

# Einsatz Audit Manager als Asset Management

- **Dienstleistungs- und Service Management\***
- Instandhaltungs- und Operation Management
- Engineering Management

Unsere Fragen an Sie:

- Sind die Potentiale Umsatz, Gewinn, Qualität, Kundenbindung, Differenzierung im Dienstleistungsangebot Ihrer Unternehmung vollständig ausgeschöpft?
- Ist der Ertragsbeitrag durch die maximale Anlagen Effektivität und bei minimalen Instandhaltungskosten in Ihrer Unternehmung vollständig erreicht?
- Ist das Engineering als interner Dienstleister integriert. Arbeitet das Engineering effizient und effektiv?

## Wie ist die Situation in Ihrer Unternehmung?



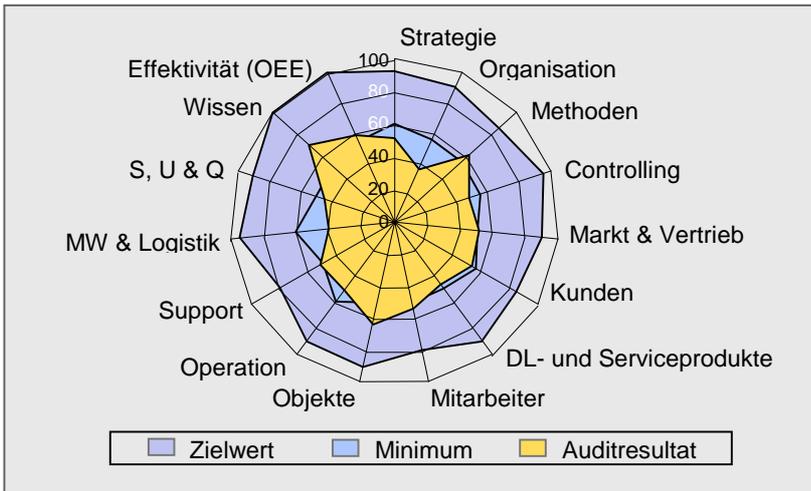
Mit dem *@spe System - Audit* für Kunden- & Servicedienste, Maintenance & Instandhaltung oder Engineering erarbeiten wir gemeinsam mit dem Führungsteam die internen und externen Anforderungen. In Verbindung mit Leitbild und Geschäftsstrategie dient

das Potentialbild, zusammen mit den von der Geschäftsleitung festgelegten Prioritäten, zur stufenweisen Optimierung der einzelnen Prozesse. Das Assessment bündelt speziell die Stärken und Chancen. Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird eine hohe Akzeptanz für den Wertschöpfungsbeitrag erreicht.

Nicht nur das Eigen- und Fremdbild und die Verbesserungspotentiale werden identifiziert, sondern mit dem *@spe- Assessment* die nachhaltige Struktur eines dynamischen Führungscockpit aufgebaut.

- Erkennen Sie die Verbesserungspotentiale im Service, in der Instandhaltung oder im Engineering mit 30 bis 40% Steigerung in der Effizienz.
- Differenzieren Sie sich mit dem industriellen Service zum Wettbewerbsvorteil.
- Führen Sie die resultatorientierte Maintenance ein. Reduzieren Sie die Instandhaltungskosten bis zu 40 %, verbessern Sie die Produktionsleistung bis zu 30 % und optimieren Sie die Anlagen-Verfügbarkeit bis zu 30%.
- Ihr Entscheid für das *@spe- System* unterstützt und ergänzt die Unternehmung auf dem Weg zum exzellenten Lösungsanbieter beim Kunden und intern zum Operational Excellence Dienstleister.

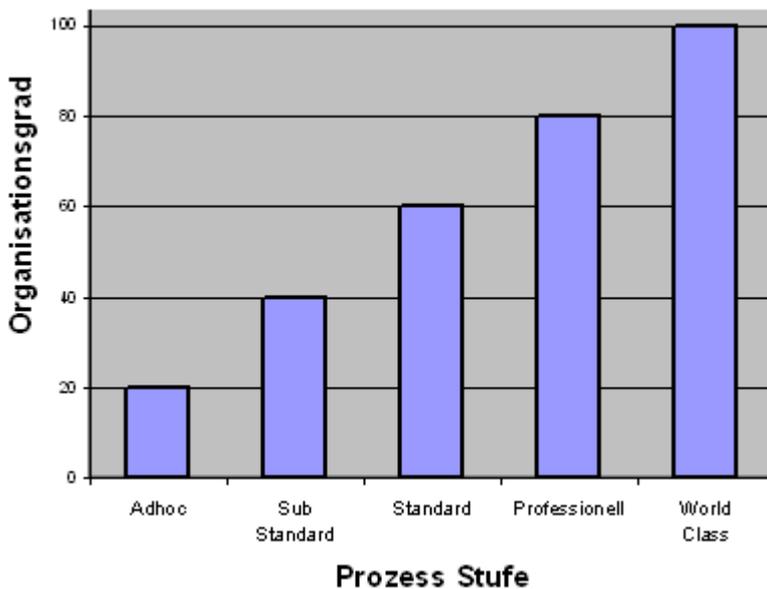
## Prinzip des @spe Kundendienst und Service- Audit\*



Die Grundlage das @spe Assessment ist das Reifegrad-Modell mit total 15 Erfolgspotentialen für den Geschäftsbereich Kundendienst & Service. Jede Erfolgsposition ist für die vollständige Abbildung, ein Set von Bewertungskriterien hinterlegt. Für die qualitative sowie quantitative Bewertung sind die Potentiale in 5 oder mehr Hauptgruppen und in 5 Untergruppen unterteilt. Die Methodik charakterisiert die unterschiedlichen Entwicklungsstufen, ausgerichtet auf die höchste Effektivität in

den einzelnen Erfolgspositionen sowie über das ganze Leistungsspektrum.

Moderne Management-Konzepte wie „Service Level Agreements“ (SLA) helfen zwar die Leistungsfähigkeit für die internen und externen Kundenbedürfnisse, die Anlagenzuverlässigkeit und den Geschäftserfolg systematisch zu erhöhen. Sie sind jedoch im Detail nur bedingt auf das eigene Unternehmen übertragbar.



Mit Hilfe des @spe- Service Audits werden die Zielsetzungen und Anforderungen an das Prozessdesign in sinnvollen, aufeinander abgestimmten Schritten implementiert. Die Prozesslenkung bleibt einfach und realistisch. Die Geschäftsentwicklung der Sparte richtet sich nach der Strategie der Unternehmung, den Inputs aus Erfahrungen, Praxis, Lehre und Benchmark aus. Die bisherigen Reorganisationsprojekte werden durch systematische Verbesserungsprozesse abgelöst. Die Mitarbeiter werden direkt in Teams eingebunden. Der Fortschritt wird mit periodischen Kontrollen in den Erfolgspositionen mit 5 Klassen gemessen.

Die Optimierung der spezifischen Massnahmen werden das Unternehmen sukzessive in die Klasse „Professionell und World Class“ führen.

### Vorgehensweise in 7 Schritten

- Bestätigung der relevanten Erfolgspotentiale
- Individuelle Gewichtung
- Selbsteinschätzung im Team
- Ermittlung des aktuellen Reifegradprofils
- Vergleich mit Benchmark Daten
- Assessment Bild interpretieren
- Strategie, Zielsetzungen und Anforderungen

### Ergebnis mit 7 Ansätzen

- Qualitative und quantitative Aussagen bezüglich Organisationsgrad und Marktleistung
- Basis für die Definition von Strategie und Leitbild
- Grundlage für die Prioritäten der Potentiale
- Struktur für die Festlegung von Zielsetzungen
- Festlegen der Regeldichte und Gestaltungsfreiheit
- Definition der Verbesserungsmaßnahmen
- Grundlage für die resultatorientierte Instandhaltung oder lösungsorientierte Kunden-Dienstleistung