

## Infoman CRM Strategie- und Prozessberatung

# Dienstleistungen zum profitablen Geschäftsfeld ausgebaut



**Statt reaktivem Service nun Dienstleistungen zu Finanzierung, Schulung und Instandhaltung // Aufbau eines Technologie- und Dienstleistungszentrums // Systematische (Weiter)Entwicklung und Vermarktung von Dienstleistungen // Erarbeitung eines Konzepts für das Gebrauchtmaschinengeschäft**

„Bitte extrascharf“ – nicht nur im Restaurant, auch in der Holz und Metall verarbeitenden Industrie äußern Kunden diesen Wunsch. Spezialist dafür ist die VOLLMER Werke Maschinenfabrik GmbH. Das Unternehmen aus Biberach/Riß schärft seit 100 Jahren Werkzeuge in Produktion und Service. Der mittelständische, stark technologisch orientierte Hersteller von Schärf- und Erodiermaschinen hat sich in den letzten Jahren zu einer weltweit agierenden Gruppe mit konsequenter Kunden- und Marktausrichtung entwickelt. „Wir beschlosssen, an unserem Servicegeschäft zu feilen, da wir mit Dienstleistungen neues Potenzial erschließen wollten“, so Wolfgang Miller, Leiter VOLLMER Dienstleistungen. Um das Geschäftsfeld systematisch und nachhaltig aufzubauen, entschied VOLLMER sich 2003, einen Beratungspartner an Bord zu holen.

### Neue Produkte bringen organisatorische Veränderungen

Bei der Auswahl standen die Branchenexpertise und das Know-how im Bereich Dienstleistungen im Vordergrund. Darin überzeugte das Beratungs- und Lösungshaus Infoman AG aus Stuttgart. Wolfgang Miller: „Mit der Potenzialanalyse und den vorgeschlagenen Handlungsalternativen bewies die Infoman AG, dass sie unser Geschäft versteht. Beispielsweise zeigte sie, wie wir mit einem vollständig überarbeiteten Schulungsangebot unsere Umsätze erhöhen können.“ Anschließend konkretisierten Infoman und VOLLMER die Dienstleistungsplanung für die Bereiche Training, Service, Finance und Gebrauchtmaschinen. „Bereits nach etwa einem Jahr erweiterten wir unser bestehendes Serviceangebot und stellten neue produktbegleitende Dienstleistungen wie beispielsweise ein erweitertes Inspektionsangebot im Markt vor. Diese raschen Erfolge kommunizierten wir intern, da es uns wichtig war, die Mitarbeiter – gerade auch in den Niederlassungen – zu motivieren“, so Wolfgang Miller. VOLLMER entwickelte außerdem flexible Finanzierungsmodelle mit Angeboten zu Leasing, Mietkauf- oder Kreditfinanzierung sowie Serviceverträge für die Schärfmaschinen inklusive Wartung, Instandhaltung mit Ersatzteilkäufen und Teleservice.



### VOLLMER WERKE Maschinenfabrik GmbH

Branche: Maschinen- und Anlagenbau  
 Produkte: Schärf- und Erodiermaschinen  
 Mitarbeiter: 700 weltweit  
 Umsatz: mehr als 100 Millionen Euro (2008)

### 3 FRAGEN 3 ANTWORTEN

#### Weshalb haben Sie sich entschieden, für den Ausbau Ihrer Services ein CRM-Beratungs- und Lösungshaus an Bord zu holen?

Unser Ziel war, das Maschinengeschäft um ein nachhaltiges Dienstleistungsangebot zu ergänzen und unsere Kunden über den gesamten Lebenszyklus unserer Maschinen bestmöglich zu betreuen. Mit der externen Unterstützung wollten wir das neue Geschäftsfeld rasch profitabel machen.

#### Was war das ausschlaggebende Kriterium für Infoman als Beratungspartner?

Eine zentrale Rolle spielte die Erfahrung von Infoman sowohl im Maschinen- und Anlagenbau als auch im Service Engineering. Dadurch konnten wir neue Prozesse und Strukturen etablieren sowie von Best Practices der Branche lernen.

#### Welches Erfolgsrezept für reibungslose Beratungsprojekte empfehlen Sie?

Basis für den Erfolg ist die Unterstützung des Managements. Darüber hinaus ist es wichtig, die Mitarbeiter frühzeitig ins Boot zu holen und zu Beteiligten des Projekts zu machen.

### Dienstleistungen systematisch entwickeln

Eine besondere Herausforderung des Projekts bestand darin, es in einen regulären Geschäftsbereich zu überführen. Dazu wurde unter anderem ein Produktentwicklungsprozess für Dienstleistungen aufgebaut. So erarbeitet VOLLMER ausgerichtet an den Kundensegmenten und Bedarfsfeldern kontinuierlich neue Angebote, stellt sie in eine Produktbibliothek ein und wertet sie aus. Wolfgang Miller: „Das Verständnis von Dienstleistungen als Produkt fehlte vorher intern. Nun können wir Services systematisch entwickeln und vermarkten.“

### Wartung und Finanzierung als stabile Posten

Das Dach für sämtliche Dienstleistungsangebote bildet das neu geschaffene VOLLMER Technologie- und Dienstleistungszentrum (TDZ). Eröffnet im Mai 2009 finden dort nun Schulungen, Seminare, Probearbeitungen, Kundenveranstaltungen und Hausmessen statt. VOLLMER nutzt das TDZ darüber hinaus intern, um Mitarbeiter zu qualifizieren. So lassen sich auch personalintensive Dienstleistungen weiter ausbauen. „Außerdem sind wir dabei, die Ersatzteilstrategie zu verfeinern, also etwa Bevorratung und Verfügbarkeit zu verbessern, und darüber hinaus das Gebrauchtmaschinengeschäft zu forcieren“, so Wolfgang Miller. Denn: „Unsere Produkte werden auf dem Markt sehr gut angenommen. Gerade Angebote zur Finanzierung und Wartung sind auch in wirtschaftlich angespannten Situationen gefragt.“



Entwicklungsschritte VOLLMER Dienstleistungen

## KONTAKT

### VOLLMER WERKE Maschinenfabrik GmbH

Ehinger Str. 34  
88400 Biberach/Riß  
Tel.: +49 7351 571-0  
Fax: +49 7351 571-130  
Internet: www.vollmer-group.com

Projektleiter: Wolfgang Miller  
Tel.: + 49 7351 571-224  
E-Mail: w.miller@vollmer.de

### Infoman AG

Meitnerstraße 10  
70563 Stuttgart  
Tel.: + 49 711 67971-0  
Fax: + 49 711 67971-10  
Internet: www.infoman.de

Projektleiter: Michael Freudenberg  
Tel.: + 49 711 67971-624  
E-Mail: michael.freudenberg@infoman.de