

## Die Abteilung „Kundenservice“:

# Ein gemeinsames Ziel

In unseren bisherigen Kolumnen präsentieren wir häufig Neuigkeiten, Maschinen oder Technologien. Dies sind jedoch nicht alle Faktoren, die den Erfolg eines Unternehmens ausmachen. Nach dem Verkauf einer Maschine gilt es, diese zu installieren, Personal des Kunden zu schulen, dieses Personal zu unterstützen und zu beraten.



Um diesen Bereich und die Problematik für einen Werkzeugmaschinenhersteller einmal näher kennen zu lernen, haben wir ein Gespräch mit M. Sandor Sipos, seit Ende 2004 Leiter der Abteilung „Kundenservice“ bei TORNOS, geführt.

**DM:** M. Sipos, *Wie lassen sich die Aktivitäten der Abteilung „Kundenservice“ umschreiben?*

**SSI:** Diese Abteilung von TORNOS umfasst fünf Bereiche: Servicetechniker für Einspindelssysteme, Servicetechniker für Mehrspindelssysteme, Ersatzteil-Dienst, Kundens Schulung (für Bedienung und Wartung) sowie Service-Dokumentation (Handbücher Bedienung, Wartung, Reparatur und Identifikation von Ersatzteilen). Wir haben alle jene Aktivitäten in einer einzigen Abteilung zentralisiert, die un-

sere Kunden nach dem Kauf einer TORNOS Maschine unterstützen.

**DM:** *Aus welchem Grund haben Sie diese Aktivitäten in einer einzigen Abteilung neu gruppiert?*

**SSI:** Wir sind fest davon überzeugt, dass jeder Kunde ein langfristiger Partner unseres Unternehmens ist. Außerdem glauben wir, dass die erste Maschine zwar über den Verkauf zum Kunden gelangt, weitere Maschinen jedoch zumindest teilweise aufgrund der überzeu-



genden Leistungen der Service-Abteilung gekauft werden.

**DM: Können Sie Ihre Vorstellung präzisieren?**

**SSI:** Es ist offensichtlich, dass ein Kunde, der mit den Service-Leistungen zufrieden ist, sehr wahrscheinlich weitere Maschinen des gleichen Herstellers kauft. Ein mit den Service-Leistungen unzufriedener Kunde wird sich zukünftig sehr wahrscheinlich bei anderen Anbietern umsehen.

Die bereits erwähnten fünf Bereiche arbeiten Hand in Hand, um die vollständige Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Die Aktivitäten der Techniker vor Ort (Installation, Reparatur, Wartung) wird erheblich vom Schulungsniveau des betreffenden Kunden und des Technikers selbst beeinflusst. Die Schulungseffizienz hängt wiederum von der Qualität der Arbeitsanweisungen ab, die auf den von den Technikern zusammengestellten Informationen basieren. Der Ersatzteil-Service und die Aufgaben der Techniker sind untrennbar miteinander verbunden. Zur Unterstützung beider Bereiche umfassen die Arbeitsanweisungen Werkzeuge zur Identifikation von Teilen. Wie Sie sehen, bilden die fünf genannten Bereiche eine kohärente und verwobene Einheit. Die Vereinigung dieser Aktivitäten ist die logische

Voraussetzung für die Steigerung unserer Effizienz im Umgang mit Kunden.

**DM: Wenn Sie von der Steigerung der Effizienz sprechen – welches waren Ihrer Meinung nach die größten Veränderungen in den vergangenen 18 Monaten?**

**SSI:** Ich bin seit Beginn dieses Projekts von der Fachkenntnis und der Kompetenz unserer Mitarbeiter beeindruckt. Wir haben zunächst eine sehr umfangreiche Analyse der Aktivitäten in den betroffenen Bereichen durchgeführt,

um Stärken und Schwächen zu ermitteln und um eine Themenliste zu erstellen, die als Grundlage für die perfekte Zusammenarbeit dienen sollte. Wir haben erkannt, dass es bei der gegenseitigen Abhängigkeit der fünf Bereiche erheblich auf die hohe Arbeitsqualität des übrigen Unternehmens ankommt.

Daraufhin haben wir die Korrekturmaßnahmen in zwei Kategorien unterteilt: Verbesserungen im „Service“ sowie Verbesserungswünsche hinsichtlich der Unterstützung unserer Arbeit durch das übrige Unternehmen TORNOS.



# Die Abteilung „Kundenservice“: Ein gemeinsames Ziel



[a-line]



**DM: Wie sehen die Ergebnisse Ihrer Korrekturmaßnahmen aus?**

SSi: Im Service haben wir unser Hotline-Team für die telefonische Unterstützung verstärkt, die Anzahl der Techniker erhöht und deren Schulungsniveau angehoben. Auf diese Weise können wir schneller und effizienter auf Kundenanfragen reagieren.

Im Bereich der Ersatzteile haben wir unser Lager neu definiert und an den Verbrauch angepasst, das Vertriebspersonal verstärkt, um Kundenwünsche schneller erfüllen zu können und unseren Einkauf konsolidiert (dieser ist unabhängig von der TORNOS Beschaffungsabteilung). Darüber hinaus haben wir ein effizientes System zur Bewertung unserer Lieferleistung eingeführt. Dank dieses Systems können wir unsere Aufträge schneller bearbeiten. Die Lieferzeiten für Ersatzteile konnten auf diese Weise in den vergangenen Monaten auf ein Viertel verkürzt werden, so dass wir nun viermal so schnell sind. Wir wissen aber, dass wir mehr leisten müssen und können.

**DM: Und wie steht es mit den anderen Bereichen?**

SSi: Im Bereich der Kundens Schulung haben wir ebenfalls unser Personal verstärkt, um die Anforderungen unserer Kunden schneller erfüllen zu können. Dies ist für uns besonders wichtig, da gut geschulte Kunden einfach effizienter an ihre Arbeit herangehen können. Außerdem steigert eine gute Schulung auch die Zufriedenheit mit unseren Maschinen.

Auch in unserem Schulungssektor arbeiten wir an verschiedenen Projekten. Hierbei geht es vor allem

darum, die Anforderungen unserer Kunden an die Identifikation von Maschinenteilen für Ersatzteilbestellungen zu erfüllen. Dieses spezifische Projekt wird Ende Juni 2006 abgeschlossen sein. Wir werden dann in der Lage sein, für jede Maschine einen dedizierten Ersatzteilkatalog zur Verfügung stellen zu können. Dieser Katalog umfasst auch Zeichnungen, die es den Kunden ermöglichen, Teile an der

Maschine mit Hilfe der Referenznummer zu identifizieren. Auf diese Weise lassen sich die richtigen Teile in kürzestmöglicher Zeit bestellen.

**DM: Wie sehen Sie die kommenden Jahre für die Abteilung „Kundenservice“ bei TORNOS?**

SSi: Diese Jahre werden sehr interessant. Zahlreiche neue TORNOS



[Sline]



## Die Abteilung „Kundenservice“:

# Ein gemeinsames Ziel



Produkte werden auf den Markt kommen, und dieser Prozess wird sich fortsetzen. Dies ist eine ausgezeichnete Neuerung, die zahlreiche Folgen für die Abteilung nach sich ziehen wird. Wir müssen unser eigenes Service-Personal und das Personal der Kunden schulen, Arbeitsanweisungen in 25 Sprachen entwickeln und bereitstellen und Ersatzteile für Neuentwicklungen bereithalten. Gleichzeitig müssen wir unsere Leistungen in allen Bereichen für bereits installierte Produkte verbessern.

Aufgrund des Wissens, der Kompetenz und des Erfolgswillens unserer Mitarbeiter bin ich davon überzeugt, dass wir alle Herausforderungen auf unserem Weg zu absoluter Kundenzufriedenheit meistern werden.

**DM:** Um noch einmal auf den Titel unseres Interviews zurückzukommen – Sie nennen ein gemeinsames Ziel. Ist dies die Kundenzufriedenheit?

**SSI:** Auf jeden Fall. Es ist jedoch auch die Vision der Integration unserer Services im Sinne der Zufriedenheit unserer Kunden. Diese sind eingeladen, uns ihre Erfahrungen (gute und schlechte) mitzuteilen, damit wir uns weiter verbessern können.

Sandor Sipos

Sipos.s@tornos.com