



Service-Intelligenz[®]

Kernkompetenz in Zeiten
von Smart Services und IoT

Dipl.-Kfm. Stefan F. Gross

Ausgewählte Folien aus dem Vortrag von Stefan F. Gross beim
12. PQM-Dialog der FH Kufstein Tirol am 11.11.2016 in Kufstein
www.gross-erfolgscolleg.de | erfolg@gross-erfolgscolleg.de



Stefan F. Gross | Gross ErfolgsColleg

- 1961 Gründung der Gesellschaft für Führungstechnik durch Vater Günter F. Gross. Erscheinen des internationalen Bestsellers „Chefentlastung“.
- Studium BWL, VWL und Recht mit Abschluss Diplom-Kaufmann.
- Seit 25 Jahren tätig als Management-Dozent, Bestseller-Autor und Unternehmensberater. Kooperationsprojekte mit führenden Unternehmen auf den Feldern Führung & Leadership, Customer Relationship und Service.
- Buch-Bestseller „Beziehungsintelligenz®“ 2 Jahre auf den Bestsellerlisten, in 8 Sprachen übersetzt.
- Lehrtätigkeit an der Hochschule Aalen im Master-Studiengang. Leitung der Kurse „Leadership-Excellence“ sowie „Führungspsychologie und Führungskommunikation“.
- Gründer und Leiter des Führungskultur-Monitor® Institut und der Initiative Führungskultur Deutschland®.

These Nr. 1

Service wird zum zentralen Treiber
der Wettbewerbsfähigkeit.

Marktführer durch Industrie 4.0 und IoT am Beispiel von Schindler



Digitalisierung des Service-Geschäftes: Wartung und Reparatur von Aufzügen und Rolltreppen.

- Ca. 28.000 Mitarbeiter (von insgesamt 57.000) als Servicetechniker bei den Kunden.
- Jeder Servicetechniker mit Apple iPhone als „digitalem Werkzeugkoffer“.
- Signifikante Effizienz-Steigerung und umfassende Veränderung des Serviceprozesses.
- Optimierung von Einsatzplänen und Fahrzeiten: 40.000.000 km weniger.
- iPhone und Software ermöglichen vor Ort Einsicht in Baupläne, Wartungsvereinbarungen und Wartungspläne, Videochat mit Technikern in der Zentrale, Bestellung von Ersatzteilen.

Marktführer durch Industrie 4.0 und IoT am Beispiel von Schindler



Digitalisierung des Service-Geschäftes: Wartung und Reparatur von Aufzügen und Rolltreppen.

- Einsatz des iPhones als Instrument zur Analyse der Anlagensteuerung oder der Messung von Vibrationen und Distanzen.
- Datenaustausch mit Backoffice zur Verbesserung der Prozesskette.
- Digitalisierung der Produkte durch Sensoren. Erfassung und Meldung von Nutzung und Betriebszuständen. Möglichkeit der präventiven Wartung.
- Einbeziehung der Kunden in das Modell: Zugang zur Schindler Service-Plattform und den Betriebs- und Wartungsdaten.

These Nr. 2

Service ist „People Business“.

Heinrich Hiesinger: Vorstandsvorsitzender Thyssen-Krupp



„Sicher bildet Technologie die Basis, die Veränderung ist jedoch viel umfassender. Sie erfordert einen Kulturwandel in Unternehmen, vor allem die **Fähigkeit der flexiblen Zusammenarbeit über Organisationsgrenzen hinweg, oft über das eigene Unternehmen hinaus**, die Nutzung von großen Datenmengen, ein ständiges Hinterfragen der Geschäftsmodelle, um auch künftig den **Kundenzugang und die Kundenbindung** zu verteidigen.“ FAZ 21.1.2016

Service-Intelligenz®

Die Fähigkeit,

- ▶ Menschen in der Kommunikation und Kooperation zu gewinnen, zu begeistern, zu bewegen
- ▶ und ihre Verbundenheit, Loyalität und Unterstützung zu erhalten.

Strategisches Ziel:

Die Entwicklung Ihrer beruflichen Partner zu Ihren „Freunden und Verbündeten“.

Der am meisten geschätzte Wert ist die
Wertschätzung!

- Anerkennung
- Respekt
- Sympathie

These Nr. 3

Service-Erfolg basiert auf Führungserfolg.

- **Bedeutung einer neuen Führungskultur: Für Bosch**

Dr. Volkmar Denner, Geschäftsführer der **Robert Bosch GmbH**, über die neue Unternehmenskultur und Führungskultur, die er im Hause etablieren möchte.

Ich möchte im Unternehmen eine Startup-Kultur etablieren. Ich möchte, dass wir ständig Neues wagen. Und das Hemd ohne Krawatte ist nun mal ein wichtiges Signal für diese andere Kultur. In der Hightech-Industrie trägt keiner Krawatte, in der traditionellen Automobilbranche auch immer weniger.

Die Bosch-Mitarbeiter können auch Startup. Sie müssen nur anders geführt werden, andere Freiräume haben.

FAZ, 25.9.2015



In welcher Währung bezahlen Sie Ihre Mitarbeiter?

- Geld?
- Interessante Aufgabenstellung?
- Selbstbestätigung und Selbstbewusstsein?
- Positive Stimmung?
- Freude an der Arbeit?

Neil Armstrong

„I always thought
optimistically“

*Viel Glück und Erfolg,
Ihr Stefan F. Gross!*

erfolg@gross-erfolgscolleg.de

