

Großer Umsatzerfolg und Neugestaltung der Serviceleistungen

Voraussetzung für wirtschaftlichen Erfolg sind gute Produkte. Aber auch bei solch hervorragenden Maschinen wie den DECO- und MULTIDECO-Einheiten sind große Anstrengungen nötig, wenn man sich überdurchschnittliche Umsatzziele gesetzt hat. Um den Erfolg abzusichern, ist ein vom Anwender akzeptierter After-sales-Service unbedingt nötig.

Durch die Übernahme von zwei Produktlinien mit einem jungen Konstruktionsstand aus dem Maschinenprogramm von E. SCHAUBLIN AG, Bévillard, hat TORNOS-BECHLER die Anwenderbasis erheblich erweitert. In Deutschland wird die CNC-Produktlinie der mehrachsigen Stangen- bzw. Futterdrehmaschinen seit Januar 2000 von der TORNOS-BECHLER Deutschland GmbH vertrieben. Diese Drehfräszentren mußten in die Verkaufs- und Angebotstätigkeiten aufgenommen sowie die zugehörigen Service- und Ersatzteilleistungen neu aufgebaut werden.

Die diesjährige Geschäftstätigkeit ist durch den Wechsel in der Geschäftsführung und durch eine progressive Zielvorgabe der Auftragseingänge für das Jahr 2000 im traditionellen Vertriebsbereich der einspindligen DECO und der mehrspindligen MULTIDECO-Baureihe geprägt. Hinzu kam die Vorgabe für die neu hinzugekommenen Produktlinie CNC. Um das angestrebte Umsatzziel zu erreichen, wurde die Betriebsorganisation in eindeutige Verantwortungsbereiche neu gegliedert.

Der geplante Gesamtzuwachs der Auftragseingänge von mehr als 50 % wurde bereits im September übertroffen. Zwar bilden hierfür die gute konjunkturelle Lage in Deutschland, der inzwischen große Bekanntheitsgrad und die Technologieführerschaft des DECO 2000 Systems eine solide Basis für den errungenen Erfolg. Aber entscheidend war die hohe Einsatzbereitschaft aller Mitarbeiter im Innen- und Außendienst, die neben

der Bewältigung ihrer ohnehin schon überfüllten aufgabenspezifischen Arbeiten zusätzlich noch insgesamt zehn neueingestellte qualifizierte Mitarbeiter einarbeiten mußten. Hinzu kam, daß ein rechnerunterstütztes System der Angebotsbearbeitung für die neu zu betreuenden CNC-Maschinen aufgebaut und die Maschinen am Markt als TORNOS-SCHAUBLIN-Produkte etabliert werden mußten. Diese neuerliche Markteinführung führte nach einer schwierigen Anfangsphase zu einer stetig steigenden Anfrage. Dank des flexiblen Angebotssystems konnte die Anzahl der Angebote der vermehrten Nachfrage angepaßt werden. Als großen Erfolg zu werten ist, daß inzwischen monatlich vier bis fünf Auftragseingänge zu verzeichnen sind. Diese stete Steigerung der Auftragseingänge macht alle Mitarbeiter zuversichtlich, das angestrebte Verkaufsziel von 30 CNC-Maschinen bis Ende des Jahres ebenfalls zu übertreffen.

Das rasante Wachstum hat aber auch den After-sales-Service als Schwachpunkt in der Organisation offenbar werden lassen. Hier wird nun durch Neuorganisation und Personalzuwachs in absehbarer Zeit im Innenbereich sowie durch eine fünfzigprozentige Erhöhung des Servicepersonals ab Januar 2001 auch im Außenbereich wirksam Abhilfe geschaffen. Die neue Struktur sieht vor, daß eine mit vier Mitarbeiterinnen besetzte Servicezentrale die erste Anlaufstelle für Kunden ist. Um den anrufenden Kunden möglichst direkt mit dem zuständigen Fachmann zu verbind-

den, wurde der Service in die Bereiche Mehrspindler, an Drehautomaten, Drehfräszentren, Ersatzteilwesen und Technologie gegliedert und mit fachlich versierten Mitarbeitern besetzt. So ist sichergestellt, daß der Kunde möglichst zielgerichtet an den Fachmann gelangt, der ihm unmittelbar weiterhelfen kann. Ab 1.11.2000 übernimmt Wolfgang Licht die Serviceleitung, als sein Stellvertreter fungiert ab diesem Zeitpunkt Achim Bauer. Beide sind ausgewiesene Drehmaschinen-Fachleute mit einem großen Erfahrungsschatz.

Ist eine Serviceleistung vor Ort notwendig, wird intern mit der Service-Leitung abgeklärt, wie die gewünschte Dienstleistung im Rahmen der Gesamtdisposition und der Routenplanung für den Kunden am kostengünstigsten erbracht werden kann. Dabei wird angestrebt, daß die Serviceleitung nach interner Abklärung innerhalb einer Stunde mit dem Kunden einen verbindlichen Vor-Ort-Termin abstimmt, um die gewünschte Serviceleistung beim Kunden termingerecht zu erbringen.

Im Rahmen dieses Pilotprojekts soll die neu geschaffene Servicestruktur getestet und gegebenenfalls weiter an die Praxisbedingungen in Zusammenarbeit mit Kunden angepaßt werden, um die notwendigen Serviceleistungen mit dem tatsächlichen Bedarf in Einklang zu bringen. Denn Verkauf und Service bedingen sich gegenseitig.



Michael Czudaj
Geschäftsführer der TORNOS-
BECHLER Deutschland GmbH