

# HANDBUCH

Steyr/Passau, Oktober 2018



©colourbox.com

**Forschungsprojekt ISEM**

## Industrial Service Excellence Monitor

Mit dem Industrial Service Excellence Monitor erhalten produzierende Unternehmen eine detaillierte Sicht über den aktuellen Stand in insgesamt zwölf Disziplinen der Industrial Service Excellence sowie Empfehlungen für Handlungs- und Verbesserungsmöglichkeiten auf dem Weg zur Service Exzellenz.

Das vorliegende Handbuch gibt eine Anleitung zur Nutzung des ISE-Monitors sowie weiterführende Informationen zum Projekt ISEM.

 [www.ise-monitor.eu/monitor](http://www.ise-monitor.eu/monitor)



Sie können die Analyse bequem mit Ihrem Tablet durchführen.



Die Analyse ist kostenlos und für produzierende Unternehmen frei nutzbar.



Ihre Daten werden anonym und vertraulich behandelt.

## PROJEKT ISEM

### Industrial Service Excellence Monitor

Ziel des Projekts ist die Entwicklung eines online verfügbaren Monitoringsystems als Instrument für Unternehmen zur Bewertung ihrer Service-Performance in insgesamt zwölf Disziplinen der Service Exzellenz.

#### - Hintergrund -

Wegen des zunehmenden komplexeren und wettbewerbsintensiveren Umfelds müssen Unternehmen ihr Angebot stets um neue industrielle und wissensbasierte Dienstleistungen ergänzen. Industrielle Services zu entwickeln, zu produzieren und zu vermarkten bringt jedoch einige Veränderungen in Unternehmensbereichen mit sich, die meist erst umgesetzt werden müssen. Die fortlaufende Messung der eigenen Entwicklung ist dabei unumgänglich, um Industrial Service Excellence zu erreichen. Derzeit existieren keine Monitoring-Systeme, die helfen den aktuellen Stand zu ermitteln und konkrete Maßnahmen daraus abzuleiten - genau hier setzt das Projekt ISEM an!

#### - Projektlaufzeit -

März 2016 bis Februar 2019

#### - Projektinhalt -

- Festlegen von Messgrößen für Industrial Service Excellence
- Entwicklung eines Online-Monitors und Ausarbeitung von Best-Practice-Lösungen
- wissenschaftliche Überprüfung des Monitors durch qualitative und quantitative Erhebungen
- Aufbau und Befüllen einer Industrial-Service-Excellence-Datenbank
- Vergleiche mit Best-Case Unternehmen
- Unterstützung von KMUs in der Implementierung von Industrial Service Excellence

#### - Finanzierung -

Europäischer Fonds für Regionale Entwicklung der Europäischen Union im Rahmen des Programms INTERREG Österreich-Bayern 2014-2020



*ISEM-Forschungsteam der FH Oberösterreich Global Sales and Marketing und Centrum für Marktforschung an der Universität Passau  
v.l.n.r.: Doris Ehrlinger (FHOÖ), David Tempelmayr (FHOÖ), Stefan Mang (Universität Passau), Margarethe Überwimmer (FHOÖ),  
Anna Biedersberger (Universität Passau), Christian Stadlmann (FHOÖ)*

**„Wir unterstützen Unternehmen  
auf ihrem Weg zur Service Exzellenz.“**

## ANLEITUNG zur Industrial Service Excellence Analyse

### - Zielgruppe -

Der Monitor wurde als Bewertungstool für produzierende Unternehmen und KMUs entwickelt. Es sollen jene Personen den Monitor nutzen, die einen sehr guten Überblick über den Servicebereich ihres Unternehmens haben, z.B. ServiceleiterInnen, KundendienstleiterInnen, GeschäftsführerInnen. Bei größeren Unternehmen besteht auch die Möglichkeit, die Analyse für einzelne Business Units durchzuführen.

### - Datenschutz -

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein besonderes Anliegen. Wir verarbeiten Ihre Daten daher ausschließlich auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen (DSGVO). Für den Monitor verwenden wir eine sichere https-Verbindung. Weitere Erläuterungen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter [www.ise-monitor.eu/monitor](http://www.ise-monitor.eu/monitor).

### - Wichtige Informationen -

- Beantworten Sie die Fragen nach bestem Wissen! Nur so kann eine adäquate Analyse und die Datenqualität des Monitors sichergestellt werden.
- Bitte beziehen Sie sich bei der Beantwortung der nachfolgenden Fragen auf Ihre wichtigsten Services/ Kernservices im B2B Bereich.
- Sie können die begonnene Analyse zwischenspeichern und die Analyse später wieder fortsetzen. Wenn Sie die bereits begonnene Analyse an eine andere Person im Unternehmen weiterleiten möchten, können Sie abspeichern und das Passwort und Ihre Mailadresse weitergeben.
- Die Analyse dauert etwa 20 Minuten. Da jedoch manche Fragen kniffliger zum Einschätzen sind, kann fallweise etwas mehr Zeit in Anspruch genommen werden.

## Begriffsdefinitionen

### - Services -

Unter Services verstehen wir Dienstleistungen, die für andere Unternehmen angeboten werden und die in den meisten Fällen in Zusammenhang mit einem Produkt stehen. Services beziehen sich nicht nur auf Kundendienst und Wartung, sondern können sich auch auf Dienstleistungen vor, während und nach dem Verkauf beziehen. Beispiele für Services sind Beratung, Entwicklung spezifischer Lösungen, Garantien, Wartung & Wartungsverträge, Betreibermodelle, Reparatur, Ersatzteile, Optimierung von Anlagen des Kunden, etc.

### - Service Excellence -

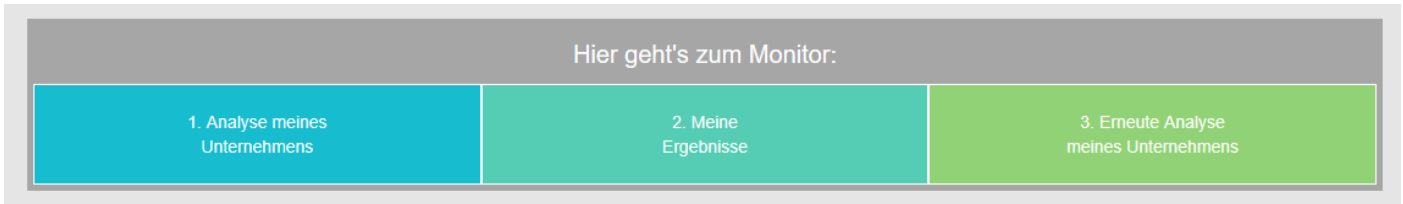
Service Excellence bedeutet, dass diese Dienstleistungen für den Kunden auf höchstem Niveau angeboten werden. Das bedeutet, dass der Kunde mehr als zufrieden mit der Lösung ist und dass die Dienstleistung auch besser ist, als die der Mitbewerber. Service Excellence bedeutet aber auch, dass die Prozesse und Strukturen im Unternehmen eine effiziente Bereitstellung der Dienstleistungen ermöglichen und das Unternehmen flexibel ist. Service Excellence betrifft daher alle Unternehmensbereiche.

Mit diesem Link können Sie den online-Monitor direkt aufrufen:

[www.ise-monitor.eu/monitor](http://www.ise-monitor.eu/monitor)

## Der Weg zur Analyse Ihres Unternehmens

### Schritt 1 / Rufen Sie die Startseite des Monitors auf, es stehen 3 Optionen offen:



#### - Analyse meines Unternehmens -

Wenn Sie die Analyse das erste Mal durchführen, sind Sie hier genau richtig. Mit Klick auf den Button können Sie sich mit Ihrer E-Mailadresse und einem selbst gewählten Passwort registrieren. Anschließend können Sie sofort mit der Analyse starten.

#### - Meine Ergebnisse -

Haben Sie die Analyse mindestens 1 Mal durchgeführt, können Sie die Ergebnisse jederzeit einsehen. Loggen Sie sich mit Ihrem Passwort und Mailadresse ein.

#### - Erneute Analyse meines Unternehmens -

Diese Option können Sie nutzen, wenn Sie die Analyse bereits durchgeführt haben und nach einer gewissen Zeitspanne Ihre Entwicklung sehen möchten. Führen Sie die Analyse wie gewohnt durch.

Beachten Sie bitte, dass mindestens sechs Monate zwischen der Erst- und der Zweitanalyse liegen müssen! Eine erneute Analyse vor Ablauf dieser Zeitspanne ist nicht möglich.

### Schritt 2 / Registrierung und Login:

#### Anmeldung zum Monitor

Um den Monitor nutzen zu können ist eine Anmeldung erforderlich. Wenn Sie bereits über Ihre Zugangsdaten verfügen können Sie sich hier direkt anmelden.

Falls Sie noch nicht registriert sind, klicken Sie auf "Noch nicht registriert?". Da wir sicherstellen müssen, dass es zu keiner Datenverfälschung kommt (z.B. durch mehrmaliges Ausfüllen des Monitors durch mehrere Personen eines Unternehmens), ist eine Registrierung mit Ihrer E-Mailadresse erforderlich

#### Benutzeranmeldung

Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein, um sich an der

**Benutzername (Emailadresse):**

**Passwort:**

[Passwort vergessen?](#)

Wenn Sie sich registrieren, werden Ihre Daten an Dritte weitergegeben.

[→ Noch nicht registriert?](#)

#### Bitte füllen Sie die Informationen für Ihr Konto aus.

Die Felder, die mit einem Stern (\*) markiert sind, müssen ausgefüllt werden!

**Passwort \***

**Wiederholung: \***

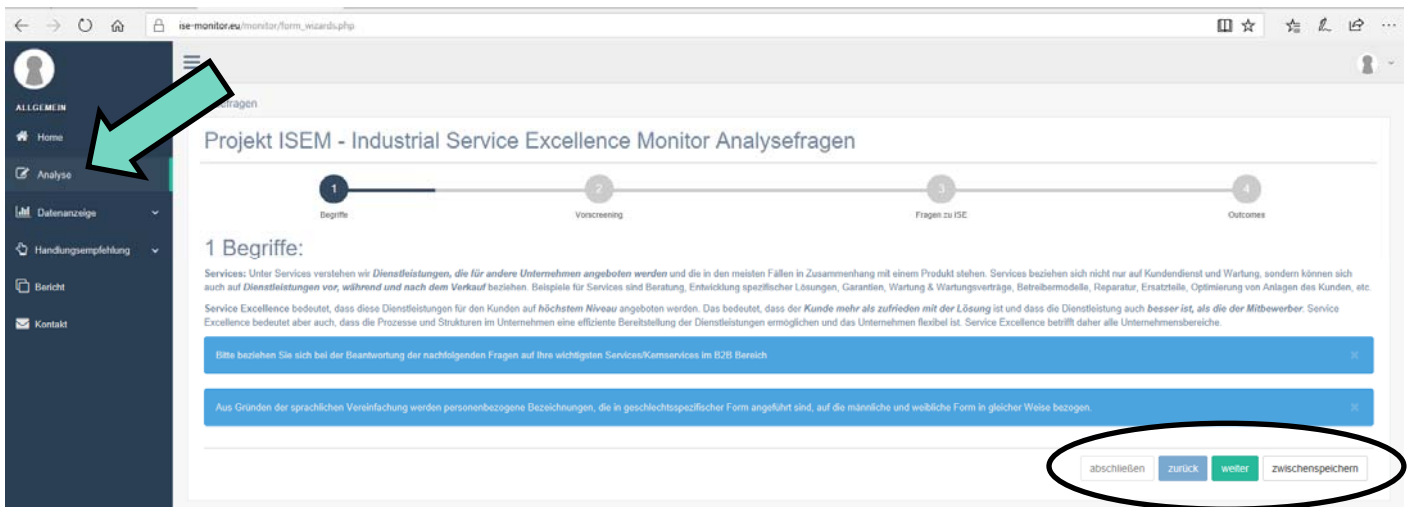
**E-Mail \***

Um den Monitor nutzen zu können ist eine Registrierung erforderlich. Damit wird eine entsprechende Datenqualität sichergestellt. Klicken Sie hierfür auf „Noch nicht registriert?“. Tragen Sie ein selbst gewähltes Passwort sowie Ihre Mailadresse ein und klicken auf „Konto erstellen“. Anschließend gelangen Sie direkt zum Monitor. Bei erneuter Anmeldung Mailadresse und Passwort eingeben und auf „anmelden“ klicken.



Das von Ihnen gewählte Passwort ist zu keinem Zeitpunkt für das Forschungsteam sichtbar, wird jedoch neben der angegebenen Mailadresse gespeichert, um die korrekte Zuordenbarkeit zu gewährleisten. Für weitere Informationen beachten Sie bitte unsere Datenschutzerklärung auf [www.ise-monitor.eu/monitor/](http://www.ise-monitor.eu/monitor/)!

## Schritt 3 / Starten Sie die Analyse mit Klick auf „Analyse“:



Der Analyseteil ist wie folgt gegliedert:

- **Begriffe:** Bitte lesen Sie die Begriffsdefinitionen aufmerksam durch! Die Analyse bezieht sich ausschließlich auf industrielle Services, also jene Services, die für andere Unternehmen angeboten werden.
- **Vorscreening:** Vor der eigentlichen Analyse wird eine Vorscreening-Frage gestellt, um sicherzustellen, dass Sie zur Zielgruppe zählen.
- **Fragen zur Industrial Service Excellence:** dies ist der Hauptteil der Analyse und umfasst die im Projekt ISEM definierten zwölf Disziplinen der Industrial Service Exzellenz.

- **Outcomes:** Hier geht es unter anderem darum zu bewerten, wie sich ISE auf die finanzielle und nicht-finanzielle Performance Ihres Unternehmens auswirkt.

Um die Analyseergebnisse zu erhalten ist die Beantwortung aller Fragen notwendig. Verwenden Sie die Buttons „zurück“ und „weiter“ um zum jeweiligen nach- oder vorhergehenden Teil zu gelangen. Sie können Ihre eingegebenen Daten zwischenspeichern.

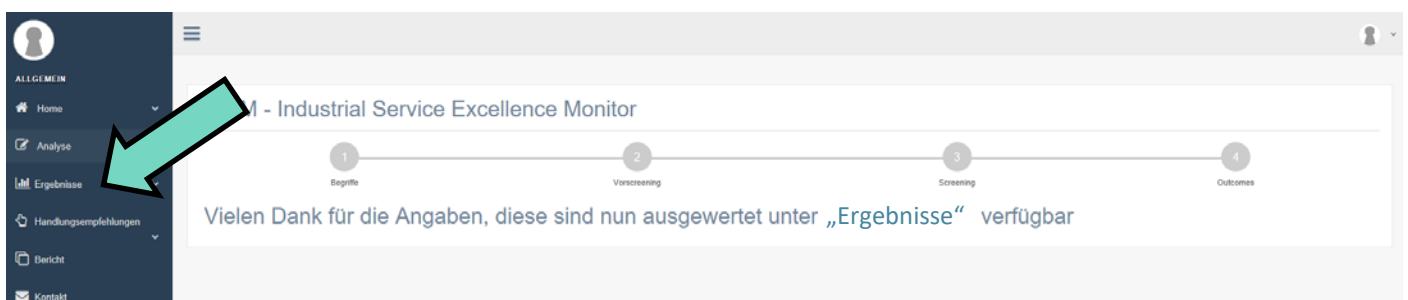
**Wurden alle Fragen im letzten Teil „Outcomes“ beantwortet, klicken Sie auf „abschließen“. Sie können Ihre Ergebnissen nun unter „Ergebnisse“ einsehen.**



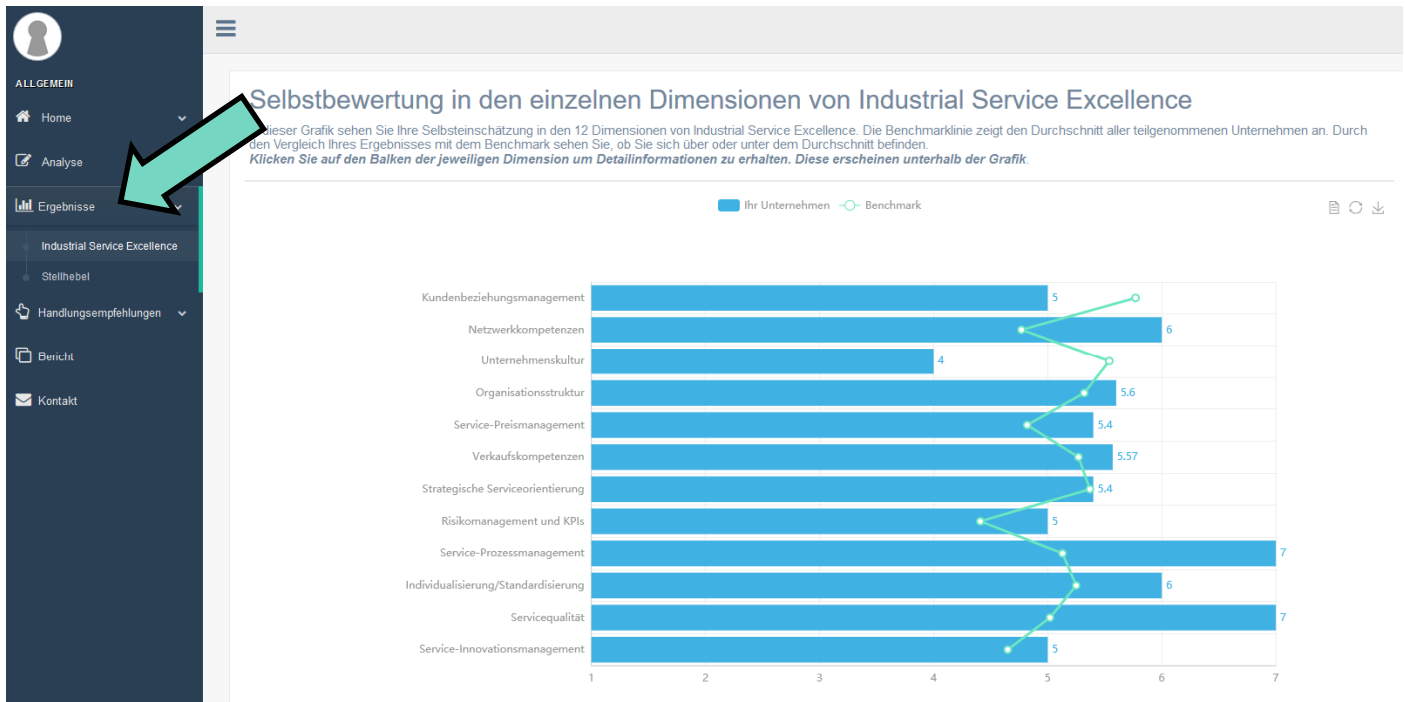
Beantworten Sie die Fragen nach bestem Wissen um eine adäquate Analyse zu erhalten!

## Schritt 4 / Ergebnisse Ihres Unternehmens ansehen:

Klicken Sie auf „Ergebnisse“ um zu den Analyseergebnissen Ihres Unternehmens zu gelangen:



Im Teil „Ergebnisse“ können Sie zum einen die Ergebnisse Ihres Unternehmens einsehen, und zum anderen welche Dimensionen der Industrial Service Excellence welche Auswirkungen auf verschiedene Performancedimensionen



#### - Selbstbewertung -

Die Grafik der Selbstbewertung zeigt die Ergebnisse Ihres Unternehmens für jede der zwölf Dimensionen. Der Wert Ihres Unternehmens wird von den blauen Balken dargestellt. Die Skala reicht von 1 bis 7, je höher der Wert, desto besser haben Sie sich in der jeweiligen Dimension eingeschätzt.

Zudem sehen Sie auf einen Blick, ob Sie sich über oder unter dem Durchschnitt befinden - dies zeigt die Linie in Türkis, der *Benchmark* an. Liegt der Benchmark unter Ihrem Wert, schätzen Sie sich besser ein als der Durchschnitt.

Für eine detaillierte Darstellung der Ergebnisse jeder Disziplin klicken Sie auf den jeweiligen Balken. Unterhalb der Grafik wird jedes Item bzw. jede Frage mit Ihrer Einschätzung dargestellt.

Sie möchten die Benchmarklinie nicht angezeigt haben? Dann klicken Sie bei der Legende oberhalb der Grafik auf „Benchmark“.

#### - Stellhebel -

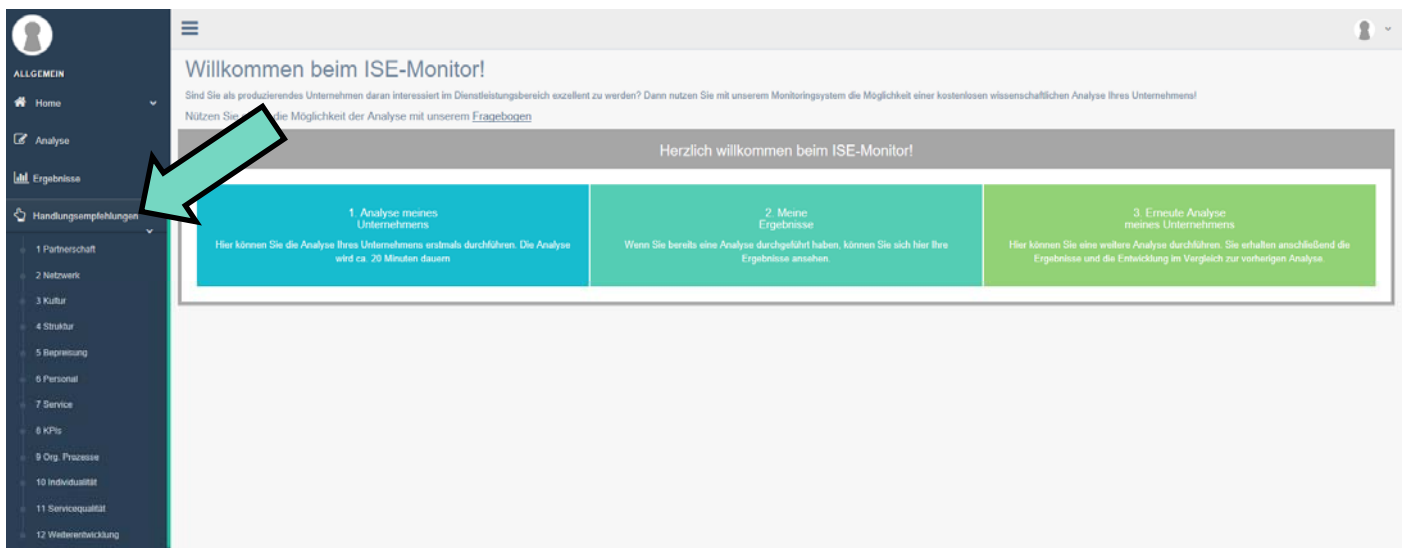
Ein weiterer Unterpunkt bei den „Ergebnissen“ sind neben der Selbstbewertung die „Stellhebel“. Hier geht es darum aufzuzeigen, wie sich die verschiedenen Disziplinen der Industrial Service Excellence auf bestimmte Performancedimensionen auswirken. Die untersuchten Performancedimensionen sind:

- Industrial Service Excellence
- Finanzielle Performance des Servicegeschäfts
- Nicht-finanzielle Performance des Servicegeschäfts
- Erfolg des Produktgeschäfts

Wenn Sie Ihr Unternehmen zum Beispiel im Bereich Industrial Service Excellence verbessern möchten, sollten Sie bei den Stellhebeln „Service-Prozessmanagement“, „Organisationsstruktur“ und „Verkaufskompetenzen“ ansetzen, da die drei Disziplinen eine stark positive Auswirkung auf Industrial Service Excellence haben. Daher empfiehlt es sich, die Handlungsempfehlungen besonders für diese drei Disziplinen im eigenen Unternehmen zu berücksichtigen und umzusetzen.

**Die Dimensionen haben unterschiedliche Auswirkungen auf bestimmte Unternehmensziele. Je nach Zielsetzung soll der Fokus zur Verbesserung auf den entsprechenden Disziplinen liegen!**

## Schritt 5 / Handlungsempfehlungen:

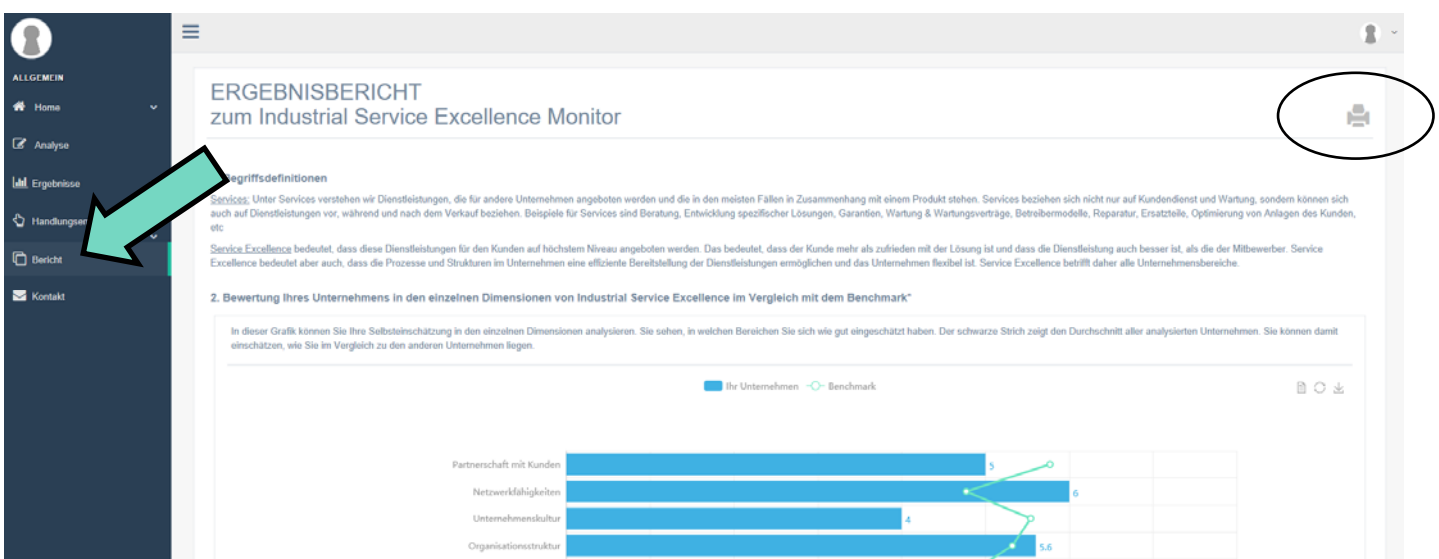


Die Rubrik „Handlungsempfehlungen“ umfasst Handlungsempfehlungen zur Verbesserung für jede der zwölf Disziplinen der Industrial Service Excellence. Diese Empfehlungen sind untergliedert in Grundsätze und mögliche Handlungen:

- **Grundsätze:** sind die grundlegenden Voraussetzungen, die im Unternehmen gegeben sein müssen, um die jeweilige Disziplin zu berücksichtigen.
- **Mögliche Handlungen:** sind mögliche Maßnahmen, die Sie in Ihrem Unternehmen praktisch umsetzen können um sich in der jeweiligen Disziplin zu verbessern.

## Schritt 6 / Ergebnisbericht drucken:

Mit einem Klick auf „Bericht“ können Sie die Ergebnisse Ihres Unternehmens ausdrucken. Rechts oben befindet sich ein Druck-Button, Sie können den Bericht direkt am Drucker ausdrucken oder als pdf-Dokument speichern.



## ANSPRECHPERSONEN

### - Österreich -

FH-Prof. DI Dr. Margarethe Überwimmer  
Mag. Christian Stadlmann PhD  
FH OÖ Forschungs & Entwicklungs GmbH  
Studiengang Global Sales and Marketing  
Forschungsschwerpunkt Global Business Management  
Wehrgrabengasse 1-3, 4400 Steyr  
Tel.: +43 (0) 5/0804-33003  
gbm@fh-steyr.at  
www.fh-ooe.at/gsm

### - Deutschland -

Anna Biedersberger, M.Sc.  
Centrum für Marktforschung  
der Universität Passau  
Am Burgberg 8, 94127 Neuburg am Inn  
+49 (0) 851/509-2439  
anna.biedersberger@uni-passau.de  
www.cfm.uni-passau.de

### - Impressum -

**FH OÖ Forschungs & Entwicklungs GmbH**, Studiengang Global Sales and Marketing,  
Forschungsschwerpunkt Global Business Management, Wehrgrabengasse 1-3, 4400 Steyr  
Tel.: +43 (0) 5/0804-33003, gbm@fh-steyr.at, www.fh-ooe.at/gsm

**Universität Passau, Centrum für Marktforschung**, Innstraße 41, 94032 Passau,  
Tel.: +49 (0) 851/509-2431, marktforschung@uni-passau.de, www.cfm.uni-passau.de