

INFORMATION

zur Pressekonferenz mit

Dr. Michael STRUGL
Wirtschafts-Landesrat

FH-Prof.ⁱⁿ DIⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Margarethe ÜBERWIMMER
Dekanin und Studiengangsleiterin „Global Sales and Marketing“
FH OÖ Fakultät für Management, Campus Steyr

Patrick STEINWENDNER
Director Lifetime Services, TGW Mechanics, Wels

am 11. April 2016 um 11 Uhr

zum Thema

Innovative Dienstleistungen bringen Mehrwert für Oberösterreichs Unternehmen

www.strugl.at / www.biz-up.at / www.tgw-group.com / www.fh-ooe.at

Weiterer Gesprächsteilnehmer

Ing. DI (FH) Werner Pamminger, MBA, Geschäftsführer Business Upper Austria

Wirtschaftslandesrat
MICHAEL STRUGL

OBERÖSTERREICH
BEWEGEN



Impressum

Medieninhaber & Herausgeber:
Amt der Oö. Landesregierung
Direktion Präsidium
Abteilung Presse
Landhausplatz 1 • 4021 Linz

Tel.: (+43 732) 77 20-114 12
Fax: (+43 732) 77 20-21 15 88
landeskorrespondenz@ooe.gv.at
www.land-oberoesterreich.gv.at

DVR: 0069264

Wirtschafts-Landesrat Dr. Michael Strugl

Leitinitiative Service Innovation unterstützt Unternehmen

Wie werden qualitativ hochwertige, aber trotzdem austauschbare Produkte und Dienstleistungen in einer globalisierten Wirtschaft einzigartig – und damit wertvoll für die Kunden? Mit dieser Frage sind auch erfolgreiche (Produktions-)Unternehmen aus Oberösterreich immer häufiger konfrontiert. „Mit der Leitinitiative Service Innovation wollen wir genau dieser Herausforderung begegnen und die Unternehmen unterstützen“, erklärt Wirtschafts-Landesrat Dr. Michael Strugl.

„Service Innovation“, also der Ausbau innovativer, wissensintensiver Dienstleistungen ist Querschnittsthema im Strategischen Wirtschafts- und Forschungsprogramm Innovatives OÖ 2020 und somit fest in der Wirtschafts- und Forschungspolitik verankert. „Service Innovation heißt, neue Dienstleistungen mit dem Fokus Kundennutzen zu gestalten, mit dem Ziel, die Wettbewerbsfähigkeit der öö. Unternehmen und Organisationen zu erhöhen“, sagt Strugl.

Bildung-Forschung-Wirtschaft: Dienstleistungs-Innovation auf allen Ebenen

Insbesondere produzierende Unternehmen stehen mehr und mehr vor der Herausforderung, dass ihre Kunden nicht mehr das Produkt, sondern die Nutzung der Funktion einkaufen wollen. Erfolgreiche Dienstleistungen setzen somit ein gut funktionierendes Gesamtsystem aus Kunden und Hersteller voraus. Service Innovation beschäftigt sich daher sowohl mit technologischen und nicht-technologischen Aspekten als auch mit der Geschäftsmodell-Innovation, die oft eine wesentliche Voraussetzung darstellt. Unternehmen und Organisationen in Oberösterreich sind im nationalen und internationalen Wettbewerb gefordert, auf Kundenbedürfnisse abgestimmte Gesamtlösungen anzubieten.

„Die Leitinitiative Service Innovation hat daher zum Ziel, entlang der Innovation Chain Bildung-Forschung-Wirtschaft geeignete Rahmenbedingungen zu schaffen und öö. Unternehmen und Organisationen, unterschiedlicher Größe und Branche, zu unterstützen, diese Herausforderungen erfolgreich zu meistern“, betont Wirtschafts-Landesrat Strugl.

Business Upper Austria vernetzt über Branchengrenzen hinweg

Die öö. Wirtschaftsagentur Business Upper Austria koordiniert die Leitinitiative und bindet dabei Partner und Experten ein, um gemeinsam die Bedeutung von Service Innovation aufzuzeigen und spezifische Angebote (Veranstaltungen, Workshops, ...) und Projekte zu entwickeln. „Einen besonderen Stellenwert hat dabei die Vernetzung über Sektor- und Branchengrenzen hinweg, weil speziell durch dieses branchenübergreifende Voneinander-Lernen Mehrwert für die beteiligten Unternehmen entsteht“, hebt Wirtschafts-Landesrat Strugl hervor.

Auch die Förderlandschaft nimmt die zunehmende Bedeutung der Dienstleistungsentwicklung wahr und spiegelt dies auch in den Kriterien für verschiedene Förderungen wieder. Während vor wenigen Jahren nur die Entwicklung von (angreifbaren) Produkten als förderwürdig erschien, sind es heute zunehmend auch die organisatorischen Prozesse und Dienstleistungen. Als Berater sensibilisiert Business Upper Austria die Unternehmen für die Wichtigkeit der Service-Innovationen einerseits und die Fördermöglichkeiten andererseits. Zu den beliebtesten Förderinstrumenten zählen dabei Cluster-Kooperationsprojekte und die das Innovationsassistenten-Programm des Landes OÖ.

Erfahrungsaustausch mit System

Wenn es darum geht, die Prozesse an den gestiegenen Anforderungen der Kunden auszurichten, können Unternehmen viel von den Erfahrungen anderer profitieren. Das gilt besonders für die Weiterentwicklung von Kundendienst und Services, weshalb sich 14 Unternehmen des Mechatronik-Clusters von Business Upper Austria seit Dezember 2015 regelmäßig unter dem Titel „Kunden-Dienst-Service“ austauschen. Im kurz „ERFA“ genannten Erfahrungsaustausch wird beispielsweise diskutiert, wie man kundenzentriert entwickelt, den Kundennutzen darstellt oder wie man das Thema Customer Care bereits in der Produktentwicklung verankern kann. „All diese Themen sind erfolgsentscheidend in einem Marktumfeld, in dem die Produkte an sich immer austauschbarer sind und die Differenzierung über den Kundendienst im wahrsten Sinn des Wortes passiert“, unterstreicht Wirtschafts-Landesrat Strugl die Notwendigkeit von Service Innovation.

FH-Prof. DI Dr. Margarethe Überwimmer; FH OÖ Campus Steyr

Expertise von der FH OÖ Fakultät für Management in Steyr auf dem Weg zur Service Excellence

Das Forschungskompetenzfeld Global Business Management der Studiengänge „Global Sales and Marketing“ am FH OÖ Campus Steyr als wissenschaftlicher Partner unterstützt mit dem „Industrial Service Excellence Center“ die oberösterreichische Industrie auf dem Weg zur Service Excellence. „Unternehmen müssen ihre Produkte stets um neue industrielle und wissensbasierte Dienstleistungen ergänzen, um sich im zunehmend komplexen und wettbewerbsintensiven Umfeld langfristig absichern zu können, sie sollen nachhaltige Service-Marktpotenziale erkennen und bewerten können, sowie konkurrenzfähige Dienstleistungen entwickeln, flexibilisieren und optionalisieren. Profitables Verkaufen und weltweites Vermarkten ist die Basis zur Erreichung von Wettbewerbsfähigkeit“, so die Leiterin des Forschungskompetenzfeldes Global Business Management, FH-Prof.ⁱⁿ DIⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Margarethe Überwimmer.

Industrial Service Excellence Center

Das Forschungsteam des „Industrial Service Excellence Center“ hat bereits seit 2014 „Tiefen-Interviews“ und Fokusgruppen-Meetings mit Vertreter/innen aus der oberösterreichischen Wirtschaft durchgeführt und so die Herausforderungen im Dienstleistungsbereich erhoben. Das internationale wissenschaftliche Netzwerk ist im Aufbau begriffen. Des Weiteren wurden diverse Workshops mit interessierten Industrieunternehmen zur Spezifizierung der Themenstellungen organisiert. Als Ergebnis dieser Aktivitäten wurde die Service Excellence Pyramide entwickelt und zugleich der Nutzen dieser für die oberösterreichische Industrie herausgearbeitet. Erfolgsfaktoren sind: Klare strategische Fokussierung der Unternehmen auf hybride Leistungsbündel, Entwicklung dazugehöriger Prozesse und Infrastruktur, Etablierung einer Servicekultur im Unternehmen, klare Ausrichtung hinsichtlich Co-Creation mit den Netzwerkpartnern und Kunden sowie Kundenorientierung, internationale Implementierung und erfolgreiche Vermarktung von industriellen Services. Dazu sind international erfahrene und interkulturell sensitive Mitarbeiter/innen ein Schlüsselfaktor für Unternehmen.

Aktuelle Projekte des Industrial Service Excellence Center

Aktuell arbeitet das Team des Industrial Service Excellence Center an drei Projekten: Mit dem vom Land Oberösterreich finanzierten Cluster-Kooperationsprojekt „ServPrice“ werden einerseits Serviceleistungen der beteiligten Unternehmen erhoben, andererseits wird im Zuge einer Nutzenanalyse aus Sicht des Kunden und des Verkauf- und Servicepersonals eine Preisstruktur für industrielle Services erarbeitet. Das Projekt ServTrain, ebenfalls ein Cluster-Kooperationsprojekt, zielt darauf ab, Service-Mitarbeiter/innen weiterzuentwickeln, sie fit für Kunden und internationale Märkte zu machen. Dadurch sollen die Marktchancen von oberösterreichischen Unternehmen im internationalen Wettbewerbsumfeld verbessert werden. Konkret werden gemeinsam mit Unternehmen pädagogische Trainingskonzepte für Servicemitarbeiter/innen oder Vertriebspartner entwickelt und im Rahmen des Projekts testweise implementiert und evaluiert. Finanziert wird das Projekt vom Land Oberösterreich.

Ziel des von der EU im Interreg-Programm Österreich-Bayern 2014-2020 finanzierten Projekts ISEM – Industrial Service Excellence Monitor, ist die Entwicklung eines Online-Monitors für Unternehmen als ein Instrumentarium, das ihnen eine detaillierte Sicht über den aktuellen Stand ihrer Industrial Service Excellence, Vergleiche mit Best-Case-Firmen und Handlungsempfehlungen aufzeigt und sie nachhaltig begleitet. Die Thematik der Industrial Service Excellence ist für die beiden sachgüterorientierten Projektregionen – Oberösterreich und Niederbayern - außerordentlich aktuell. Entwickelt und getestet wird der Online-Monitor mittels Fokusgruppen mit Expert/innen aus der Wirtschaft, wobei auch Best-Cases-Firmen und Unternehmen aus den weiteren Interreg-Regionen (z.B. Salzburg, Tirol, Vorarlberg, Oberbayern und Schwaben) in den Erhebungsprozess miteingebunden werden. Dadurch werden Benchmarks für KMUs aus der Projektregion möglich und folglich die Basis geschaffen, dass auch weitere Interreg-Regionen den ISEM nutzen können.

Weitere Projekte im Bereich Service Excellence und im Bereich Service und Business Modell Innovation sind in Planung.

InnoCamp36®: Innovation - Kreativität - Zukunftsthemen

Ein weiteres innovatives Projekt der FH Steyr ist das InnoCamp36®.

Oberösterreichische Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen suchen nach innovativen Ideen und Lösungen. Die Aufgabenstellungen orientieren sich an den Management-Themen der Steyrer Studiengänge. Insgesamt zehn Teams - darunter Studierende, Austauschstudierende und Schüler/innen - haben 36 Stunden Zeit, um dafür kreative Ideen und Lösungen zu finden, zu diskutieren und schließlich vor einer Jury zu präsentieren. „Das InnoCamp36® ist eine gute Möglichkeit um Fachhochschule, oberösterreichische Unternehmen, Studierende und Schüler/innen zu vernetzen und mit Service Design Thinking Methodiken neue Ideen zu entwickeln. Dies stärkt die ohnehin ausgezeichnete Zusammenarbeit zwischen Wirtschaft und der FH OÖ Fakultät für Management in Steyr“, so Margarethe Überwimmer.

Patrick Steinwendner, TGW Mechanics, Wels

Mehr Servicegeschäft macht Welser TGW resistenter gegen schwankende Auftragslage

Service-Dienstleistungen wie die Betriebsbegleitung im Auftrag der Kunden, Betreiberschulungen, Wartungen, Reparaturen sowie der Ersatzteilnachschub bilden das „Back-Bone“ der Unternehmensgruppe. Bis 2020 werden diese Leistungsportfolios bis zu 50 % des Bilanzgewinns repräsentieren. „Als Anlagenbauunternehmen ist die TGW Gruppe im Neuanlagengeschäft sehr stark abhängig von den Investitionsneigungen in den globalen Märkten (insb. Europa, USA, China). Je höher der Anteil des Servicegeschäfts am Gesamtumsatz, desto krisensicherer ist die TGW Gruppe“, sagt Patrick Steinwendner, zuständig für Aftersales bei TGW. Mit anderen Worten: Das Service-Geschäft leistet einen wesentlichen Beitrag zur Absicherung der Geschäftstätigkeit insgesamt („Back-Bone“) und damit zur Absicherung der Arbeitsplätze (ca. 1.400 Mitarbeiter/innen in Österreich, ca. 2.400 Mitarbeiter/innen weltweit).

Services sorgen für ein Drittel des Umsatzes

Der Anteil des Umsatzes im Servicegeschäft liegt bei mehr als 30 % gemessen am Gesamtumsatz. Die Ersatzteilversorgung bildet dabei den größten Anteil. Die größten Wachstumspotentiale werden im sogenannten „On-Site“ und „Full-Service“ Bereich gesehen. Dabei handelt es sich um die permanente Präsenz von TGW-Personal an Anlagen für Dienstleistungen wie die permanente Wartung, die permanente Optimierung oder sogar den Anlagenbetrieb.

Personalentwicklung & Digitalisierung bringen Fortschritt

Um der steigenden Bedeutung des Servicegeschäfts gerecht zu werden, baut TGW die Personalentwicklung im On-Site-Bereich aus, treibt die digitale Transformierung des Services zB durch Condition Monitoring und virtuelle Unterstützung von Betreiber- und Instandhaltungspersonal voran. Eine wichtige Maßnahme dabei ist auch die aktive Servicegestaltung durch LCC-Agreements und kundenspezifische Full-Service-Verträge.

Herausforderung Vertrieb

Die Herausforderungen, die an das Unternehmen entstehen, sind vor allem in der Organisationsstruktur und im Vertrieb zu finden. „Wir müssen die Mitarbeiter/innen entwickeln und die Struktur stetig an die Unternehmensgröße anpassen“, sagt Steinwendner. Im Vertrieb gilt es, Vertriebsmodelle und -konzepte zu entwickeln, und diese letztlich auch erfolgreich zu verkaufen.