnittlich 60 Prozent am EBIT hat sich der Service jedoch zu dem zentralen Erfolgsfaktor entwickelt (s. RINN 2015, S. 10). Der wachsende Markt für After-Sales-Services geht allerdings mit steigenden Kundenanforderungen hinsichtlich der Qualität einher; zugleich steigen die Ansprüche an Flexibilität, Reaktionsfähigkeit und -schnelligkeit der Serviceanbieter: Die Kunden erwarten zunehmend passgenaue und flexible Leistungen bei kurzen Reaktionszeiten. Die Reduktion von kundenseitigen Ausfallzeiten steht dabei an erster Stelle.

Die Serviceanbieter stellt dies vor große Herausforderungen: Während der Umfang nachgefragter Leistungen stetig zunimmt, verlangen die Kunden, wie oben beschrieben, einen flexiblen Einsatz der Servicetechniker sowie eine schnellstmögliche Auftragsbefreiung. Dieser Umstand spiegelt sich in schwankenden und mitunter sehr langen Arbeitszeiten wider. Zugleich sind seitens der Serviceanbieter strenge rechtliche Vorgaben zu berücksichtigen. Dies gilt gerade für das Personal- und Arbeitszeitrecht und führt nicht selten zu einem Spannungsfeld.

Mit der Forderung nach einer höheren Servicequalität steigen nicht zuletzt auch die Anforderungen an die Qualifikationen der Mitarbeiter. Dies führt vor dem Hintergrund des sich auf dem Arbeitsmarkt abzeichnenden Fachkräftemangels zu weiteren Herausforderungen. Adäquat qualifizierte Servicetechniker stellen immer häufiger den Engpass bei einem Ausbau des Servicegeschäfts sowie hinsichtlich einer verbesserten Erfüllung der Kundenwünsche dar. Eine erfolgreiche Personalakquise und -entwicklung gewinnt daher an Bedeutung und entwickelt sich zunehmend zu einem Schlüsselfaktor.

Vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen befasst sich der Fachausschuss After-Sales-Service des Vereins Deutscher Ingenieure (VDI) aktuell mit den Herausforderungen der Serviceanbieter und diskutiert Lösungen und Konzepte, um diesen erfolgreich zu begegnen. Dabei steht in diesem Gremium der Austausch der Mitglieder, welche auf eine umfangreiche Serviceexpertise zurückgreifen können, im Mittelpunkt. Auch in diesem Jahr mündet der Erfahrungsaustausch des Fachausschusses in die Gestaltung des Expertenforums „After-Sales-Service“. Im Rahmen der Veranstaltung werden die Ergebnisse für ein breites Publikum aufbereitet und mit diesem diskutiert.

Das Expertenforum findet am 30. Juni 2016 in den Räumlichkeiten des FIR e. V. an der RWTH Aachen statt. Vor dem Hintergrund der aufgezeigten Herausforderungen im After-Sales-Service stehen das Arbeitsrecht sowie die Personalentwicklung im thematischen Fokus des Forums. Darüber hinaus wird ein Ausblick auf die Zukunft des After-Sales-Services gegeben. Zielgruppe der Veranstaltung sind Verantwortliche im Service, die diesen mit Leidenschaft betreiben und sowohl an einem Wissenszuwachs als auch an einem branchenübergreifenden Austausch interessiert sind. ▷

hn

### Literatur:

RINN, T. (Hrsg.): Service-Exzellenz: Ein Ding der Möglichkeit. In: COO Insights (2015) 1, S. 8 – 17.