

# Steckbrief Forschungsprojekt

---

## **Sales Service:**

### ***Analytics-basierte Vertriebs-unterstützung für Servicetechniker im Maschinenbau***

**Schlagwörter:** Vertrieb, Lean Services, Professionalisierung, After Sales Service, Weiterbildung, Business Analytics



## **Projektziel:**

Das Projekt Sales Service hat zum Ziel, Servicetechniker in den aktiven Vertrieb von Services und Produkten zu integrieren und damit das Vertriebspotenzial aus ihrer regelmäßigen und intensiven Kundeninteraktion zu nutzen.

## **Management Summary:**

Das Projekt Sales Service hat zum Ziel, Servicetechniker in den aktiven Vertrieb von Services und Produkten zu integrieren und damit das Vertriebspotenzial aus ihrer regelmäßigen und intensiven Kundeninteraktion zu nutzen. Dabei gibt es im wesentlichen 2 Hindernisse, welche zum einen im KÖNNEN der Servicetechniker liegt und zum anderen im WOLLEN der Techniker. Das Problem des KÖNNENS spiegelt sich in einer zumeist unzureichendem Informationslage des Technikers wieder. Meist kann er seine spezifische Aufgabe nicht in einen Projektübergreifenden Zusammenhang setzen. Hierzu wird eine Analytics-basierte Vertriebsunterstützung für Servicetechniker (Algorithmen für Open-Source-Software) gestaltet, die ihnen die notwendigen Vertriebsinformationen bereitstellt. Das WOLLEN der Servicetechniker soll durch eine Anpassung der Aufbau- und Ablauforganisation (Blueprints & Referenzprozesse), sowie durch die Bereitstellung entsprechenden Managementinstrumente (Balanced Scorecard & Anreizsysteme) begegnet werden.

# Steckbrief Forschungsprojekt

## Sales Service:



## Veröffentlichungen im Rahmen des Projektes:

- Defèr, Florian: Sales Service: Analytics-basierte Vertriebsunterstützung für Servicetechniker im Maschinenbau. - In: UdZ Unternehmen der Zukunft 1-2018 (2018)

## Ansprechpartner:

Dr. Philipp Jussen

Tel. +49 241 47705-202

## Laufzeit:

1. Dezember 2017 bis 30. November 2019

## Projektpartner:



KSH-IngTech+GmbH



Kanzlei in den ZOB-Arkaden

Kaffee Partner



## Förderhinweis:

Das IGF-Vorhaben 19829 N des FIR e. V. an der RWTH Aachen wurde über die AiF im Rahmen des Programms zur Förderung der industriellen Gemeinschaftsforschung und -entwicklung (IGF) vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert.

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Energie

