

WIR BERATEN SIE GERNE.

messbar, pragmatisch, konsequent, überzeugend.



LEAN SERVICE

Loyale Kunden durch Spitzenleistung

STAUFEN.

IHR PARTNER
AUF DEM WEG ZUR SPITZENLEISTUNG

DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT STEIGERN DURCH DEN EINSATZ VON LEAN METHODEN IM SERVICE

Basierend auf einer klaren Servicestrategie führen schlanke Serviceprozesse zu einer schnellen Lösung des Kundenproblems. Im Mittelpunkt stehen dabei Transparenz und eine kurzzyklische Kommunikation über die gesamte Serviceorganisation sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung von Führungskräften und Mitarbeitern. Lean Service ist ein ganzheitlicher Ansatz, der Ihrem Kunden eine störungsfreie Nutzung seines Produktes gewährleistet.

Ein erweitertes Serviceangebot bietet zusätzliche Wachstumschancen. Diese stellen den Service vor neue Herausforderungen.

Im Fokus der Servicestrategie stehen schlanke Serviceprozesse, angepasste Organisationsstrukturen und eine Abkehr von der klassischen Serviceführung. Dies bedeutet für die Führungskraft auf einen Blick Abweichungen und Problemstellungen zu erkennen, eine wirksame Unterstützungskaskade zu nutzen und Entscheidungen auf Basis von Zahlen, Daten und Fakten zu treffen. Ferner ist die Problemlösungskompetenz der Mitarbeiter systematisch weiterzuentwickeln.



IHR NUTZEN

Spitzenleistung:

Sie erhalten praxisorientierte, bewährte Lösungen, die sich an Ihren individuellen Anforderungen orientieren

Umsetzungsstärke:

Sie erhalten wirksam, pragmatisch und messbar umgesetzte Konzepte von praxiserfahrenen Experten

Nachhaltigkeit:

Ihr Management und Ihre Mitarbeiter werden durch unseren Beratungsansatz 'Sehen. Lernen. Handeln. Leben.' befähigt den Weg zur Spitzenleistung alleine weiterzugehen

Marktorientierung:

Sie profitieren von unserer Branchen- und Marktkenntnis und einem wachstumsorientierten Beratungsansatz



KLASSISCHE SERVICEOPTIMIERUNG

STAUFEN LEAN SERVICE ANSATZ

> Strategie fokussierter Ansatz	> Ganzheitlicher, umsetzungsorientierter Ansatz
> Reagieren auf Marktanforderungen	> Strategische Verankerung des Lean Service Ansatzes
> Erhöhung der Mitarbeiterkapazitäten und Entwicklung von Verfahrensanweisungen	> Fokus auf wertschöpfende Tätigkeiten beim Kunden (Gemba)
> Funktionsorientierte Optimierung der Organisation	> Ableiten der Serviceorganisation vom Idealprozess
> Austausch der Servicemannschaft	> Verbesserung der Führungsleistung und Problemlösungskompetenz der Mitarbeiter
> Investitionen in ein IT-System und Einführung von Servicemanagementsystemen	> Einführen kurzzyklischer Regelkommunikation und Shopfloor Management
> Schulung und Training der Servicetechniker	> Qualifikation auf Basis des Mentor-Mentee Prinzips am Ort des Geschehens

8 HANDLUNGSFELDER ZUR SYSTEMATISCHEN ENTWICKLUNG EINES EXZELLENTEN SERVICE

Servicestrategie:

Operationalisieren Sie eine auf Lean Prinzipien basierende Servicestrategie.
Erweitern Sie ihr Geschäftsmodell vom Produktanbieter zum Lösungsanbieter.

Serviceprozesse:

Vermeiden Sie Verschwendung durch schlanke Serviceprozesse mit kurzen Durchlaufzeiten und geringer Problemlösungsdauer für den Kunden.

Produkte und Dienstleistungen:

Analysieren Sie die Profitabilität Ihrer Serviceleistungen und entwickeln Sie ein wettbewerbsdifferenzierendes Portfolio zur gezielten Steigerung von Serviceumsätzen.

Serviceorganisation:

Gestalten Sie eine eigenständige vom Idealprozess abgeleitete Serviceorganisation zur Gewährleistung der maximalen Kundennähe.

Instrumente:

Etablieren Sie unterstützende Servicesysteme und messbare Kennzahlen zur Steuerung des Servicegeschäfts als Basis der kontinuierlichen Verbesserung.

Management und Führung:

Führen Sie auf Basis von Zahlen, Daten und Fakten durch visuelles Servicemanagement, fördern Sie Lean Orientierung in der Serviceorganisation.

Fokusfeld Ersatzteilmanagement:

Stellen Sie durch die Anwendung von Lean Prinzipien und schlanken Logistikprozessen eine hohe Verfügbarkeit und eine zuverlässige Lieferung von Ersatzteilen sicher.

Qualifizierung:

Entwickeln Sie Kompetenzen von Mitarbeitern und Führungskräften durch Training und Coaching auf Basis des Mentor-Mentee Prinzips kontinuierlich weiter.

Wer global beraten will,
muss international aufgestellt sein



DEUTSCHLAND

STAUFEN.AG

Beratung.Akademie.Beteiligung

Blumenstraße 5
D-73257 Köngen

kontakt@staufen.ag
www.staufen.ag

STAUFEN.AG

Beratung.Akademie.Beteiligung

Kranhaus 1 . Im Zollhafen 18
D-50678 Köln

kontakt@staufen.ag
www.staufen.ag

WIR BERATEN SIE GERNE:



Uwe Vogel

Partner

Tel.: +49 7024 8056-0
u.vogel@staufen.ag

STAUFEN.

IHR PARTNER

AUF DEM WEG ZUR SPITZENLEISTUNG