

CASE STUDY

Impact-Analyse für ein innovatives Erlösmodell

Problemstellung:

Ein größerer Anlagenbauer wollte pauschal bepreiste Aftersales-Service-Verträge einführen, um seinen Kunden dadurch eine höhere Anlagenverfügbarkeit sichern, für den Service-Bereich eine besser planbare Auslastung zu erreichen und eine höhere Rentabilität zu erzielen.

Um die Auswirkungen dieses neuen Erlösmodells zu ermitteln, beauftragte das Unternehmen Dr. Boysen Consulting mit einer Impact-Analyse.

Vorgehensweise:

Dr. Boysen Consulting analysierte zunächst die aktuellen Service-Aufträge nach ihrem Aufwand und ihren Erlösen sowie nach ihrer Effektivität und ihrem Beitrag zu einer hohen Maschinenverfügbarkeit. Um den kommerziellen Beitrag zu erfassen, mussten alle Gewährleistungs- und Kulanzleistungen abgegrenzt werden.

Ziel war es, die Botschaft „Rundum-Sorglos-Service“ auch im Aftersales-Service umzusetzen. Kunden sollten gegen Zahlung eines anlagenspezifischen Pauschalpreises die Sicherheit erhalten, dass ihre Anlage verfügbar ist.

Dr. Boysen Consulting ließ vom Service-Bereich den Aufwand für einzelne Leistungen (Check, präventive Instandhaltung, Reparatur, Ersatz- und Verschleißteile für installierte Anlagen, Software-Updates etc.) ermitteln, um künftig einen Pauschalpreis in Service-Verträgen ansetzen zu können.

Daneben wurde die Basis der im Markt installierten Maschinen und Anlagen erfasst, um auf das Vermarktungspotenzial zu schließen.

Die möglichen Erlöse und die zur Umsetzung des Konzeptes erforderlichen Kosten wurden vorsichtig ermittelt und der bisherigen Situation entgegengesetzt. Es zeigte sich, dass sich die Einführung des „Rundum-Sorglos-Services“ lohnt, wenn es konsequent umgesetzt wird. Über die unmittelbare Erhöhung der Erträge wurde erkannt, dass der verbesserte Service positive Auswirkungen auf den Verkauf neuer Maschinen und Anlagen haben würde, die ebenfalls quantifiziert wurden.

Schließlich wurden Abstriche wegen möglicher Umsetzungshindernisse in die Planung einbezogen. Schließlich wurde die Erkenntnis gewonnen, dass sich der konsequente Schritt zu pauschal bepreisten Aftersales-Service-Verträgen lohnen würde.

Ergebnis:

Die Geschäftsleitung entschloss sich aufgrund der Ergebnisse der Impact-Analyse zur Einführung pauschal bepreister Aftersales-Service-Verträge und unterstützte jeden Beitrag zur Schaffung der erforderlichen Voraussetzungen. Unter anderem wurde ein Konzept zur Vermarktung dieses „Rundum-Sorglos-Services“ entwickelt. Das Aftersales-Service-Team wurde konsequent ausgebaut. Jede zusätzliche Kapazität konnte verkauft werden. Das Image des Anlagenbauers im Markt verbesserte sich durch diesen Schritt spürbar, was sich positiv auf den Verkauf von neuen Maschinen und Anlagen auswirkte.

Die von Dr. Boysen Consulting erstellte Impact-Analyse berücksichtigte offenbar alle wesentlichen Parameter und ihre Wechselwirkungen in angemessener Weise.