

Management  
 Consulting

 VASA - Value Added Service Approach  
 „Serviceanalyse Russland“

## Über den Kunden

Die Jungheinrich AG ist einer der drei größten Anbieter in den Bereichen Flurförderzeug-, Lager- und Materialflusstechnik weltweit, in der Lagertechnik führend in Europa. Mit Stammsitz in Hamburg bietet Jungheinrich Produkte und Dienstleistungen „rund um den Stapler“. Jungheinrich beschäftigt weltweit mehr als 12.549 Mitarbeiter und erzielte 2014 einen Umsatz von 2.498 Mio. Euro.



## Zielsetzung

Russland ist einer der Fokusz Märkte für Jungheinrich. Im Rahmen des Projektes Russlandstrategie 2020 wurden die einzelnen Geschäftsfelder durch die Perlitz Group detailliert analysiert. Neben der **Analyse des Neu-, Gebrauch- und Mietgeschäfts** wurde insbesondere auch der **Service und After Sales Bereich** untersucht. Folgende Fragestellungen standen dabei im Fokus:

- Welche **Regionen** bieten noch ein hohes **zusätzliches Servicepotenzial**?
- Wie hoch ist die **Abdeckung des Marktbesatzes** durch die bestehenden Techniker in einem wirtschaftlich sinnvollen Radius?
- Wo liegen **optimale Standorte** hinsichtlich maximaler zusätzlicher Abdeckung?
- Welche **Service Teams** sollen **weiter ausgebaut** werden?
- Welches **Potenzial** bleibt trotz bestehender Serviceverträge **ungenutzt**?
- Wie gut ist die **Service Sales Performance** bei den **Key Accounts**?

## Vorgehensweise

Basis für diese Analyse war das **PSG Technikerpositionierungs-Tool** - es vereint eine **Service Sales-Analyse** mit der **geografischen Bestimmung** der **optimalen Technikerstandorte** sowie diversen **Service-Kennzahlen** im Rahmen eines **Cockpits**.

Zunächst erfolgte die **Ermittlung** des **Ist-Zustandes**:

- a) **Erfassung aller Techniker** inkl. ihrer Skill-Levels und Teamzugehörigkeit sowie ihrer regionalen Zuordnung
- b) Analyse der **Serviceumsätze** je Region
- c) Bestimmung der **Servicepotenziale** pro Fahrzeugtyp für den bestehenden Marktbesatz und Ermittlung des Servicepotenzials je Region
- Mittels der geografischen Analyse erfolgte, durch Gegenüberstellung der Ist-Serviceumsätze mit den Potenzialen, die **Ermittlung der Service-Ausschöpfung** je Region sowie die **Identifizierung** und Visualisierung noch **nicht genutzter regionaler Servicepotenziale**.
- Die darauffolgende **Gruppenanalyse** zeigte auf, welche **Teams** personell **ausgebaut** werden müssen bzw. in **welchen Regionen Techniker fehlen**, um eine effiziente Ausführung der Serviceleistungen zu garantieren.
- Abschließend wurden im **Cockpit** verschiedene **Service Sales-Kennzahlen** nach Kundenklassen sowie pro Kunde aufgeschlüsselt. Diese Kundenanalyse ermöglichte die gezielte Ableitung von Handlungsmaßnahmen, um die identifizierten Optimierungspotenziale auch operativ heben zu können.

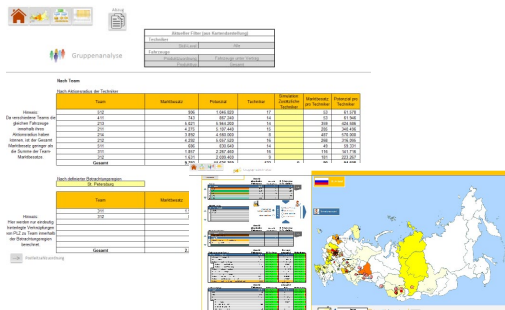
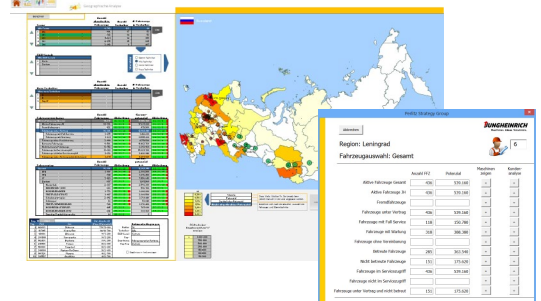
Management Consulting

# VASA - Value Added Service Approach „Serviceanalyse Russland“

Methoden

## Geografische Analyse

- Auswertung des Marktbesatzes und der zugehörigen Kunden innerhalb eines bestimmten Einsatzradius möglich
- Bestimmung der Marktabdeckung je Techniker und Region
- Optimierungsalgorithmus identifiziert die zehn besten Standorte für neue Techniker, um eine möglichst hohe Marktabdeckung zu erreichen - Ziel: Reduzierung der Fahrzeit, höhere Technikerverfügbarkeit

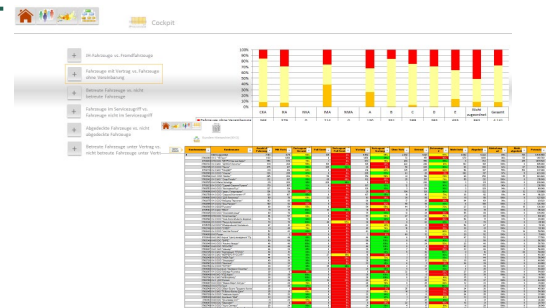


## Gruppenanalyse

- Auswertung der Anzahl der Fahrzeuge pro Techniker nach Team oder Region
- Bestimmung von unterbesetzten Teams oder Regionen
- Simulation der Platzierung zusätzlicher Techniker
- Auswertungen durch Kombination verschiedener Kennzahlen

## Kennzahlen-Cockpit und Kundenanalyse

- Überblick über Service Sales-Kennzahlen nach Segmenten
- Kennzahlen lassen sich auf Einzelkundenebene herunterbrechen
- Direkte Ableitung von Aufgaben für das Service Sales Team



Ergebnis

- Jungheinrich ist Marktführer in Russland - dennoch konnte durch das Projekt eine **höhere Transparenz** über den Servicemarkt und **verbleibende Potenziale** generiert werden.
- **Höhere Planungssicherheit** bei der **Neueinstellung** von Technikern und deren Einsatzgebieten verbessern die regionale **Personalplanung**.
- Durch die Analyse haben sich konkrete **Handlungsempfehlungen** für das Service Sales Team ergeben, um bestehende **Serviceverträge** effizienter **auszuschöpfen**.
- Das Cockpit ermöglicht die regelmäßige und systematische **Messung** relevanter **Kennzahlen**.
- Das PSG Technikerpositionierungs-Tool ist durch Jungheinrich **aktualisierbar** und hat sich als effizientes Werkzeug für die Serviceleitung etabliert.

Ihr Ansprechpartner

Dr. Thorsten Giesa, Associate Partner  
Telefon: +49 621 150 42-14  
Mobil: +49 160 9012 6109  
E-Mail: thorsten.giesa@perlitz.com