

EIN BIS ZWEI NEUE DIENSTLEISTUNGEN PRO JAHR

Wie ein MBA-Absolvent der ISS Hamburg sein Studienwissen praktisch anwendet

„40 bis 45 Prozent unseres Gesamtumsatzes machen wir im Bereich After Sales“, sagt Roland Lachenmaier, der bei der viastore systems GmbH in Stuttgart neben dem Bereich After Sales auch die Koordination des Dienstleistungsgeschäftes im internationalen Bereich verantwortet.



„Ich habe Elektronik studiert und bin es als Diplomingenieur gewohnt, in technischen Abläufen zu denken“, erzählt der gebürtige Schwabe. Bei viastore ist er für die Betreuung der Anlagen nach der Kundenabnahme verantwortlich. Dies umfasst den Ersatzteilservice ebenso wie Hotlines, Support, aber auch Modernisierungen und den Umbau von Anlagen. „Wie kann ich meine Vorstellungswelt als Diplomingenieur in den Dienstleistungsbereich übertragen? Welche Methoden gibt es dort“, fragte sich Roland Lachenmaier und kam im Jahr 2006 über eine Weiterbildung mit der ISS Hamburg in Kontakt. „Das Projekt steckte damals noch in den Kinderschuhen und es dauerte noch etwa zwei Jahre, ehe wir starten konnten“, erzählt er.

Inzwischen hat Roland Lachenmaier sein MBA-Studium erfolgreich abgeschlossen und wendet sein Wissen tagtäglich in der Praxis an. „Ich habe unser komplettes Serviceportfolio aufgenommen und die Vorteile, die der Kunde mit bestimmten Dienstleistungen hat, dargestellt. Ganz wichtig dabei war, nicht nur nach extern zu fragen, sondern auch mit Hotline Ingenieuren, Servicetechnikern und Vertriebsmitarbeitern zu sprechen“, sagt er. In einem zweiten Schritt stieß er die gezielte Entwicklung von Dienstleistungen an, wofür Methoden des Service Engineerings eingesetzt werden.

„Das Geschäft wird schwieriger, die Margen sind immer mehr unter Druck und ich möchte einfach unsere Kunden durch Zusatzdienstleistungen um unser eigentliches Kernprodukt herum mehr an uns binden, sagt Roland Lachenmaier und fügt an: „dabei handelt es sich

um echte Innovationen. Ziel ist es, den Kunden immer mehr Hilfestellungen zu geben, die er bei anderen Anbietern so ohne weiteres nicht bekommt.“ Nach Angaben von Roland Lachenmaier ist das Verständnis für Service und dessen Vermarktung bei viastore systems gewachsen. „After Sales wird inzwischen als echtes Produkt angesehen, und es wird auch aktives „Service Marketing betrieben. Alle Mitarbeiter wissen, dass im Bereich After Sales ein großer Teil des Umsatzes der Firmengruppe erwirtschaftet wird“, sagt er. Das Studium an der ISS Hamburg empfiehlt Roland Lachenmaier all jenen, die wie er im technischen Service arbeiten. „Keine andere Hochschule bietet eine Lehre so stark auf den Bereich Service und Service Management zugespielt an – noch dazu mit internationaler Ausrichtung“, sagt der 51jährige. Mit dem Fachwissen aus seinem MBA-Studium an der ISS Hamburg will Roland Lachenmaier auch künftig mit seinem Bereich After Sales bei viastore systems ein bis zwei Dienstleistungen pro Jahr entwickeln und schon bald die 50-Prozent-Marke des Umsatzes überschreiten.



Hochschulprofil:

Die ISS International Business School of Service Management Hamburg ist eine staatlich anerkannte private Hochschule mit Sitz am Osterbekkanal in Hamburg. Sie bietet berufsbegleitende MBA- und Bachelor-Studiengänge mit Fokus „Service Management“ an. Dabei kann sie auf die über 20jährige Erfahrung der MarketingAkademie Hamburg in der Weiterbildung von Fach- und Führungskräften im Service zurückgreifen. Die ISS Hamburg spricht Menschen an, die nicht nur einen hohen Anspruch an sich selbst, sondern dabei auch die Gesamtziele des Unternehmens im Auge haben. Menschen, die sich persönlich und beruflich weiterentwickeln möchten. Die Studiengänge der ISS Hamburg bilden vor allem den Management-Nachwuchs für den Dienstleistungssektor im In- und Ausland aus. Weitere Informationen im Netz unter: www.iss-hamburg.de

Nina Bielau, M.A.

Career Center
Tel: +49 (0)40 536 991 -19
E-Mail: bielau@iss-hamburg.de

Stephan Platz, MSc.

Student Advisory Service
Tel.: +49 (0)40 536 991 -18
E-Mail: platz@iss-hamburg.de