

## Management Consulting

## VASA - Value Added Service Approach „Service Sales / Service Delivery“

## Über den Kunden

Die Alfred Kärcher GmbH & Co. KG (Kärcher), ein weltweit operierendes Familienunternehmen mit Hauptsitz in Winnenden, stellt Reinigungsgeräte sowie komplette Reinigungssysteme her. Der Weltmarktführer für Hochdruckreiniger beschäftigt weltweit mehr als 11.138 Mitarbeiter und erzielte 2014 einen Umsatz von 2,12 Milliarden Euro. Kärcher bietet sowohl im Bereich Home & Garden als auch im Professionalbereich ein umfangreiches Sortiment an.



## Zielsetzung

Kärcher plant im Bereich Professional das weltweite After Sales Geschäft bis zum Jahr 2015 signifikant auszubauen. Ein wesentlicher Stellhebel wurde im Aufbau Service Sales und der Optimierung Service Delivery identifiziert:

- Durch eine stärkere, **marktgerechte Preisdifferenzierung** und **Vermarktung der Serviceangebote** soll die Ausschöpfung der Kunden erhöht werden (Service Sales).
- Durch eine **gezieltere Steuerung** der Techniker auf Basis der richtigen **Kennzahlen** über ein **Service-Cockpit** soll die Leistung im Service noch weiter verbessert werden (Service Delivery).

## Vorgehensweise

- Im ersten Schritt fand eine **Bestandsaufnahme** der bestehenden Leistungsarten, Prozesse sowie der Steuerungsmechanismen statt.
- Auf dieser Basis wurden **Kennzahlen** (KPIs) für die Bereiche Service Sales und Service Delivery definiert und erhoben.
- Anhand von **Benchmarks**, definierten Zielgrößen und Annahmen wurden die **Service Potentiale** sowie Kärchers **Serviceausschöpfung** bestimmt.
- Zur Schließung der durch die Abweichungsanalyse **identifizierten Lücken** wurde ein umfassender **Maßnahmenplan** aufgestellt sowie Anpassungen hinsichtlich der **Serviceprodukte, -organisation und -prozesse** durchgeführt.
- Zur nachhaltigen Steuerung wurden die wesentlichen Kennzahlen in einem monatlich aktualisierbarem **Service-Cockpit** hinterlegt. Das Cockpit führt Informationen aus verschiedensten Quellen (SAP Module SAP CS/SD/FI/CO/BW, CRM, Excel) zusammen und **visualisiert Entwicklungen** sowie **Handlungsbedarf** über eine leicht zu bedienende Oberfläche.
- Durch die **Implementierungsbegleitung** wurde zuletzt nicht nur die Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen sichergestellt, sondern auch das Verständnis sowie der Umgang mit den neuen **Steuerungstools** durch die Serviceleitung gewährleistet.

## Ihr Referenzansprechpartner

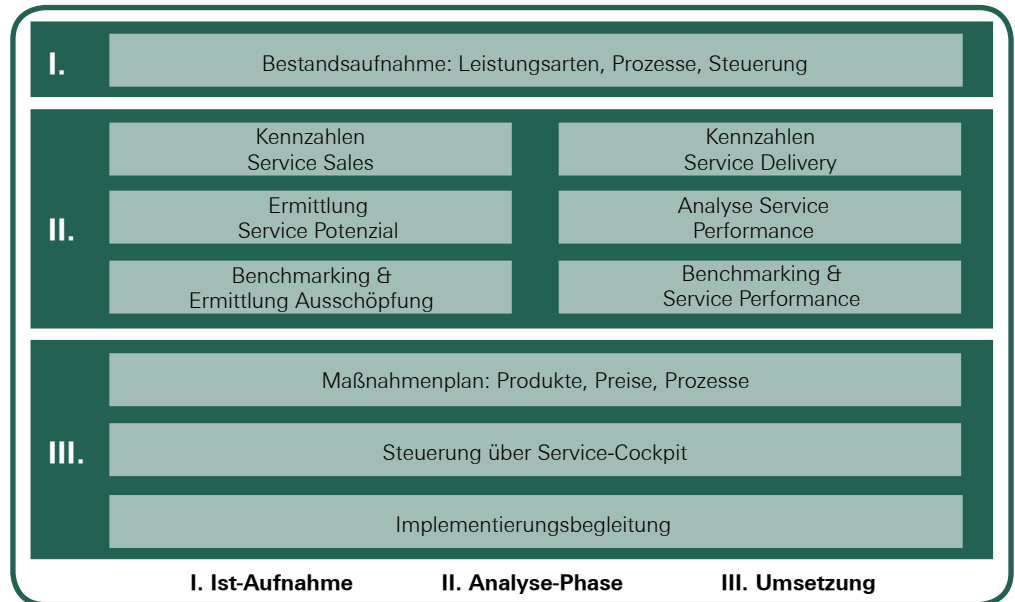
Christian May, Geschäftsführer Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH

Stefan Rauscher, Leiter Service International Alfred Kärcher GmbH & Co. KG

Management Consulting

## VASA - Value Added Service Approach „Service Sales / Service Delivery“

Analyse-Schema



Ergebnis

- Seit dem Projekt hat Kärcher eine **größere Transparenz** über den Servicemarkt und kann die **eigene Ausschöpfung** der zur Verfügung stehenden **Potenziale messen**.
- Das aufgedeckte und erreichbare Potenzial bildet die **Grundlage für die Wachstumsstrategie After Sales**, die zu einer **Stärkung der Serviceorganisation** geführt hat.
- Das **Technikerpositionierungs-Tool** unterstützt operativ und ermöglicht einen effizienten Ausbau der Technikermannschaft: Neueinstellungen erfolgen nun nachweislich in den potenzialträchtigsten Regionen.
- Durch das durchgeführte **Benchmarking** kann Kärcher die **eigene Leistung** und Möglichkeiten im Service **besser beurteilen** und realistische Ziele definieren.
- Neue Serviceprodukte** sowie das zugrundeliegende **Pricing** sind klarer differenziert und auf die **Marktbedürfnisse** abgestimmt.
- Das PSG **Service Cockpit** hat in kürzester Zeit die systematische **Messung** aller relevanten **Kennzahlen** ermöglicht.
- Das Projekt wird aufgrund seines Erfolges im Bereich Professional **konzernweit umgesetzt**.



Abb.: Service-Cockpit

Ihre Ansprechpartner

Andreas Offinger, Geschäftsführer  
 Telefon: +49 621 150 42-24  
 Mobil: +49 160 7121 361  
 E-Mail: andreas.offinger@perlitz.com

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