

MITGLIEDER-BEFRAGUNG

ZUM THEMA

"SERVICE IST DAS BUSINESS DER ZUKUNFT!"

INITIATIVE SERVITIZATION

Sie erhalten von uns einen Report zum aktuellen Status der Entwicklungstrends aller teilnehmenden Mitgliedsunternehmen.

Die Initiative wird geleitet von Harald Hartmann (SPECTARIS e.V.) und Michael René Weber (ISS International Business School of Service Management).







INITIATIVE SERVITIZATION

Die Initiative fokussiert die wachsende Bedeutung von Service für das Business der Unternehmen. Startpunkt: SPECTARIS Mitgliederversammlung 2021.

DURCHFÜHRUNG DER INITIATIVE

Eine vertrauliche, interne Befragung der Mitgliedsunternehmen zum aktuellen Status und Entwicklungstrends folgender Daten/Informationen:

- Positionierung und Umfang der Serviceorganisation im Unternehmen
- Umsatz- und Gewinnanteil des Service Business
- Serviceprodukte/Leistungsportfolio, insbesondere auch vor dem Hintergrund der Digitalisierung
- Verwendete Kennzahlen zur Steuerung der Leistungserbringung/Prozesse

Die Durchführung und Auswertung erfolgt in Zusammenarbeit mit der ISS International Business School of Service Management. Mitgliedsunternehmen haben die Möglichkeit, sich an einem diesbezüglichen Arbeitskreis zu beteiligen. Ergebnisse werden den Mitgliedsunternehmen anonymisiert und in aggregierter Form zur Verfügung gestellt.

ISS INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL OF SERVICE MANAGEMENT

Die ISS ist seit 2007 verantwortlicher Partner von SPECTARIS für die jährliche Service-Tagung, die gemeinsam für Mitglieder von SPECTARIS und Kunden der ISS durchgeführt wird. Informationen zur ISS finden Sie hier: www.iss-hamburg.de

SPECTARIS INITIATIVE SERVITIZATION

MOTIVATION

- 1. Der Anteil des Service Business (häufig noch "After Sales" genannt) im Unternehmen gewinnt auch wirtschaftlich zunehmend an Bedeutung bzgl. seines Umsatz- und Ergebnisbeitrags. Konsequenterweise muss darum auch die Messbarkeit in Form aktueller Geschäftszahlen und KPI verbessert werden und den üblichen Standards im Unternehmen entsprechen.
- 2. Unternehmen benötigen Benchmarks, mit denen der Reifegrad bzw. Entwicklungsstand des Servicegeschäfts transparent und vergleichbar wird.
- 3. Von der heute üblichen "produktbegleitenden Dienstleistung" entwickelt sich der Markt in Richtung einer dienstleistungsorientierten Denkweise (Service-Dominant Logic), bei der ausgehend vom Kundenbedarf und in Kooperation mit dem Kunden Wertschöpfung entsteht und die reine Hardware in den Hintergrund rückt. Der Prozess von einer "Product-Dominant Logic" zur "Service-Dominant Logic" wird als Servitization bezeichnet. Dies führt zu neuen Geschäftsmodellen, für die neue Kennzahlen entwickelt werden müssen.

Spectaris macht es sich mit der Initiative zur Aufgabe, diese Entwicklung zu fördern und für seine Verbandsmitglieder relevante Daten und Informationen bereitzustellen. Spectaris wird dabei von der ISS International Business School of Service Management unterstützt. Die Kooperation ist seit vielen Jahren erfolgreich mit gemeinsamen Service-Tagungen, auf Verbandstagen, mit Beratungsleistungen, Seminaren und Lehrgängen. Das aktuelle Expert Paper der ISS für SPECTARIS Mitgliedsunternehmen zum Thema Servitization können sie anfordern.

ZIEL

Bereitstellung von Basisdaten zur Beschreibung von Inhalt (Leistungen), Umfang (Umsatz), Ergebnis (Profitabilität) des Service Business hinsichtlich des aktuellen Status und der Entwicklungstrends. 2 Ermittlung der von den Unternehmen für die Beschreibung von Produkten, Leistungen und Prozessen genutzten KPI und Ableitung einer Empfehlungsliste.

Sentwicklung neuer Kennzahlen und Bereitstellung von Informationen zur Unterstützung der "Service-Dominant Logic" in Unternehmen der Zukunft.

Aufbereitung eines "Servitization Whitepaper" für Spectaris, mit den Entwicklungsstufen des Servitization Prozesses.

Aufbau des
Arbeitskreis
"Servitization", um den
Prozess kontinuierlich zu
begleiten und spezifische
Ausführungen für die
Spectaris Fachbereiche
zu erarbeiten.

JETZT ANMELDEN UND MITMACHEN

MITGLIEDER-BEFRAGUNG

ISS EXPERT PAPER "Servitization" für Spectaris Mitgliedsunternehmen

EINFACH ONLINE ANMELDEN.

QR-Code scannen und Teilnahmebestätigung per E-Mail senden.





ODER

BITTE PERSÖNLICH AN SPECTARIS ÜBERGEBEN.

Ihre E-Mail-Adresse für die Teilnahme an der Umfrage:

	200				rei			
ш,	п з	-	-	I/O	\sim 1	-	100	

- Ich nehme an der Initiative teil.
- Bitte senden Sie mir das ISS EXPERT PAPER "SERVITIZATION" zu.

VIELEN DANK FÜR IHRE UNTERSTÜTZUNG UND MITHILFE!