



# Wandel im Service.

**Mehr CRM bei Technik und Mensch mit  
Auszügen aus der Remote Studie**

**Karl-Heinz Sauter**

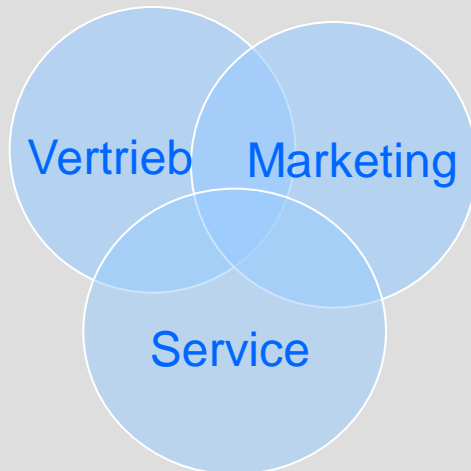


## Inhalt

- **Unternehmen**
- **Neue Servicekonzepte durch Remote**
- **Was bedeutet mehr als 50% Remote für CRM**
- **Marktstudie Remote**
- **Den Wandel beschleunigen**

## *Unternehmensidee*

*Innovationen und Produkte  
schneller in den Markt  
bringen*

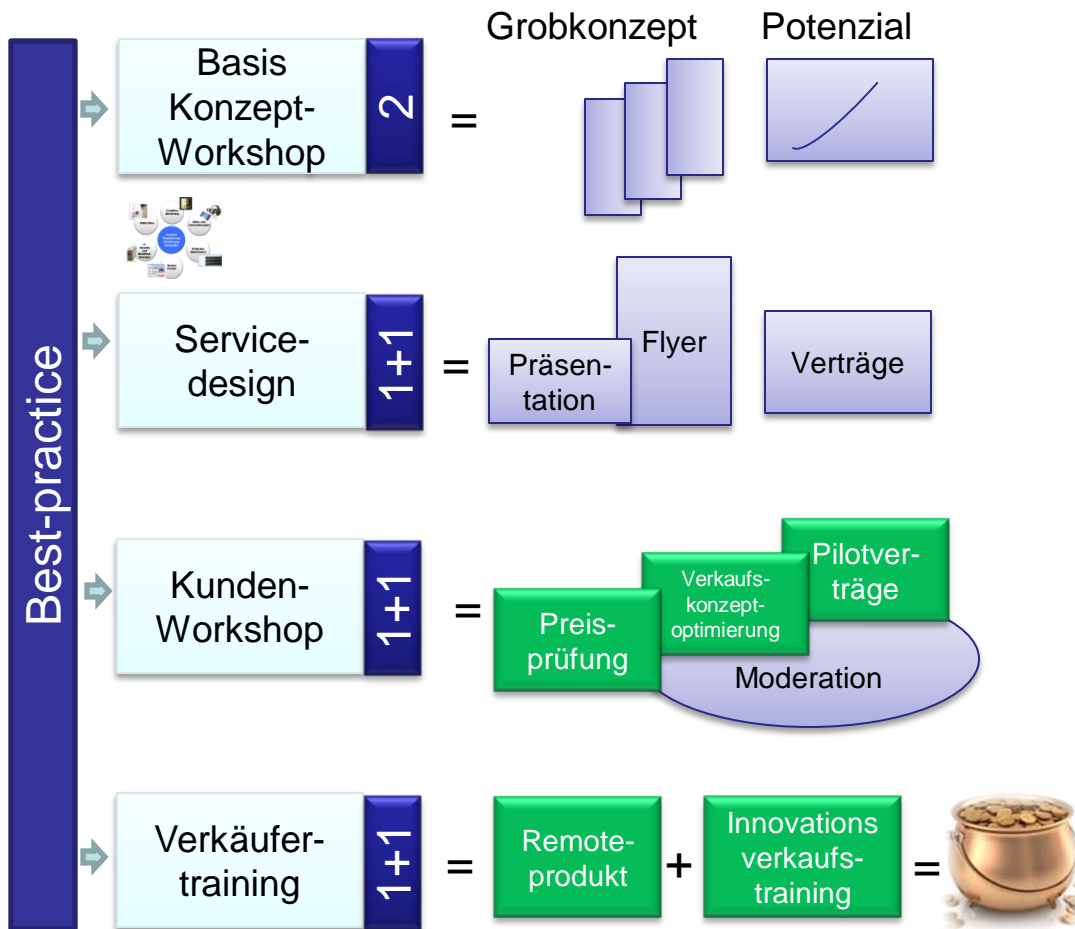


Vorsprung durch Menschen

## Hersteller

## Anwender





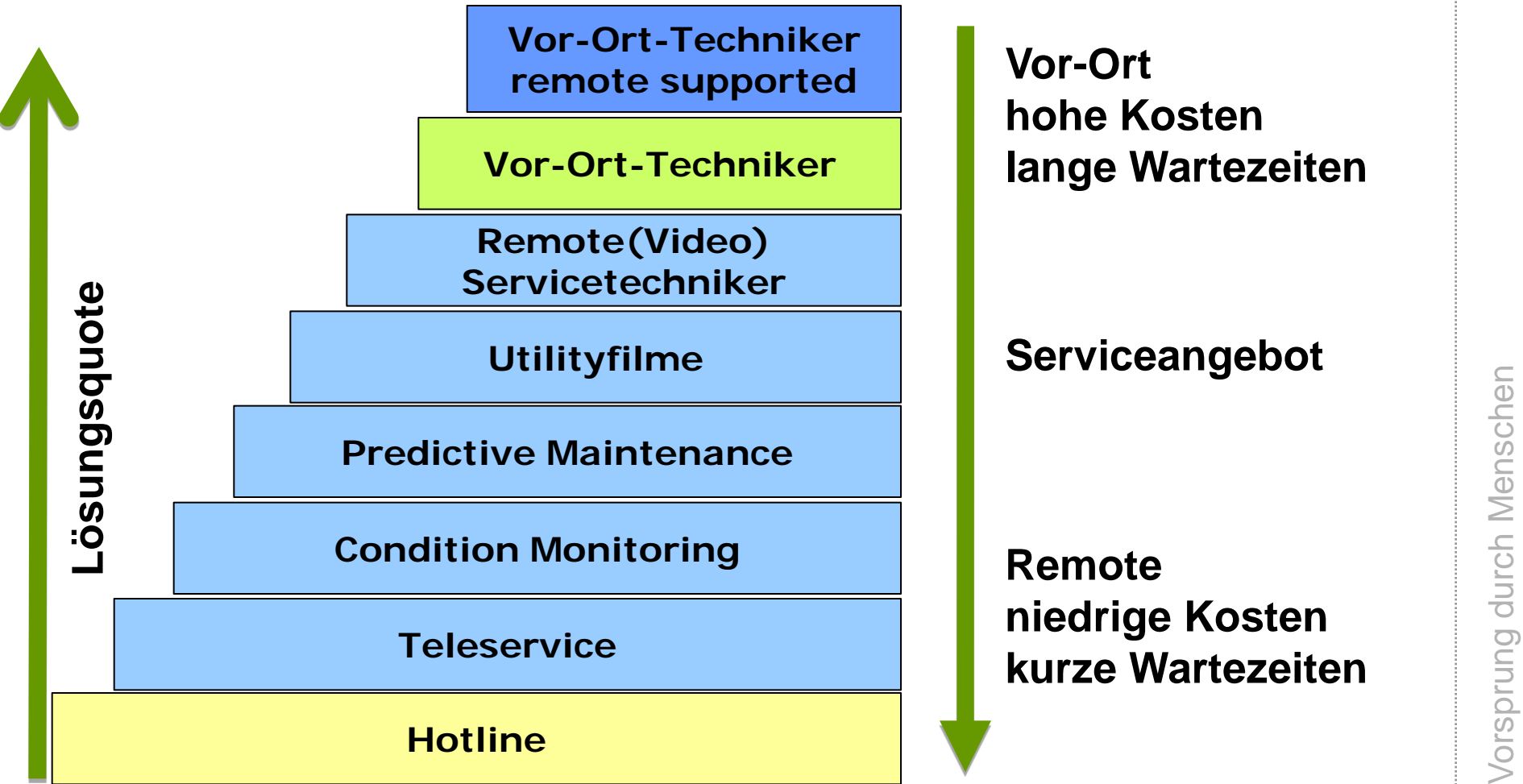
Basiskonzept-WS 2 Tage Intern: ab 40 Personentagen  
 Extern **ab 8** Tage statt Jahre (6 Zeitmonate)



# Neue Servicekonzepte durch Remote

Vorsprung durch Menschen

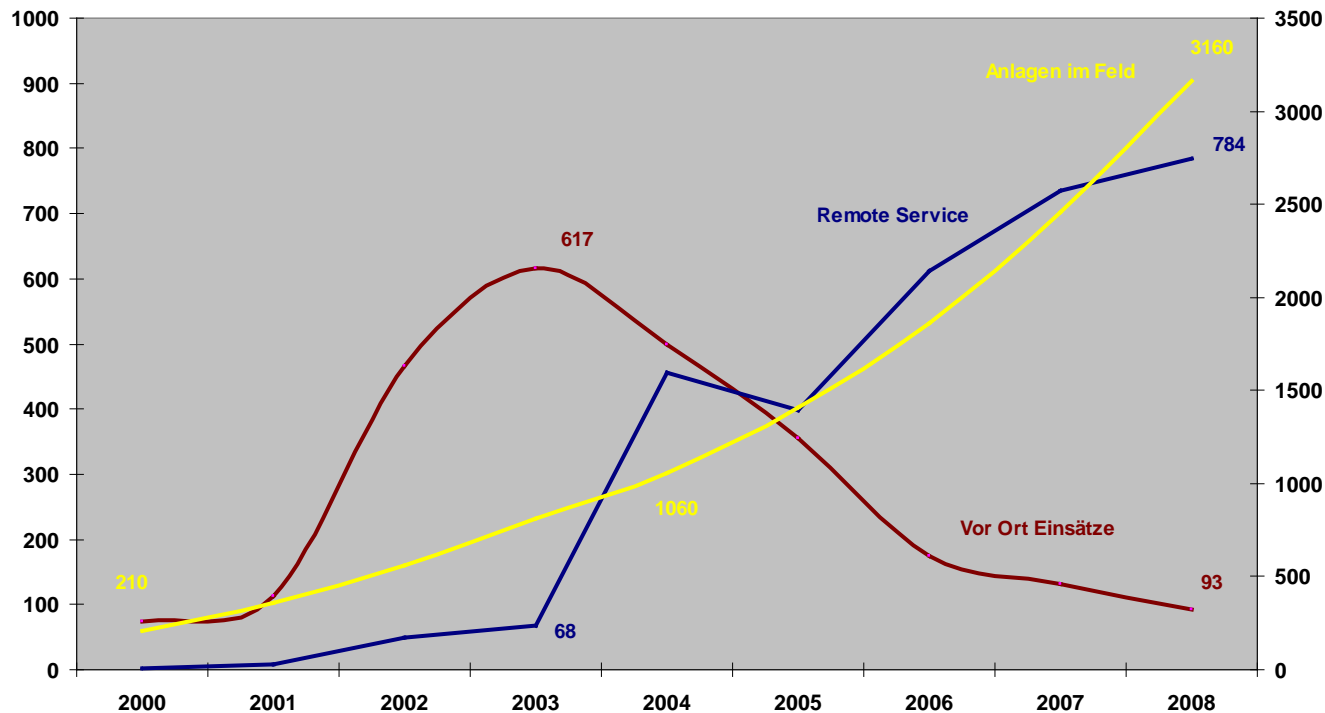
# Service on Demand um die Betreiberkosten zu senken bei hohem eigenem Deckungsbeitrag



# Erfahrungen mit Remote Service – Windenergie – 85% Remoteservice



- Reduktion der Vorort-Einsätze durch Remote Service um 85 %
- Extreme Zeitersparnis bei Vermeidung von Vorort-Einsätzen
- Erfolg von Remote Service hängt maßgeblich ab von:  
Kompetenz des Vorort-Personals (Betreiber, Servicedienstleister)



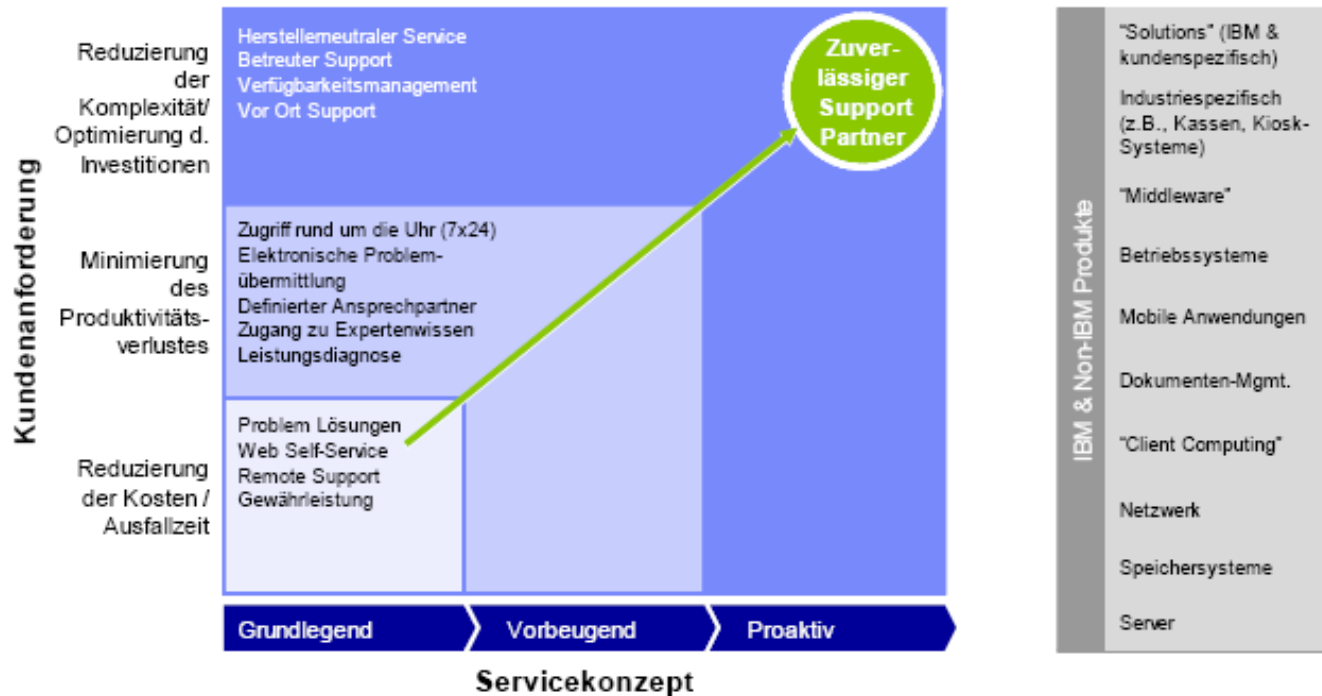
Vorsprung durch Menschen



# Neue Angebote im Service

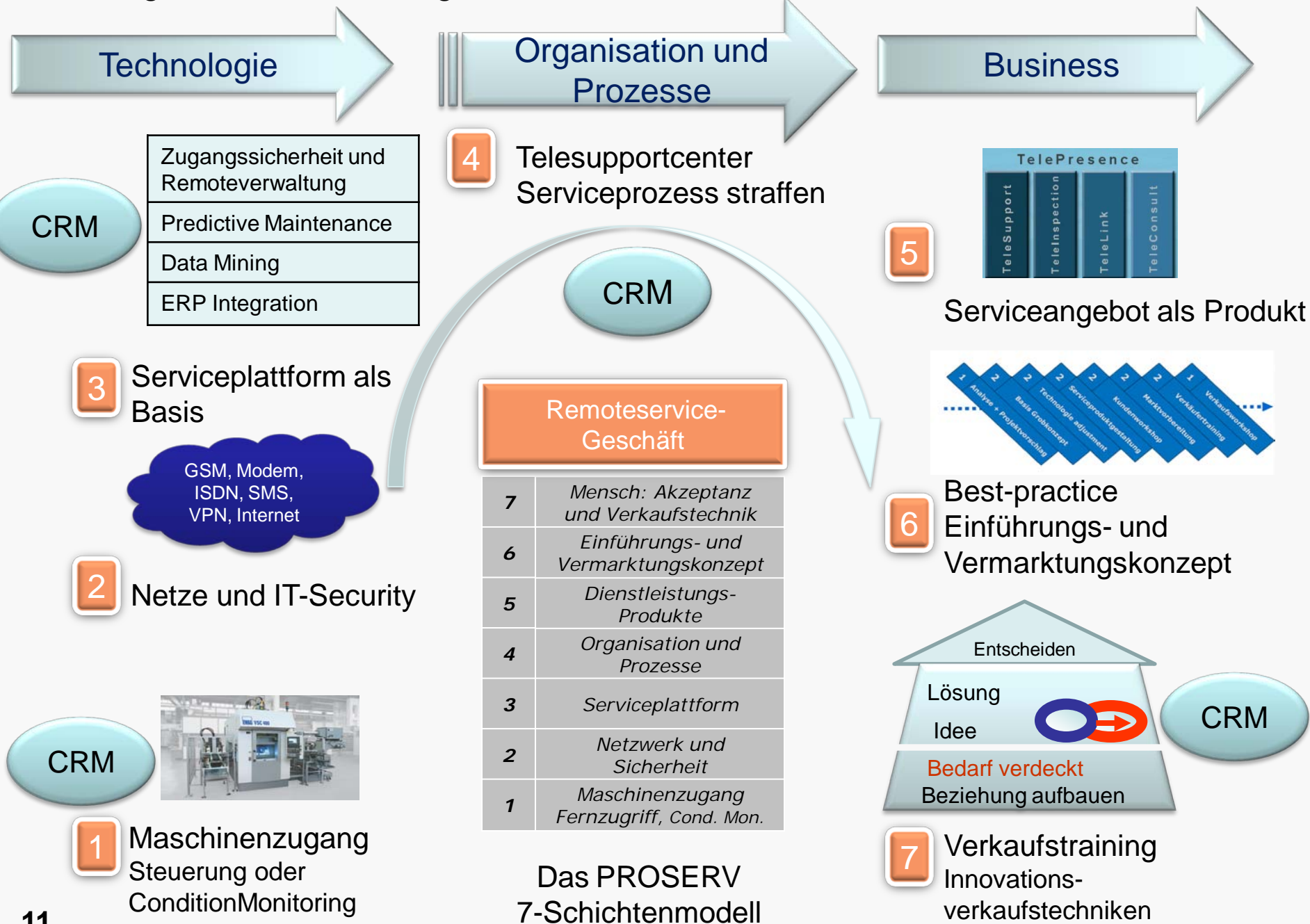


## Kundenanforderung vs. Servicekonzept



Vorsprung durch Menschen

# Was gehört zum Remotegeschäft

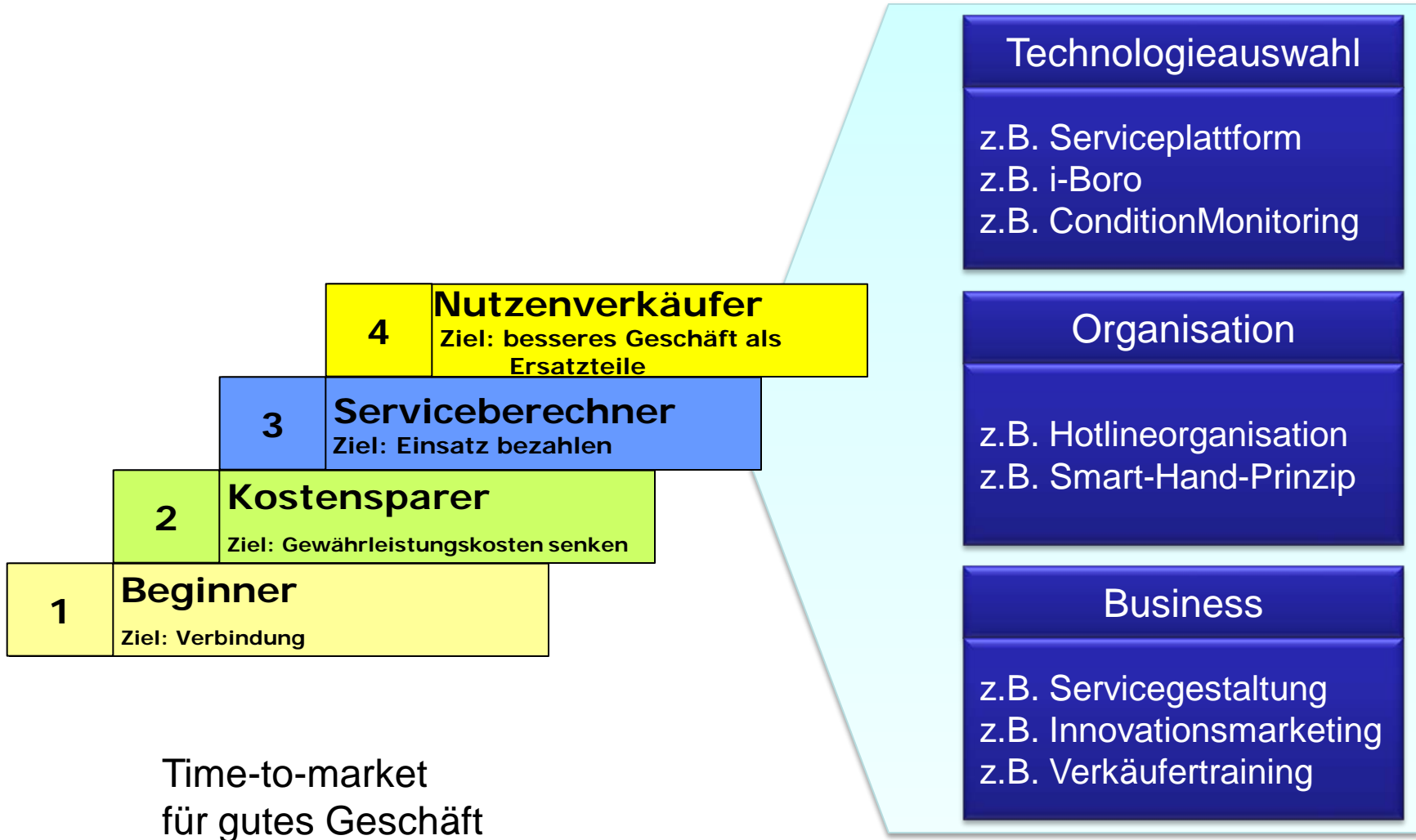


- **Maschinenzugang**

**Die Maschine meldet sich selbst bei Fehlern oder der Servicecall wird per Knopfdruck ausgelöst.**

- **Die Verwaltung von Maschinen / Kunden und die Abrechnung wird in das CRM System integriert.**
- **Hotlinesysteme (Ticket), CRM und Remoteverwaltung wachsen zusammen. Bezahlte Hotline erfordert kommunikativ geschultes Personal.**
- **Neue „Remote Service Produkte“ werden aktiv verkauft. Ohne Direktmarketing (Newsletter, Events,) fehlen aber die Erfolge.**
- **Neue Verkaufstechniken für Innovationen und zur Überwindung von Widerständen sind essenziell wichtig.**

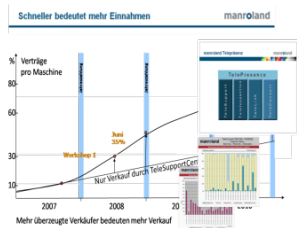
# Reifegrad bestimmt die Sicht und die CRM Anforderungen



Time-to-market  
für gutes Geschäft

Vorsprung durch Menschen

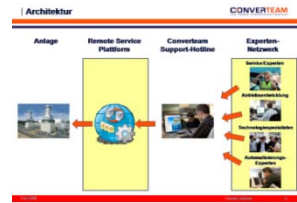
## 3. Projektphase Verkaufstraining Ergebnis: von 10% auf 40% Vertragsanteil trotz Krise



Interessante Projektpunkte

- Mehrere Millionen Zusatzertrag mit Remotekonzept und innovativem Verkaufstraining
- Überzeugungs-Roll-out in der gesamten Organisation
- Low-Budget-Film zur Verkaufsunterstützung

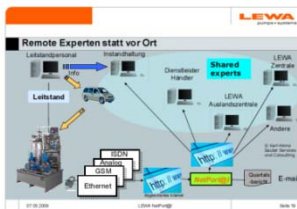
## 2. Projektphase Kundenworkshop Ergebnis: 30% höhere Preise und Konzeptsicherheit



Projekthighlights

- Expertennetzwerk auf Serviceplattformbasis
- Veränderung des Gesamtserviceangebots
- 85% Lösungsquote mit Remoteservice bei 3000 Anlagen

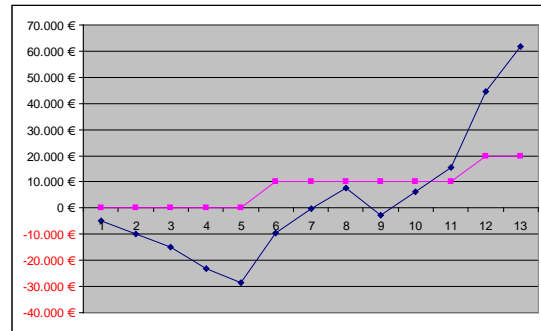
## 1. Projektphase Konzept Ergebnis: mit 40 Personentagen Aufwand zum verkauften Piloten



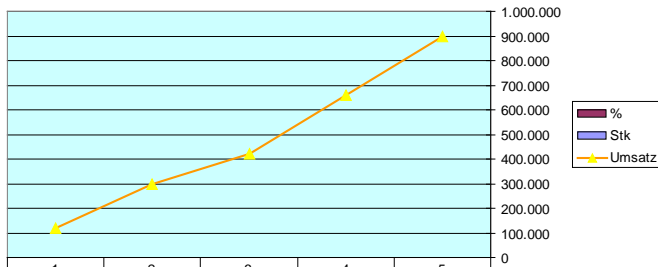
- Basiskonzeptworkshop vor Technologieauswahl
- Kundenworkshop zeigt: Sicherheit und Dokumentation ist wichtiger als Kosteneinsparung
- Kombination von Technologie + Businesskonzept
- Kombination von ConditionMonitoring + Teleservice

# Prognose: Umsatz ohne Kosten Ihr eigenes Beispiel zeigt die Potenziale

Musterprojekt: Verifikation im Basis-Konzept-Workshop Break-evenverlauf bei Jahresprämie für Teleservice + ConditionMonitoring



Prognose: Umsatz ohne Kosten



	1	2	3	4	5
%	10%	25%	35%	55%	75%
Stk	60	150	210	330	450
Umsatz	120.000	300.000	420.000	660.000	900.000

- **Analyse Telefon = Erstschätzung**
- **Basis Konzeptworkshop = belastbare Zahlen**
- **Projektbegleitende Weiterbildung = schnell über die Klippen**

## Ihr Potenzial ermitteln

Wichtige Kenndaten können am Telefon ermittelt werden:

- Anzahl Maschinen
- Nutzenpreisschätzung
- Hotlineaufwand
- Technologieschritte
- Erstschätzung

Ein Informationsgespräch klärt die Chancen eines Basis-Konzeptworkshops

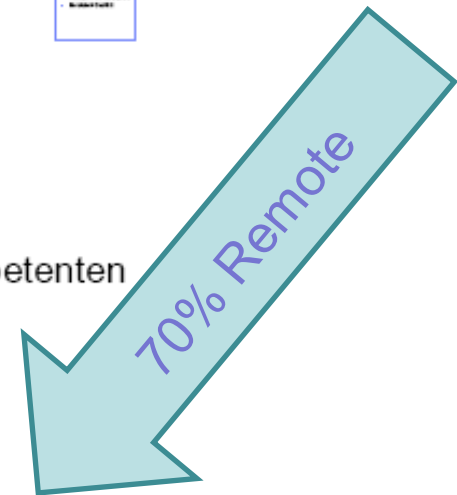
- Potenzial + Konzept

Projektbegleitende Weiterbildung:

- Verkaufsaussagen und Verträge
- Kundenworkshop
- Verkäufertraining

## Zusammenfassung der Herausforderungen an den „remote“ Support

- Stetig steigende Komplexität der Kundeninstallation
    - Hohe Abhängigkeit von der Technologie
    - Technologische Trends und Entwicklungen
    - „Verschmelzung“ von Hardware und Software (Middleware)
  - Steigende Abhängigkeit der Geschäftsprozesse von der Infrastruktur
  - Erwartung an die Verfügbarkeit: weltweit, 7 x 24
  - Proaktive Problemerkennung zur Fehlervermeidung
- Diese stetig steigenden Anforderungen erhöhen den Bedarf an kompetenten „remote-Services“
- Der Kunde sieht immer seltener einen Spezialisten vor Ort
- **Eine professionelle Kommunikation mit dem Kunden und die Verbesserung der Transparenz von „remote-Services“ wird immer wichtiger**



Vorsprung durch Menschen

## RemoteServiceForum 9. – 12. Februar 2010 in Karlsruhe

- Projektbeispiele
- Security / Connectivity
- ConditionMonitoring
- Verkaufen

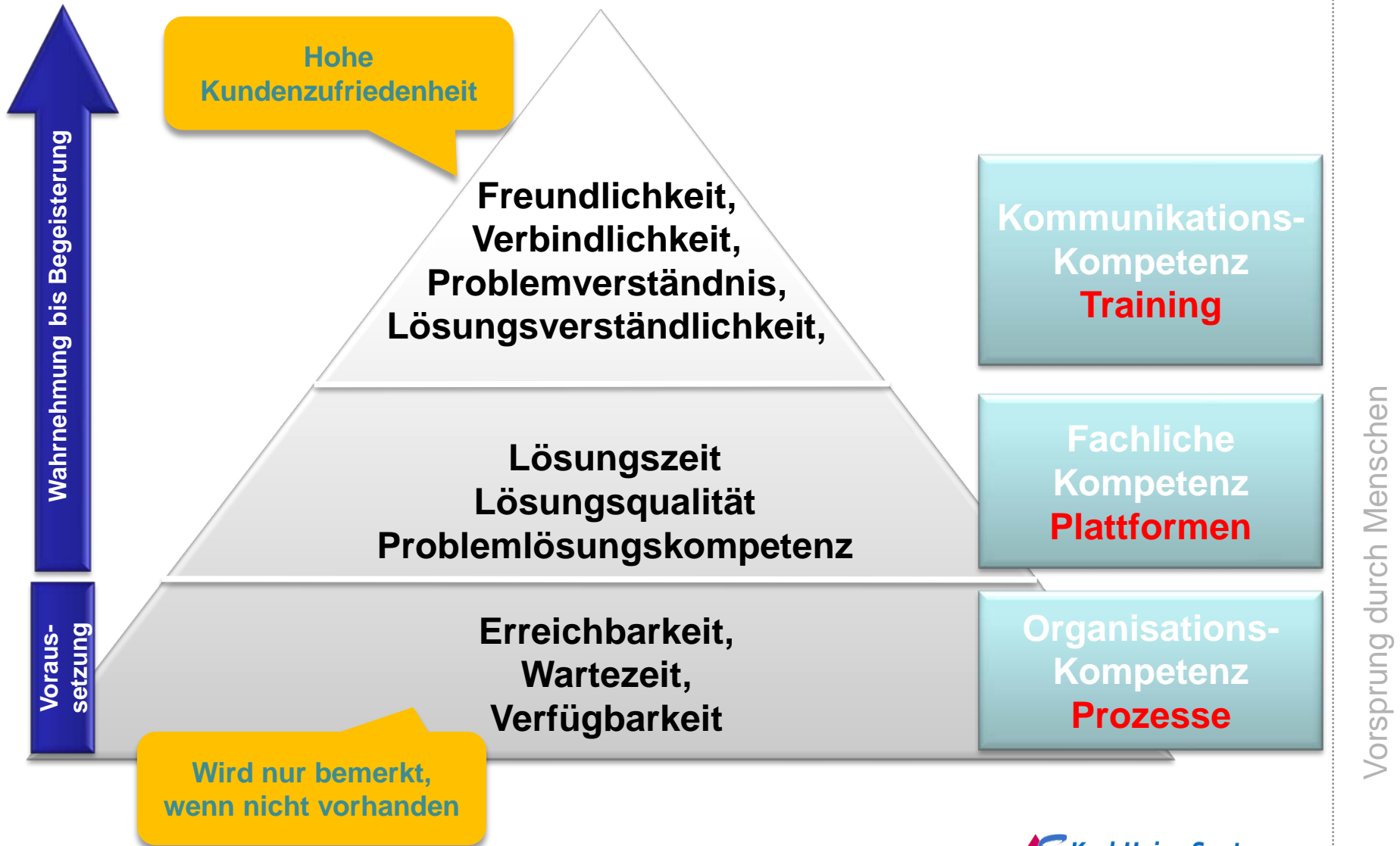
**Best-practice von Anwendern, Herstellern, Consulting**





Was bedeutet  
mehr als 50% Remote für CRM?

# Service-Kundenbedürfnisse



# Service Plattformen bringen schnelle Kompetenz vor Ort



Produktionsleitung / Instandhaltungsleitung



Converteam Experten in den Standorten

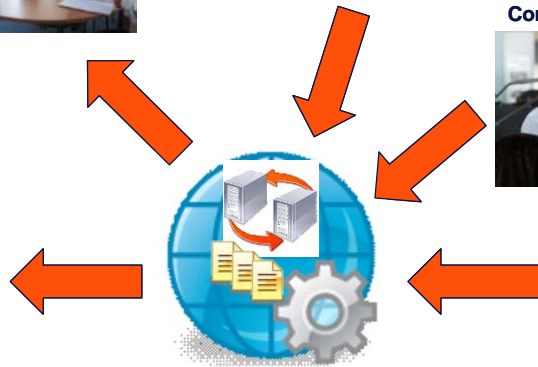


Converteam Support-Hotline



- Unterschiedliche Sichten für Experten-netzwerke auf der Basis von RemoteService Plattformen

Anlage



Remote Experten für den Instandhalter und den eigenen Service



PLC Exp.



NC Exp.



Antriebsexp.



SW Exp.



Service Hotline

Kunde

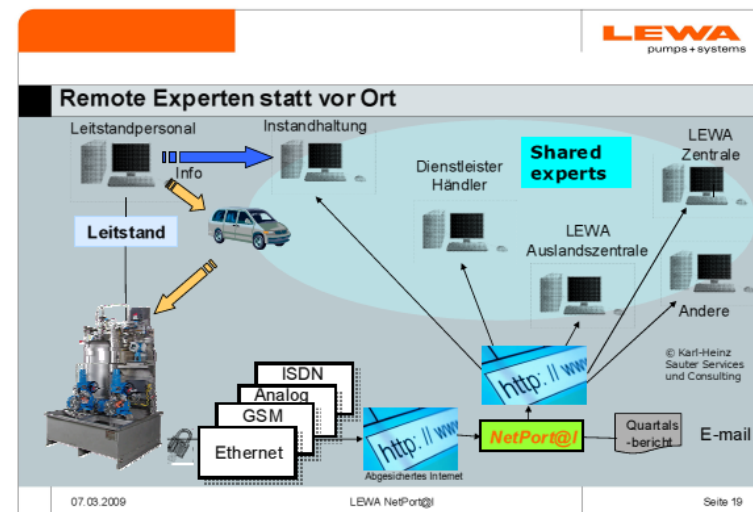


Instandhalter oder Servicetechniker

© EMAG Salach Maschinenfabrik GmbH, 2008



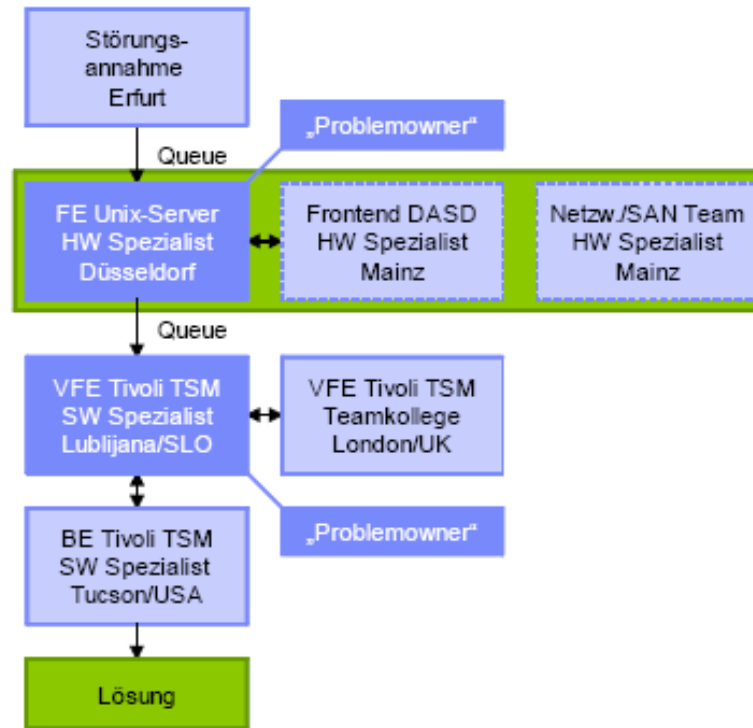
Vorsprung durch Menschen



Vorsprung durch Menschen

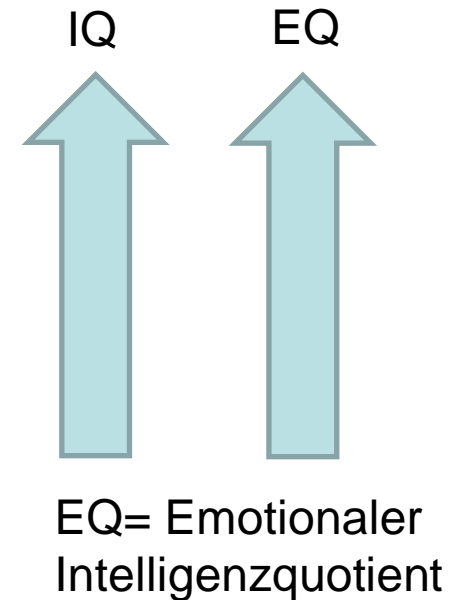
## Support-Ticker: Operating Kunde xy meldet eine Störung ...

- 22.13 Uhr Störungsmeldung HW  
Vertragsprüfung und -umfang  
PMH 1B34564, Severity 1  
„Backuplauf abgebrochen.  
Serverstillstand Unix-Server ...“
- 22.22 Uhr PMR Alert und SMS, Rückruf
- 22.25 Uhr Analyse System p Server  
„kein Server-Error, evtl.  
Speicherproblem? ...“
- 22.40 Uhr „Virtual Team on Demand“
- 22.55 Uhr SW Problem Tivoli TSM
- 23.00 Uhr SW Störung  
PMS 13542, Severity 1  
Bisherige Analyseergebnisse  
„Ownership“ Übergabe, Rückr.
- 23.15 Uhr Dumpdatenübertragung
- 23.30 Uhr „Error Tivoli SW Code ...“
- 00.15 Uhr Backend einschalten  
Dumpdatenauswertung
- 01.20 Uhr Software Fix und Übertragung



Vorsprung durch Menschen

- Hotline bezahlt → Erwartung steigt
- Experten sind im Kundenumgang ungeübt
- Mehr Menschen schnell bereitstellen, bedeutet Organisation und Technik
- Kunde wird häufiger kontaktiert aber – Nicht vor Ort



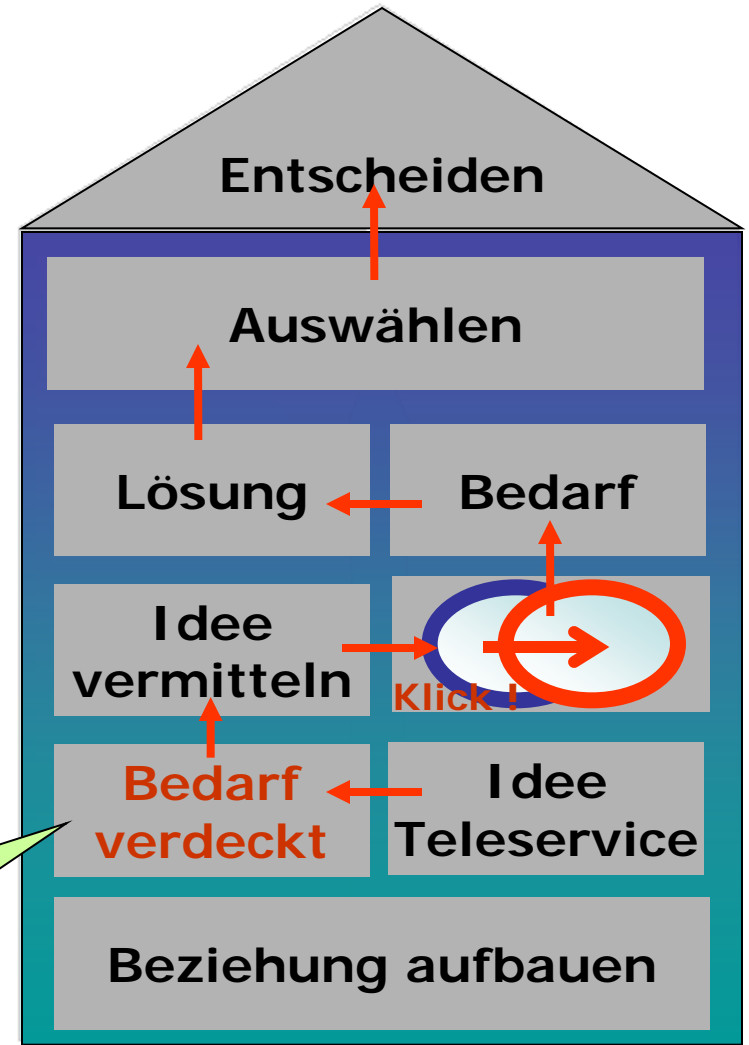
# Widerstände im Verkauf überwinden: Ein Schlüssel liegt im Innovationsverkauf



- **Gesprächsprozess**
- **Verkaufsprozess ändern, Vertrieb trainieren**
- **Innovation braucht Vertrauen, d.h. im Gespräch ist es wichtig Vertrauen über die Person zu erzeugen**
- **Der Verkäufer muss Informationen bekommen wie sich das neue Produkt rechnet**
- **Der Kunde muss die Idee verstehen und wollen, d.h. in der Regel sein Weltbild ändern**
- **Die Gesprächstechnik bedarf der Einübung**

- ➡ Leitfaden
- ➡ Training

**Abscannen des Kunden**



Vorsprung durch Menschen



# Kundenworkshop Pilotverkauf + Konzepttest + Nutzenpreis



## Kundenworkshop Verifizieren der Vermarktbarkeit



# Was bringen Best-practice Workshops

Auszug aus dem manroland Vortrag im RemoteServiceForum 2009



- **Schneller höhere Akzeptanz bei Verkäufern (Überzeugungs-Roll-out)**
- **Bessere Argumentation für unterschiedliche Zielgruppen z.B. mit/ ohne Instandhalter**
- **Innovationsverkaufstechniken wie z.B. Stories nutzen**
- **Rollenspiele zeigen Verkaufstechnikprobleme und machen gegen die typischen Widerstände resistent**
- **Einwandbehandlung für die typischen Remoteservice-Widerstände**
- **Idee: Film zu günstigen Kosten**
- **Den Glauben an die Verkaufbarkeit**



...prung durch Menschen



## Das CRM-Dreieck

*Innovation lebt nicht vom Produkt allein*

### ■ Technik

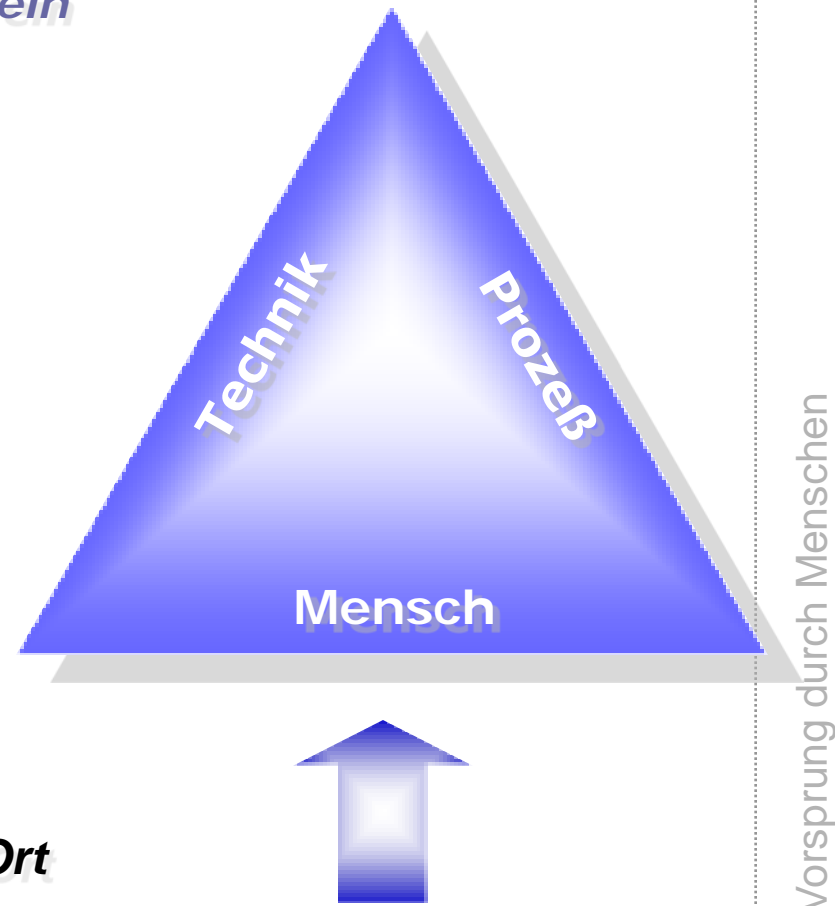
- + CRM Software
- + Call Center
- + Integration zu Remoteplattform

### ■ Prozess

- + Veränderung Schlüsselprozesse
- + Aktiver Verkaufsprozess

### ■ Mensch

- + Verkaufsgespräch ändert sich von passiv zu aktiv (Neue Ideen)
- + Innovationen verkaufen
- + Kundenverhalten Remote statt vor Ort



# Vorab-Ergebnisse der Remote Marktstudie

- **Bei der Marktuntersuchung der ISS International Business School of Service Management Hamburg war Remote Service das wichtigste Thema für 2010**
- **Bei der laufenden Marktstudie Remote, die im November 2009 veröffentlicht wird:**
  - Serviceportale sind bei vielen Firmen in der Vorbereitung und gewinnen mit Integration zu CRM/ERP
  - Für Remote entsteht ein Technologiemix aus Teleservice, Conditionmonitoring, Videolösungen und Utility Filmen
  - Mehr als 40% der Firmen haben /planen bezahlte Remote-Servicekonzepte. Viele nutzen einen externen Remotespezialisten um schnelle Umsätze zu erzielen.

# Wandel beschleunigen

# Wandel beschleunigen



- **IT-Technologien zur Reduzierung der Kosten bei Herstellern und Betreibern z.B. für Remote, Ticketing, Kundendaten etc.**
- **Produktgestaltung für Serviceverträge**
- **Prozessanpassungen**
- **Kundenzufriedenheit und Begeisterung durch Training**
- **Widerstände im Dienstleistungsverkauf reduzieren**

Aktiver Service Vertrieb

Neue (Remote) Serviceprodukte

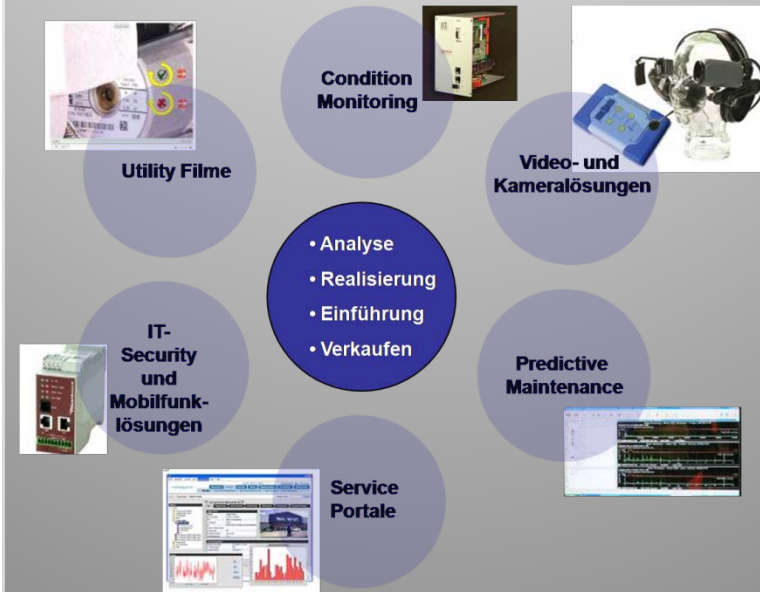
CRM-Stufen für Begeisterung

Vorsprung durch Menschen

- **Profitentwicklung und ROI-Abschätzung**  
→ **Telefontermin mit KH Sauter**
- **Vorgehensweise und Projektrahmen**  
→ **Informationsgespräch**
- **Grobkonzept für die Umsetzung klären**  
→ **Basis Grobkonzept Workshop**
- **Schnelle Projektrealisierung**  
→ **Best-Practice-Workshops nutzen**

## Ihre mögliche Lösung

- **Technologiekonzepte auswählen für Service-on-demand-Konzepte**
- **Businesskonzept**



- **Dipl.-Ing. (FH)  
Fachkaufmann Marketing**
- **Projektleiter SW-Entwicklung**
- **Produktmanager**
- **Leiter strategisches Marketing**
- **Vertriebsleiter**
- **Direktor Marketing und Service**
- **Geschäftsführer**



Karl-Heinz Sauter  
Services und Consulting GmbH  
Hoffmannstr. 176/1  
71229 Leonberg

Tel.: 07152 – 39 47 44

Fax: 07152 – 2 55 34

E-Mail: [info@khsauter.de](mailto:info@khsauter.de)

[www.khsauter.de](http://www.khsauter.de)

[www.remoteserviceforum.de](http://www.remoteserviceforum.de)