

**Business Advisory**

# **Service, Projektmanagement**

**Inhalte & Dienstleistungen**

## Inhalte & Dienstleistungen

### Inhalte

- » Übersicht Themenfelder
- » Inhalte Themenfelder

### Dienstleistungen

- » Beratung
- » Veranstaltungen
- » Publikationen

# Übersicht

# Übersicht Themenfelder



**Projektma-  
nagement**



**Service**





## Projektmanagement

### Projektmanagement

- » Projektinitiierung, -steuerung, -abschluss
- » Digitalisierung im Projektmanagement und Ansatzpunkte für Künstliche Intelligenz (KI)
- » Internationales Projektmanagement
- » Ermittlung von Benchmarks

### Themenbeispiele:

- » Projektmanagement – Chancen bei rückläufigen Auftragseingängen nutzen
- » Erträge steigern durch Claimsmanagement
- » Digitalisierung + KI im Projektmanagement





## Service

### Service

- » Ertragsoptimale Serviceorganisation
- » Serviceprodukte und neue Geschäftsmodelle entwickeln und vermarkten

#### Themenbeispiele:

- » Service stabilisiert das Unternehmen in der Flaute
- » Service entwickeln – Umsatz und Erträge steigern
- » Service-Vertriebschancen im Produktlebenszyklus
- » Dienstleistungen für Industrie 4.0 –
- » Nachhaltige Umbauten und Nachautomatisierung
- » Smart Services steigern die Kundenbindung.



## Geschäftsmodellentwicklung aus dem Service heraus

- » Services digital weiterentwickelt
- » Entwicklung hybrider Produkte

Themenbeispiele:

- » Geschäftsmodelle für Industrie 4.0
- » Übertragbarkeit von B2C-Modellen in B2B?
- » Digitale Services verkaufen statt verschenken!
- » Serviceprodukte von der Kreativität zur Umsetzung bringen

## Geschäftsmodellentwicklung



## Internetnutzung

### Nutzung von Digitaltechnologien zur Service-Ertragsgenerierung

- » Von der derzeitigen Nutzung von Digitaltechnologien im Service hin zu praktikablen neuen Konzepten
- » Kundenwünsche zur Optimierung nutzen

#### Themenbeispiele:

- » Teleservice und intelligente Diagnose
- » Predictive Maintenance - Mehr Service durch Digitalisierung und KI
- » Suchmaschinen gerechte Bewerbung der Serviceprodukte auf der Homepage (SEO)
- » Nutzung digitaler Service-Vertriebskanäle



## Strategisch wichtige Dienstleistungen

- » Kleinpreisige Dienstleistungen können zukünftig extrem wichtig werden.

Themenbeispiele:

- » Softwarekomponenten, Teleservice und andere kleinpreisige Dienstleistungen entwickeln
- » Optimierung als Betreibermodell vermarkten
- » Vermarktung von Dienstleistungen und deren Bezahlssysteme unternehmensintern standardisieren und intensivieren
- » Einstieg in Industrie 4.0 - Dienstleistungen

**Strategische Services**





## Angebotene Beratung

- » Service-Analyse mittels Branchenbenchmarks
- » Bewertung Ist-Zustand, Optimierungspotenzial ausloten
- » Vorschlag für Kennzahlen & Benchmarking
- » Mehr Erträge mit Digitaltechnologien
- » Internet- und Suchmaschinenoptimierung (SEO)
- » Service-Marketing- und -Vertrieboptimierung
- » Aufzeigen der möglichen Serviceentwicklung, Abschätzung der kurz- und mittelfristigen Service-Umsatz- und Ertragspotenziale

## Beratung

## Angebotene Veranstaltungsformate

- » VDMA-Zentraler Arbeitskreis Kundendienst
- » ERFAs – Erfahrungsaustausch in den VDMA-Landesverbänden
- » Arbeitskreise der VDMA-Fachverbände
- » Tagungen
  - » „VDMA-Tagung Service-Excellenz“ am 28. Mai 2020
  - » VDMA-Tagung Projektmanagement am 05. Oktober 2020 in Frankfurt
- » Seminare – z.B. Vertriebschancen im Produktlebenszyklus
  - 30.06./01.07.2020 in Böblingen
  - 17./18.11.2020 in Oberursel bei Frankfurt/M.

A photograph showing a group of people sitting at a long wooden table in a bright, modern meeting room. They are looking towards the right side of the frame, suggesting they are listening to a speaker. The room has large windows in the background, letting in natural light.

## Veranstaltungsformate

## Aktuelle Publikationen (Auswahl)

- » VDMA-Benchmarks Kundendienst  
(Stand 2016 → nächste Erhebung 2020)
- » Internationale Servicezufriedenheitsstudie:  
„Global Service 2014“ (nächste: 2020)
- » [www.vdma.org/globalservice](http://www.vdma.org/globalservice)
  
- » Fit for Service – VDMA/goetzpartners-Studie  
zu Serviceerfolgsk Faktoren mit  
Selbstbewertungstools unter:
- » [www.vdma.org/FitforService](http://www.vdma.org/FitforService)

## Publikationen

## Kontakt



**VDMA**  
Business Advisory

Peter Thomin

Service, Projektmanagement

Telefon: 069 / 6603 - 1216

E-Mail: [peter.thomin@vdma.org](mailto:peter.thomin@vdma.org)