

## High-Tech-Services

### Anforderungen, Aufgaben und Qualifikationen für Fachkräfte



**Betriebswirtschaftliche Services**



**Lösungsorientierte Services**



**Hardware Services**



**Software Services**

## Impressum

AFSMI German Chapter e.V. - Zentrum für Bildung, Forschung und Transfer  
München [www.afsmi.de](http://www.afsmi.de)

Mitherausgeber: TBD

Der AFSMI bedankt sich für die umfangreichen Informationen zur Vorbereitung dieser Broschüre bei den Mitgliedern und Interessenten der folgenden Firmen: **Abbott GmbH & Co. KG, Advantest Europe GmbH, AGFA Healthcare GmbH, Airbus Group SE, B. Braun Aesculap AG, Bosch Rexroth AG, Canon Europe, Computacenter AG & Co oHG, Endress+Hauser Messtechnik GmbH & Co. KG, Frequentis AG, Hewlett-Packard GmbH, Hilti AG, Hitachi Data Systems GmbH, Huawei Technologies Deutschland GmbH, IBM Deutschland GmbH, Jungheinrich AG, Linde Material Handling GmbH, mt unirepair b.v., Opentext GmbH, Oracle Deutschland B.V. & Co. KG, Ortho Clinical Diagnostics, Otto Bock Healthcare, Ricoh, Schwäbische Werkzeugmaschinen GmbH, Sick AG, Siemens AG, Testo Industrial Services GmbH, Toyota Material Handling Deutschland GmbH, Trumpf GmbH + Co. KG, Unisys Deutschland GmbH, viastore systems GmbH, Xerox GmbH**, u.v.a. Ein besonderer Dank geht an Edwin Richter, Mitglied der ersten Stunde des AFSMI und Gründungsvorstand im Jahr 1990, für die Reaktivierung und Vorbereitung dieses Projektes in den letzten Jahren. Ferner bedanken wir uns bei allen Mitgliedern und Interessenten, die bei den zahlreichen Diskussionen bei Chapter Meetings, Workshops und Reviews aktiv mitgewirkt haben. Der AFSMI sucht für die nächste Version authentische, lebendige Fotos, aus der Praxis, wörtliche Zitate von Mitarbeitern und Links auf informative Videos im Internet. In dieser Entwurfsversion sind die abgebildeten Bilder und Anzeigen ausschließlich beispielhafte Platzhalter. Inhaltliche Vorschläge zu Jobs, Aufgaben und Qualifikationen sowie Anfragen zur Mitherausgeberschaft bzw. Platzierung von allgemeinen Mitarbeiter-Suchanzeigen können an [t.post@afsmi.de](mailto:t.post@afsmi.de) gesendet werden.

Autoren:

Till Post, AFSMI Vorstand ZBFT	Wilhelm Taurel, AFSMI/ZBFT
Thomas Meiren, Fraunhofer IAO	Prof. Dr.-Ing. Christian van Husen, Hochschule Furtwangen
Dieter Häberle, Hochschule Furtwangen	

Satz und Layout: [ergänzen]

Bildnachweis: [ergänzen, z.B. Firmen, Fotolia, Shutterstock, Fraunhofer IAO, ...]

Druck: [ergänzen]

März 2017

*Zur besseren Lesbarkeit wird in der gesamten Publikation das generische Maskulinum verwendet. Das heißt, die Angaben beziehen sich auf beide Geschlechter, sofern nicht ausdrücklich auf ein Geschlecht Bezug genommen wird.*

<<

## **Inhaltsverzeichnis**

[Vorwort](#)

[Einleitung](#)

[High-Tech Services und Lösungsgeschäft](#)

[Aktuelles Servicegeschäft](#)

[Wandel des Servicegeschäfts](#)

[Aufgaben](#)

[Qualifikationen](#)

[Ausgewählte Tätigkeitsprofile](#)

[Hardware Services](#)

[Software Services](#)

[Betriebswirtschaftliche Services](#)

[Lösungsorientierte Services](#)

[Aus- und Weiterbildung](#)

[Zum Stand von Aus- und Weiterbildung](#)

[Kompetenzentwicklung](#)

[Anbieter von Aus- und Weiterbildung](#)

[Lehrbücher](#)

[Ausblick](#)

[Anhang](#)

[Autoren](#)

[AFSMI German Chapter e.V.](#)

[Quellen](#)

[Glossar](#)

## Vorwort

Diese Broschüre verfolgt das Ziel, **Transparenz** in den Beschäftigungsmarkt des High-Tech Services und Lösungsgeschäfts zu bringen, der zum größten Teil in Branchen des verarbeitenden Gewerbes und dort insbesondere bei der Herstellung von Investitions- und Vorleistungsgütern integriert ist. Dazu gehören in Deutschland der **Maschinen- und Anlagenbau, die Elektro- und Automatisierungstechnik, die Medizintechnik, die Informations- und Kommunikationstechnik und technische Unternehmensdienstleistungen in Logistik und Facility Management.**

Die unterschiedlichen Dienstleistungen durch Firmen dieser Branchen haben in Deutschland nach Schätzungen des AFSMI German Chapter ein jährliches **Umsatzvolumen** von über 100 Milliarden Euro. Weltweit wird das Umsatzvolumen solcher Services durch die TSIA auf ca. 800 Milliarden Dollar geschätzt und damit ist es größer als der gesamte Konsumelektronik-Markt. Darüber hinaus gehen Service Experten von einem weiterhin **überdurchschnittlichen Wachstum** dieses Sektors aus. Die zunehmende Bedeutung wird deutlich anhand eines Quick Checks innerhalb des Jobportals StepStone. Der allgemeine Suchbegriff "Fachkraft technische Dienstleistung" hatte im März 2015 31.780 Treffer und im März 2017 44.527 Treffer, das entspricht einem Nachfragewachstum von mehr als 18% pro Jahr. Hinzu kommen die aktuellen Trends wie Industrie 4.0, Digitalisierung, Internet der Dinge, Smart Factory, Products and Services. Die damit verbundenen **geänderten Geschäftsmodelle** bieten spannende, innovative Inhalte, erfordern aber auch die Überprüfung und Anpassung der Kompetenzen in den unterschiedlichen Unternehmensfunktionen.

Das erfolgreiche Betreiben solcher **Dienstleistungsgeschäfte** erfordert qualifizierte Mitarbeiter und Führungskräfte für Planung, Verkauf, Ausführung und Abrechnung der Services. Für ein breites Spektrum interessanter und spannender Berufsperspektiven müssen mittel- und langfristig Talente begeistert werden. Dazu gehört auch, attraktive Inhalte wie Training, kundenspezifische Beratung, Anwendungsunterstützung oder die Bereitstellung und Überwachung von Produkten mit dem Trend „Nutzen statt Kaufen“ bekannt zu machen und technische Dienstleistungen vom Image des „Blaumanns“ zu lösen. Dabei hat das Dienstleistungsgeschäft in der Industrie ganz besondere Reize. Es verbindet technische Kompetenzen mit dem direkten Kundenkontakt und den wirtschaftlichen Konsequenzen des Handelns. Oftmals ist die Fachkraft als Einzelner oder im Team direkt beim Kunden in regionalen und internationalen Einsätzen bei der Einführung, Instandsetzung oder Weiterentwicklung technischer Produkte und Systeme aktiv und verantwortlich.

Die technischen Services sind in hohem Maße **interdisziplinär**. Deswegen brauchen wir eine wesentlich engere Verzahnung der Disziplinen Maschinenbau, Elektrotechnik, Informationstechnik und Betriebswirtschaft zusammen mit dem Wissen, wie Services "ticken". Trotz Fortschritten insbesondere in akademischen Curricula ist festzustellen, dass noch viele Aus- und

Weiterbildungen das Thema Servicemanagement vernachlässigen. So wie die Themen Prozess-, Projekt- und Qualitätsmanagement in den letzten Jahrzehnten den Weg in fast jede Ausbildung gefunden haben, muss **das Thema Servicemanagement in jede Ausbildung!** Während sich Studenten und Schüler über die zum Teil oberflächlichen Ausbildungs- und Berufsberatungen sowie nicht aktualisierten Inhalte der Ausbildung beklagen, bemängeln Firmen, dass neu ausgebildete Mitarbeiter nicht ausreichend in der Lage sind, Probleme zu lösen, beziehungsweise die Einarbeitung zu lange dauert. Als eine wesentliche Ursache dafür sehen wir ein großes Informationsdefizit. Die vorliegende Broschüre soll helfen, diese Lücke zu schließen.

Als **Hauptzielgruppe** der ersten Version dieser Broschüre möchten wir Personalverantwortlichen im Umfeld der Servicebereiche industrieller Unternehmen ein Hilfsmittel zum Verständnis der unterschiedlichen Tätigkeitsprofile an die Hand geben. Dazu gehören auch Verantwortliche für Aus- und Weiterbildung sowie die Fachkräfte in Unternehmensbereichen wie Produktion, Informationstechnik, Marketing & Vertrieb, die eng mit den Dienstleistungsorganisationen zusammenarbeiten. Für die zukünftige Entwicklung dieser Publikation planen wir auch unternehmensexterne Zielgruppen, wie z.B. Ausbildungsabsolventen, Berufsanfänger, Berufsberater und schließlich Schüler bzw. Ausbildungsberater, **um Talente für die verschiedenen Disziplinen in Dienstleistungsorganisationen zu gewinnen.** Nicht zuletzt liefert sie all denjenigen, die sich für Beschäftigungsmöglichkeiten im Servicebereich interessieren, einen umfassenden Überblick über attraktive Tätigkeiten und zukunftssträchtige Job-Perspektiven.

Um Licht in diese Thematik zu bringen und die positiven Entwicklungen und Perspektiven dieses Geschäfts erkennbar zu machen, stellen wir in dieser Veröffentlichung erstmals die wichtigsten typischen beruflichen Tätigkeiten für Fachkräfte in High-Tech-Services mit ihren **Hauptaufgaben** und den notwendigen **Qualifikationen** zusammen. Ferner werden **Entwicklungsmöglichkeiten** aufgezeigt.

Der AFSMI German Chapter e.V. ist der deutsche Teil einer internationalen Berufsvereinigung von Service Führungskräften, die in den USA startete und heute auch in anderen Europäischen Ländern präsent ist. Er setzt sich seit Jahrzehnten international für die **Professionalisierung der High-Tech-Service-Disziplinen**, also Entwicklung der Tätigkeiten zu Berufen, ein und möchte mit dieser Broschüre einen weiteren Beitrag dazu leisten. Anregungen und aktive Mitarbeit sind jederzeit willkommen.

Till Post und Roland Lachenmaier  
Vorstand  
AFSMI German Chapter e.V.

## Einleitung

**Services** standen lange Zeit nicht im besonderen Fokus vieler industrieller Unternehmen. Während die angebotenen Produkte meist sehr eingängig sind – man kann sie schließlich sehen, hören und fühlen – gelten Dienstleistungen als nur schwer fassbar. Gründe hierfür sind vor allem die bei Dienstleistungen wichtige Kommunikation mit Kunden, aber auch die Anwendung von oft sehr speziellem Wissen (wie etwa bei Schulungen und Beratungen) sowie die oftmals kundenindividuelle Leistungserbringung. Dies erfordert entsprechenden Aufwand für die Planung und Koordination – schließlich kann sich derselbe Kunde je nach Situation und Laune ganz unterschiedlich verhalten und für Dienstleister ist es entsprechend schwer, sich darauf einzustellen.



Mittlerweile nimmt die Bedeutung des **Servicegeschäfts** in industriellen Unternehmen deutlich zu. Viele Betriebe haben diese Entwicklung erkannt und haben begonnen, ihr Servicegeschäft zu professionalisieren und zum Geschäftsfeld zu entwickeln. Ein wichtiger Ansatzpunkt sind dabei die eigenen Mitarbeiter. Diese sind nicht nur für die fachliche Erbringung der Dienstleistungen verantwortlich, sondern sie sind gleichzeitig auch **„Botschafter“** ihres Unternehmens, d.h. ihr Auftreten und Verhalten wird direkt von den Kunden wahrgenommen. Darüber hinaus gilt es

heute, dieses Geschäft zu planen und zu koordinieren. Dementsprechend sind Unternehmen mehr denn je gefordert, in eine geeignete **Aus- und Weiterbildung** ihrer Mitarbeiter zu investieren.

Zu Beginn werden nun die Besonderheiten technischer Dienstleistungen erläutert und auf den zu beobachtenden Wandel des Servicegeschäfts eingegangen. Anschließend erfolgt ein Überblick über typische **Hauptaufgaben** in technischen Services und die hierfür erforderlichen **Qualifikationen**. Den zentralen Inhalt dieser Publikation bilden schließlich **16 idealtypische Tätigkeitsprofile** in High-Tech-Services. Den Abschluss bildet eine kurze Reflexion zur Situation der Aus- und Weiterbildung und einige Ausführungen zu Trends und Perspektiven des Servicegeschäfts.

Die Begriffe „Dienstleistung“ und „Service“ werden in dieser Publikation gleichbedeutend verwendet.

## High-Tech Services und Lösungsgeschäft

Unter Services sind in dieser Veröffentlichung vor allem industrielle Dienstleistungen zu verstehen, die Unternehmen in Verbindung mit **technischen Produkten und Systemen** erbringen. Beispiele für solche produktbegleitenden Dienstleistungen reichen von der Planung, der Implementierung, der Instandhaltung bis hin zum kompletten Betrieb von Anlagen. Dazu kommen Beratungs- und Schulungsleistungen. Sie können sowohl von Industrieunternehmen als auch von eigens spezialisierten technischen Dienstleistern erbracht werden. Ein besonderer Schwerpunkt der Broschüre liegt auf **High-Tech-Services**, also technisch anspruchsvollen industriellen Dienstleistungen.

Werden solche Services eng mit Produkten oder auch mit Informations- und Kommunikationstechnik gekoppelt und solche Bündel kundenindividuell angepasst, wird häufig von **Lösungsgeschäft** gesprochen. Die beschriebenen Dienstleistungen werden typischerweise Kunden im **Business-to-Business**, d.h. anderen Unternehmen, angeboten, verkauft und abgerechnet.

### Aktuelles Servicegeschäft

In der Praxis stellt sich das heutige Servicegeschäft sehr vielfältig dar. Vor einigen Jahren wurde häufig von dem Kundendienst gesprochen. Das reicht nicht mehr aus. Eine Strukturierung nach fachlichen und methodischen Gesichtspunkten kann heute beispielsweise in folgende vier Kategorien vorgenommen werden: Hardware Services und Software Services, basieren auf einer technischen Plattform. Betriebswirtschaftliche Services ergänzen die kaufmännischen Aspekte und Lösungsorientierte Services werden durch das Projektmanagement geprägt. (vgl. Abbildung 1).

Betriebswirtschaftliche Services	Lösungsorientierte Services
Service Marketing	Anwendungstechnische Dienstleistungen
Service Vertrieb	Beratung
Pre-Sales Support	Service Engineering
Service Controlling	Systemintegration
Hardware Services	Software Services
Disposition & Logistik	1st & 2nd Level Support
Field Service & Instandhaltung	Informationstechnik & Digitalisierung
Montage	Training
Prüfungen	Managed Services

Abbildung 1: Typische Tätigkeiten im Servicegeschäft (AFSMI)

**Hardware Services** umfassen Dienstleistungen, die unmittelbar die Verfügbarkeit und effiziente Nutzung von Maschinen und Anlagen zum Ziel haben. Beispiele hierfür sind die Hotline, Disposition, Service Logistik für Ersatzteile, Instandhaltung, Montage und Prüfleistungen.

Zu den **Software Services** zählen zum einen unterstützende IT-basierte Dienstleistungen für Kunden wie Help Desk und zum anderen moderne digitale Dienstleistungen (z.B. Ferndiagnose und -überwachung von Maschinen).

In Unternehmen werden technische Dienstleistungen und Lösungen zudem häufig um **betriebswirtschaftliche Services** ergänzt, zu denen etwa das Marketing und der Vertrieb der Serviceleistungen, aber auch das Controlling zählen.



**Lösungsorientierte Services** beschäftigen sich mit dem Gesamtsystem aus Hardware, Software und Services – typische Vertreter sind die Applikationsentwicklung und die Systemintegration.

Die Planung, Koordination und Erbringung von Services stellt hohe **Anforderungen** an die Mitarbeiter. Von ihnen wird nicht nur eine hohe **fachliche Kompetenz** erwartet, sondern gleichzeitig auch ein professioneller Umgang mit Kunden. Das Servicegeschäft gilt als ausgesprochenes „**people business**“, d.h. es findet ein direkter Kontakt zwischen Serviceanbietern und Kundenmitarbeitern

statt, bei dem die Qualitätswahrnehmung nicht nur durch die technische Problemlösung, sondern vor allem auch durch den Umgang der Servicemitarbeiter mit den Kundenmitarbeitern geprägt wird.

Insbesondere Vorreiterunternehmen („Best-Practice-Firmen“) haben erkannt, dass ein modernes und profitables Servicegeschäft bei qualifizierten Mitarbeitern beginnt. Sie investieren nicht nur in die Auswahl von Nachwuchskräften mit guter **Ausbildung**, sondern sorgen durch eine kontinuierliche **Weiterbildung** dafür, dass ihre Servicemitarbeiter sich kontinuierlich weiterentwickeln können.

## Wandel des Servicegeschäfts

Lange Zeit galt das Servicegeschäft als wenig dynamisch und rein reaktiv, d.h. es diente lediglich dazu, Maschinen und Anlagen am Laufen zu halten. Die wichtigste Aufgabe der Services bestand dabei in der **Stützung des Produktgeschäfts** ("Kerngeschäft"). Konsequenterweise wurden Serviceleistungen häufig umsonst angeboten oder mit den Produktpreisen verrechnet. Eine eigenständige Vermarktung und Abrechnung war eher die Ausnahme und auch in eine umfassende Ausbildung der Servicemitarbeiter wurde nur so viel investiert, wie zur Beherrschung des Produkts notwendig war.

In den letzten zehn bis fünfzehn Jahren hat sich diese Situation grundlegend geändert. Auslöser waren vor allem **steigende Kundenanforderungen** an den Betrieb und die Verfügbarkeit von Maschinen und Anlagen. Hinzu kamen eine verstärkte Auslagerung ehemals unternehmensinterner Servicetätigkeiten und der permanente Druck auf die Margen und Deckungsbeiträge beim Produktgeschäft. Viele Anbieter haben diese Entwicklung frühzeitig erkannt und damit begonnen, ihr Servicegeschäft systematisch auszubauen und ihren Kunden mit so genannten **Value Added Services** einen zusätzlichen Nutzen zu bieten. Mit diesen differenzierten Dienstleistungsangeboten möchten die Firmen sich vom reinen Produktlieferanten hin zu einem strategischen Partner entwickeln und so ihre Kunden nicht nur bei der Nutzung der Produkte sondern auch bei der Verbesserung ihrer organisatorischen Abläufe unterstützen. Services werden nicht mehr überwiegend als ein wichtiges Element der Sicherstellung von Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität verstanden sondern als ein eigenes Geschäftsfeld, das das Produktgeschäft ergänzt und den Kundenkontakt intensiviert.

Erforderlich sind dabei insbesondere Servicekataloge mit transparenten Servicebeschreibungen einschließlich eindeutiger Qualitätsmerkmale, eine klare Definition der Serviceprozesse sowie Qualifizierung der Mitarbeiter und professionelle Ausstattung (z.B. mobile Serviceunterstützung durch Smartphones und Tablets). Eine solche



**Professionalisierung** – einhergehend mit einer steigenden Zahlungsbereitschaft der Kunden – ermöglichte vielen Unternehmen in zunehmendem Maße eine eigenständige Preisfestlegung für ihre Serviceleistungen und in vielen Betrieben stellt sich der Servicebereich heute nicht mehr als Anhängsel zur Produktion oder zum Vertrieb, sondern als gleichberechtigte Business Unit oder als eigenständiges und erfolgreiches Profit Center dar.

Die geschilderte Entwicklung führt dazu, dass viele produzierende Unternehmen mittlerweile einen großen Teil ihres Umsatzes mit Services erwirtschaften. Im Maschinen- und Anlagenbau gehen die Schätzungen von durchschnittlich etwa 20-25 Prozent aus. Wenn die Informationstechnik dazukommt, sind diese Werte auch höher. Das heißt, ehemals nur produzierende Unternehmen wandeln sich mehr und mehr zu kompetenten und professionellen Dienstleistern. Damit einher geht oftmals auch eine Veränderung der Unternehmenskultur. Denn es sind nicht nur qualitativ hochwertige Produkte gefragt, sondern auch verschiedenartige und **exzellente Services** und eine umfassende Betreuung der Kunden. Dieses ist wiederum nur mit Führungskräften und Mitarbeitern möglich, die nicht nur technisch „fit“ sind, sondern auch Interesse und Spaß in der Zusammenarbeit mit Kunden und am Geschäft des Kunden haben. Gefragt ist mehr denn je eine umfassende Servicekultur als Basis für ein erfolgreiches und profitables Service- und Lösungsgeschäft der Unternehmen.

## Aufgaben

Einhergehend mit den geschilderten Veränderungen des traditionellen Servicegeschäfts und den neuen Herausforderungen, wie z.B. durch die Digitalisierung, steigt die Aufgabenvielfalt der Services. Sie reicht von ausführenden Tätigkeiten über koordinierende bis hin zu planerischen Tätigkeiten. Viele anspruchsvolle und abwechslungsreiche Aufgaben finden dabei in direktem Kontakt mit Kundenmitarbeitern und deren Führungskräften statt.

Ein großer Teil der Aufgaben lässt sich der **Ausführung** zuordnen. Hierzu zählen typische Tätigkeiten wie die Instandhaltung von Maschinen, Systemen und Anlagen, der Software Support oder auch kaufmännische Aufgaben. Eine Reihe von Servicetätigkeiten ist zudem mit Reisen zu Vor-Ort-Einsätzen im In- und Ausland sowie gelegentlich auch mit Schichtdienst verbunden. Im Bereich der **Koordination** sind hingegen typische Aufgaben der komplexeren Abstimmung angesiedelt, wie z.B. im Marketing und Vertrieb, Aufträge zu gewinnen und zu disponieren (z.B. Einsatz von Servicetechnikern) sowie die Betreuung von Kunden und externen Partnern. Zu den Aufgaben im Bereich der **Planung** gehören das Analysieren (z.B. Problemursachen, Kundenbedarfe), das Entwickeln von Konzepten (z.B. für neue digitale Lösungen) und das Projektieren (z.B. Planung neuer Kundenprojekte). Diese Aufgaben setzen ein hohes Maß an Abstrahierungsvermögen und logischem Denken voraus.

Ausführung	Koordination	Planung
Montage & Inbetriebnahme	Entscheidungen vorbereiten	Anfrage & Situationen erfassen
Schulen & trainieren	Maßnahmen festlegen & verfolgen	Ursachen ermitteln
Instandhaltung	Aufträge steuern & verfolgen	Chancen & Risiken analysieren
Logistik durchführen & transportieren	Vorbereiten, koordinieren & disponieren	Aufwände & Angebote kalkulieren
Unterstützen & Support leisten	Einkaufen & beschaffen	Grundlagen ermitteln & bewerten
Prüfen & testen	Externe Partner koordinieren	Konzepte entwickeln
Messen & kalibrieren	Vermarkten	Planen & projektieren
Recyceln & entsorgen	Vertreiben	Informations- & Wissensmanagement
Reisen zu Vor-Ort-Einsätzen	Angebote erstellen	Budgetieren
Schichtdienst leisten	Kundenbeziehungen aufbauen & pflegen	Berichtswesen & Soll/Ist-Vergleiche
Auftrag rückmelden & dokumentieren	Optimieren & modernisieren	Forecasting (Vertrieb & Finanzen)
Informieren & präsentieren	Aufträge abrechnen & fakturieren	
Beraten	Berichte & Beschwerden bearbeiten	
Problem/ Leistung klären	Kundenzufriedenheit ermitteln	

Tabelle 1: Typische Aufgaben des Servicegeschäfts, vorläufige Klassifikation, rot noch offen (AFSMI)

Im fünften Kapitel werden insgesamt 16 verschiedene Tätigkeitsprofile im Servicegeschäft mit den typischen Hauptaufgaben dargestellt. Die Reihenfolge repräsentiert eine mögliche Personalentwicklung.

## Qualifikationen

Dienstleistungen im industriellen Umfeld werden meist im persönlichen Zusammenspiel zwischen den Mitarbeitern des Dienstleisters und des Kunden erbracht. Für den Erfolg der Dienstleistung sind deshalb die **Kompetenzen** der Mitarbeiter besonders relevant, die hier als Kombination aus Qualifikationen, Fertigkeiten und Erfahrung verstanden werden. Qualifikationen sind das Wissen und die Kenntnisse, die typischerweise über Aus- und Weiterbildung vermittelt werden. Fertigkeiten beschreiben das fachliche Können, wie etwa handwerkliche Fähigkeiten und Geschicklichkeit. **Qualifikationen** werden mit Zeugnissen, Zertifikaten und Teilnahmebestätigungen nachgewiesen.

In der Praxis unterscheiden wir zwischen der fachlichen-, methodischen-, und persönlichen Qualifikation. Die **fachliche Qualifikation** beinhaltet eine Aus- und Weiterbildung in einer oder mehreren Fachrichtungen, um die anstehenden Aufgaben bewältigen zu können. Zur effizienten Bewältigung neuartiger und komplexer Aufgaben wird eine **methodische Qualifikation** durch Vermittlung von Verfahrensweisen, Arbeitstechniken und Werkzeugen benötigt. Die **persönliche Qualifikation** bezieht sich auf die Schulung des Mitarbeiterverhaltens, wie beispielsweise die Selbstorganisation und die Kommunikationsfähigkeit.

Für die im folgenden Kapitel beschriebenen 16 Tätigkeitsprofile wurden die 20 wichtigsten fachlichen, methodischen und persönlichen Qualifikationen für das Servicegeschäft innerhalb eines T-Shape-Modells identifiziert (Abb.3). Das T-Shape-Modell soll andeuten, dass einzelne Qualifikationen mehr breit und weniger tief und andere Qualifikationen weniger breit und dafür tiefer beherrscht werden müssen. Das T-Shape-Modell ist die Grundlage für quantitative Qualifikationsprofile, die als Vorbereitung dieser Broschüre erstellt wurden.



Abbildung 3: Typische Qualifikationen für das Servicegeschäft mit dem T-Shape-Modell (AFSMI, IBM)

Im Folgenden sind die besonderen Schlüsselqualifikationen erläutert. Die weiteren Qualifikationen werden im CFSMI/AFSMI-Glossar beschrieben.

### **Service Experten identifizierten folgende Schlüsselqualifikationen:**

Bei der fachlichen Qualifikation sind neben den grundlegenden technischen bzw. kaufmännischen Qualifikationen das „**Service management**“, hervorzuheben. Es beinhaltet Kenntnisse und Wissen des Mitarbeiters, wie Leistungen für und mit dem Kunden zusammen effektiv erzeugt werden, um als **Botschafter** des Unternehmens erfolgreich aufzutreten. Dabei werden interne und externe Ressourcen effizient genutzt, mit dem Ziel die Qualität hoch und die Aufwände gering zu halten.

Zur methodischen Unterstützung dient im Wesentlichen die Qualifikation der „**Problemlösungsfähigkeit**“. Bei Hardware-Anwendungen ist als Beispiel die systematische Fehlersuche zu nennen. Bei Software-Anwendungen wird das Problemmanagement für das Bearbeiten von Störungen genutzt. Methoden, wie z.B. Kepner Tregoe, können helfen, Situationen richtig einzuschätzen, Ursachen systematisch zu analysieren, Entscheidungen zu treffen, Chancen und Risiken zu berücksichtigen und die richtigen Maßnahmen umzusetzen und zu verfolgen. Bei komplexen Herausforderungen können Werkzeuge für vernetzte Problemlösungen, wie z.B. die Kraftfeldanalyse, hilfreich sein.

Ferner wird als wesentliche persönliche Qualifikation die „**Kundenorientierung**“ angesehen. Im wörtlichen Sinne wendet sich der Mitarbeiter dem Kunden aufmerksam zu, um dessen Anforderungen zu ermitteln und Unternehmens- und Kundenziele effektiv und effizient zu erreichen. Auftretende Schwierigkeiten werden rechtzeitig erkannt und bei Bedarf wird geeignete Hilfe angefordert ggf. wird auf höhere Managementebenen eskaliert. Nach Abschluss des Auftrags erfolgen die Abrechnung und die Ermittlung der Kundenzufriedenheit. Wenn noch Fehler oder Mängel vorliegen, werden geeignete Maßnahmen ergriffen und verfolgt.



## Ausgewählte Tätigkeitsprofile

Das Spektrum an Tätigkeiten im Bereich der High-Tech-Services ist sehr vielfältig. Auf Basis von Expertengesprächen, Workshops mit Praktikern und der Analyse von Stellenanzeigen wurden Tätigkeitsprofile identifiziert, die für das Servicegeschäft charakteristisch sind und einen großen Teil der dort anfallenden Aufgaben abdecken. Insgesamt haben sich 16 idealtypische Tätigkeitsprofile (fett) mit ähnlichen Beschreibungen (nicht fett) ergeben, die im Folgenden vorgestellt und steckbriefartig beschrieben werden. Die einzelnen Profile sind in die Kategorien Hardware Services, Software Services, Betriebswirtschaftliche Services und Lösungsorientierte Services, eingeteilt. Jedes Profil enthält eine kurze Beschreibung der Tätigkeit und des damit verbundenen Nutzens für die Kunden sowie eine Charakterisierung der wichtigsten Aufgaben und Qualifikationen. Außerdem werden Möglichkeiten der fachlichen Weiterentwicklung aufgezeigt.

In dieser Version sind die abgebildeten Firmenanzeigen ausschließlich beispielhafte Platzhalter.

<b>Betriebswirtschaftliche Services</b>	<b>Lösungsorientierte Services</b>
Business Services	Lösungsgeschäft
<b>Service Marketing</b>	<b>Anwendungstechnische Dienstleistungen</b>
Service Portfolio- und Produktmanagement	Applikation
<b>Service Vertrieb</b>	<b>Beratung</b>
Service Sales	Consulting
<b>Pre-Sales Support</b>	<b>Service Engineering</b>
Vertriebsunterstützung/unbezahlte Services	Serviceentwicklung
<b>Service Controlling</b>	<b>Systemintegration</b>
Kalkulation/Kennzahlen/Analyse/Planung/Steuerung	Professional Services
<b>Hardware Services</b>	<b>Software Services</b>
Maintenance	Support
<b>Disposition &amp; Logistik</b>	<b>1st &amp; 2nd Level Support</b>
Hotline, Dispatch, Ersatzteilmanagement	Help Desk, Service Desk
<b>Field Service &amp; Instandhaltung</b>	<b>Informationstechnik &amp; Digitalisierung</b>
Inspektion, Wartung, Instandsetzung, Verbesserung	Remote Service
<b>Montage</b>	<b>Training</b>
Inbetriebnahme, Abnahme	Schulung, e-learning
<b>Prüfungen</b>	<b>Managed Services</b>
Messung & Kalibrierung	Betreiber Services

Tabelle 2: Typische Tätigkeiten im Servicegeschäft im Überblick mit Synonymen (AFSMI)

## Disposition & Logistik

Hotline, Dispatch, Ersatzteilmanagement

### Beschreibung/Definition

Ein Service über Telefon / Internet, die ein Unternehmen für seine Kunden oder Mitarbeiter anbietet, um Informationen, Unterstützung, Fehlersuche, Beratung über Software, Hardware oder Netzwerke zu erhalten. (COBIT)

### Output/Outcome aus Kundensicht

Angefragte Informationen, technische, logistische und sonstige Dienstleistungen werden für eine Fehlerbehebung rasch initialisiert und verfolgt. Bei Bedarf werden zusätzliche Ressourcen hinzugezogen.

### Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Im After-Sales hat der Kunde im Falle eines Falles immer einen kompetenten Ansprechpartner am Telefon.

### Fokus der Leistungen

Hardware, Systeme, Software und Betreiber.

### Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. 1st & 2nd Level Support, Training, Applikation und Service Vertrieb.

### Aufgaben

Anfrage & Situationen erfassen

Ursachen ermitteln

Maßnahmen festlegen & verfolgen

Aufträge steuern & verfolgen

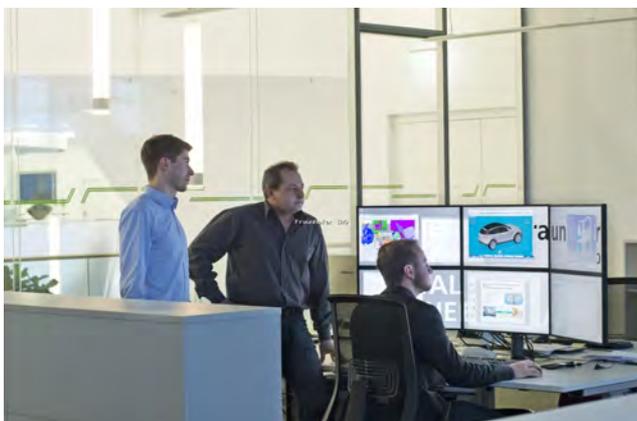
Vorbereiten, koordinieren & disponieren

Einkaufen & beschaffen

Kundenbeziehungen aufbauen & pflegen

Logistik durchführen & transportieren

Auftrag rückmelden & dokumentieren



## Hardware Services



[Technischer Kundendienst bei Festo](#)

[Service Mobile 24 von MAN](#)

### Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Die Herausforderung ist den aufgetretenen Fehler in kurzer Zeit gezielt zu beheben. Wenn es brennt, Sorge ich dafür, dass der richtige Mitarbeiter und das notwendige Material schnell vor Ort sind.

**viastore**  
SYSTEMS

### Der viastore-Weg

viastore ist ein führender internationaler Anbieter von Intra Logistik-Systemen, Intra Logistik-Software und Intra Logistik-Service. Der Fokus liegt auf der Planung, der Implementierung und der permanenten Verbesserung von Intra Logistik-Lösungen. 470 Mitarbeiter weltweit erwirtschaften einen Umsatz von 120 Millionen Euro.

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen

#### Dipl.-Ing. für Service-Hotline (m/w)

Ihr Arbeitsplatz befindet sich an unserem Hauptsitz Stuttgart:

**Ihre Aufgaben:**

- Callcenterbetreuung (Annehmen, Bewerten, Lösen von Kundenproblemen)
- Störungsbehebung im Bereich Steuerungstechnik und Materialfluss, Grundkenntnisse im Bereich Lagerverwaltungssysteme
- Beratung von nationalen und internationalen Kunden
- Nachverfolgung von Themen, die in die Fachabteilungen weitergeleitet wurden
- Dokumentation der Störungsbewältigung für die Anlagenkonzepte sowie Informationsbereitstellung für wiederkehrende Lösungsweg
- 24-Stunden-Hotline

**Ihr Profil:**

- Abgeschlossenes Studium Automatisierungstechnik oder Elektrotechnik oder eine entsprechende Ausbildung mit mehrjähriger Berufserfahrung im Bereich Anwendungsbetreuung
- Sie sind kommunikationsstark und können komplexe Sachverhalte einfach und verständlich darstellen
- Gute englische Sprachkenntnisse
- Flexibilität, Belastbarkeit und die Bereitschaft und Freude zur Erarbeitung in ständig neue Themengebiete
- Teamfähigkeit und hohe Selbstständigkeit

Mit Ihrer Begeisterung, Ihrem Engagement, Ihren Ideen und Ihrer Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen, tragen Sie entscheidend dazu bei, unseren Erfolg als Intra Logistik-Experte in einem internationalen Wachstumsmarkt weiter zu stärken.

Wir sind ein modernes, global agierendes und in die Zukunft gerichtetes Familienunternehmen, das Wert wie Mitarbeiterorientierung, Kundenverpflichtung, Integration, Flexibilität und Zuverlässigkeit täglich nachvollziehbar lebt.

Wir bieten Ihnen einen guteren Arbeitsplatz mit kurzen Entscheidungswegen und flachen Hierarchien – bei leistungsgerechtem Entlohnem und überdurchschnittlichen, strukturierten Zusatzleistungen. Sie arbeiten in einem spannenden Umfeld mit modernster Hard- und Software in einem sehr harmonischen, internationalen Team. Ihre Position ermöglicht es Ihnen, Ihre Eigenverantwortung und Kreativität einzubringen.

Sie haben Fragen? Frau Bellwenger steht Ihnen unter **+49 711 98 15-2004** oder unter [career.de@viastore.com](mailto:career.de@viastore.com) gerne zur Verfügung.

**viastore SYSTEMS GmbH**  
Magistratstraße 13  
70468 Stuttgart  
Germany

+49 711 98 15-0  
+49 711 98 15-200  
[career.de@viastore.com](mailto:career.de@viastore.com)  
[www.viastoresystems.de/en/home](http://www.viastoresystems.de/en/home)

**Guaranteed Success.**

### Qualifikationen

Service Management

Service Logistik

Problemlösungsfähigkeit

Prozessmanagement

Qualitätsmanagement

Information & Beratung

Selbstorganisation

Kommunikationsfähigkeit

Teamfähigkeit

Kundenorientierung

## Field Service & Instandhaltung

Inspektion, Wartung, Instandsetzung, Verbesserung

### Beschreibung/Definition

Installation und Wartung eines Produkts für den Kunden nach dem Verkauf oder während der Leihfrist. (EN 14943)

### Output/Outcome aus Kundensicht

Die Verantwortung für die Sicherheit und die fehlerfreie Funktion der Produkte im Betrieb wird zusammen mit den Kunden wahrgenommen und aktiv sichergestellt. Geplante und ungeplante Stillstandzeiten eines Produkts werden ressourcenschonend kurz gehalten und die Produktverfügbarkeit erhöht.

### Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Die Verfügbarkeit der Produkte beim Kunden ist hoch, damit unser Kunde damit Geld verdienen kann.

### Fokus der Leistungen

Hardware, Systeme, Software und Betreiber.

### Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. Disposition, Montage, 1st & 2nd Level Support, Training, Pre-Sales Support, Applikation und Beratung.

### Aufgaben

- Anfrage & Situationen erfassen
- Ursachen ermitteln
- Maßnahmen festlegen & verfolgen
- Vorbereiten, koordinieren & disponieren
- Einkaufen & beschaffen
- Montage & Inbetriebnahme
- Instandhaltung
- Optimieren & modernisieren
- Reisen zu Vor-Ort-Einsätzen
- Auftrag rückmelden & dokumentieren

### Qualifikationen

- Handwerkliche Fertigkeiten
- Maschinenbau-, Elektro- & Informationstechnik
- Problemlösungsfähigkeit
- Prozessmanagement
- Qualitätsmanagement
- Selbstorganisation
- Lösungsorientierung
- Teamfähigkeit
- Kundenorientierung
- Reisebereitschaft

## Hardware Services



[Servicetechniker bei Linde MH](#)

[Customer Service Siemens \(en\)](#)

### Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

„Man hat immer ständig unterschiedliche Aufgaben, man weiß nie, was erwartet einen morgen. Anfangs war ich Monteur in der Produktion, das war einfach zu eintönig, immer das Gleiche. Heute bin ich an unterschiedlichen Maschinen dran, mal die 30 Jahre alte, mal die, die ein halbes Jahr alt ist. Und dann auch zusehen, dass man etwas erreicht hat, die Maschine repariert ist, da bekommt man dann auch was vom Kunden zurück; (Trumpf in Frerich Frerichs, Altern in der Erwerbsarbeit - Perspektiven der Laufbahngestaltung)



**Über Ricoh**  
Ricoch ist ein globales Technologieunternehmen, das sich auf Bürokommunikation, Produktionsdruck, Dokumentenmanagement und IT Services spezialisiert hat. Die Ricoh-Gruppe mit Hauptsitz in Tokio operiert in circa 200 Ländern und Regionen. Im Geschäftsjahr 2014/2015, erreichte die Ricoh-Gruppe weltweit einen Umsatz von 2,331 Mrd. Yen (rund 18,5 Mrd. US-Dollar).  
Der Großteil des Umsatzes erzielt das Unternehmen mit Produkten, Lösungen und Dienstleistungen, die das Zusammenspiel von Mensch und Information verbessern. Darüber hinaus stellt Ricoh preisgünstige Digitalerpresser und spezielle Industrieprodukte her. Ricoh ist bekannt für die Qualität seiner Technologien, seinen einzigartigen Kundenservice und sein Engagement für Nachhaltigkeit.  
Unter dem Slogan imagine change hilft Ricoh Unternehmen dabei, ihre Arbeitsweise zu verändern und sich die kollektive Vorstellungskraft ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Nutzen zu machen.  
Weitere Informationen finden Sie auf: [www.ricoh.de](http://www.ricoh.de).

### Service Techniker (w/m) Bürokommunikation im Außendienst Für unser Business und Service Center in Stuttgart - Einsatzort Radolfzell

- |  |  |
|--|--|
| <b>Ihre Aufgabe</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ausführung und Sicherstellung qualitativ einwandfreier Reparatur- und Wartungsarbeiten von analogen und digitalen Bürokommunikationssystemen</li><li>Führung und Aktualisierung der zur Verfügung gestellten technischen Dokumentation</li><li>Netzwerkverbindungen an die Betriebssysteme unserer Kunden und Softwareinstallationen in der Kundenumgebung</li><li>Sicherstellung einer eigenen ausreichenden Ersatzteilversorgung</li><li>Teilnahme an Meetings zur Information über Produkte, technische Lösungen und administrative Belange der Firma</li></ul> | <b>Ihr Profil</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Erfolgreich abgeschlossene, technische Ausbildung, idealerweise als Informationselektroniker Fachrichtung Bürosystemtechnik</li><li>Gute Kenntnisse im Bereich der Elektronik &amp; Elektromechanik</li><li>Sehr gute IT-Kenntnisse im Umgang mit Betriebssystemen, Soft- und Hardware sowie Netzwerken</li><li>Erste Berufserfahrung, idealerweise im technischen Außendienst</li><li>Kundenorientiertes und unternehmensadäquates Auftreten sowie Serviceorientierung</li><li>Aufgeschlossenheit gegenüber technischen Veränderungen</li></ul> |
|--|--|

**Unser Angebot**  
Vorerst befristet für 1 Jahr erwartet Sie ein anspruchsvolles Aufgabengebiet, ein dynamisches Team, kontinuierliche Weiterentwicklung in Form von Produktschulungen und die langfristige Entwicklungschance in einem innovativen und wachsenden Konzern. Darüber hinaus bieten wir Ihnen attraktive soziale Leistungen und selbstverständlich die Bereitstellung eines Firmenwagens, den Sie auch privat nutzen können. Und vor allem eins: Spaß an Ihrer Arbeit!  
**Haben wir Ihr Interesse geweckt?**  
Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellungen sowie Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins! Bitte senden Sie Ihre Bewerbung an unseren **HR Manager Annett Peinz**. Bitte fassen Sie Ihre Unterlagen in einem Dokument mit einer Maximalgröße von 5 MB zusammen.

[Klicken Sie hier und bewerben Sie sich jetzt!](#)

RICOH DEUTSCHLAND GmbH  
Vahrenwalder Straße 315 | 30179 Hannover | Human Resources | [www.ricoh.de](http://www.ricoh.de)

## Montage

Inbetriebnahme, Abnahme



## Hardware Services

Serviceingenieure für Inbetriebnahme bei ABB

### Beschreibung/Definition

Funktionsnachweis zur Bestätigung, dass die vereinbarte Systemspezifikation erfüllt und vom Betreiber oder seinem Vertreter anerkannt wird. (ISO 19054)

### Output/Outcome aus Kundensicht

Hier werden Komponenten zu Systemen oder Anlagen zusammengestellt, montiert, geprüft und z.B. für einen Factory Acceptance Test (FAT) bereitgestellt. Die Installation, Inbetriebnahme von Systemen vor Ort beim Kunden z.B. mit einem Site Acceptance Test (SAT) kann zur Montage gehören.

### Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Der Kunde erhält eine für den operativen Betrieb einsatzbereite Lösung. Der Kunde bekommt genau das System oder die Lösung, die er beauftragt hat.

### Fokus der Leistungen

Hardware, Systeme, Software und Betreiber.

### Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. Pre-Sales Support, Field Service & Instandhaltung, 1st & 2nd Level Support, Training und Beratung.

### Aufgaben

Anfrage & Situationen erfassen

Ursachen ermitteln

Maßnahmen festlegen & verfolgen

Vorbereiten, koordinieren & disponieren

Einkaufen & beschaffen

Montage & Inbetriebnahme

Prüfen & testen

Recyceln & entsorgen

Auftrag rückmelden & dokumentieren

### Qualifikationen

Handwerkliche Fertigkeiten

Maschinenbau-, Elektro- & Informationstechnik

Problemlösungsfähigkeit

Prozessmanagement

Qualitätsmanagement

Selbstorganisation

Lösungsorientierung

Teamfähigkeit

Kundenorientierung

Reisebereitschaft

### Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Der Kunde freut sich, wenn ich ihm die neue betriebsbereite Maschine übergebe, als Techniker bin ich immer wieder an den neuesten Produkten dran.



Wenn sich technische Faszination und menschliche Inspiration verbinden, entsteht Zukunft. Ihre Zukunft: Mit Leidenschaft und Ideenreichtum bringen Sie uns ganz nach vorne. Wo immer heute in der Fabrik-, Logistik- und Prozessautomation Objekte zu identifizieren, zu klassifizieren und zu sichern sind, spielen Sensoren von SICK eine entscheidende Rolle. Mit über 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und fast 50 Tochtergesellschaften und Beteiligungen gehören wir weltweit zu den Markt- und Technologieführern in der Sensorelektronik. Die SICK Vertriebs-GmbH betreut Kunden unterschiedlichster Branchen im deutschen Markt und vertreibt erfolgreich alle Produkte der Segmente Fabrik- und Logistikautomation. Wir haben noch viel vor. Sie sollten dabei sein. **Ihre Ideen zählen.**

**Mitarbeiter Serviceaußendienst m/w**  
Region Stuttgart/Reutlingen - Home Office  
SICK Vertriebs-GmbH

**Ihre Herausforderung:** Inspektionstätigkeiten im Rahmen der Maschinensicherheit im Kundendienst • Sachkundige Inbetriebnahme und Reparatur von berührungslos wirkenden Schutzvorrichtungen • Erarbeitung kundenspezifischer Lösungen in der Fabrikautomation • Kompetentel-/ Ansprechpartner/-in für interne sowie externe Kunden

**Ihre Qualifikation:** Abschluss zum/zur staatlich geprüften Techniker/-in oder vergleichbare Qualifikation • Qualifikation zur Elektrofachkraft • Mehrjährige Berufserfahrung • Spezifische Kenntnisse im Bereich Sicherheitssteuerungen und Bustechnik • Basiswissen in Hydraulik, Pneumatik und Pressentechnik • Grundkenntnisse Englisch • Sicheres Auftreten • Gute Kommunikationsfähigkeit • Starke Kundenorientierung • Flexibilität in der Lösungssuche • Hohe Reisebereitschaft

**Ihre Vorteile:** Umfassende Weiterbildungsmöglichkeiten über die SICK Akademie • Attraktives Grundentgelt • Variable Vergütungsanteile • Flexible Arbeitszeiten • Flache Hierarchien

**Ihre Bewerbung:** Bitte bewerben Sie sich bevorzugt [online](#). • Per Post können Sie uns Ihre Unterlagen unter Angabe der Kennziffer PAst 383/11 zukommen lassen • SICK Vertriebs-GmbH • Personalabteilung • Willstätterstraße 30 • 40549 Düsseldorf • [www.sick.com/karriere](http://www.sick.com/karriere)



# Prüfungen

Messung & Kalibrierung



## Beschreibung/Definition

Bestimmung der Übereinstimmung mit festgelegten Anforderungen. (ISO 9000)

## Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Ich gehe den Dingen gerne auf den Grund. Sorgfältigkeit ist für mich wichtig.

## Output/Outcome aus Kundensicht

Der Kunde erhält Nachweise, dass bestimmte Anforderungen nachweisbar erfüllt sind.

## Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Hier ist Genauigkeit und Präzision wichtiger als Schnelligkeit, um die sichere und nachhaltige Funktion von Produkten beim Kunden zu gewährleisten.

## Fokus der Leistungen

Hardware, Systeme, Software und Betreiber.

## Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. Field Service & Instandhaltung, Montage oder Applikation.

## Aufgaben

- Anfrage & Situationen erfassen
- Ursachen ermitteln
- Maßnahmen festlegen & verfolgen
- Vorbereiten, koordinieren & disponieren
- Montage & Inbetriebnahme
- Messen & kalibrieren
- Reisen zu Vor-Ort-Einsätzen
- Schichtdienst leisten
- Auftrag rückmelden & dokumentieren

## Qualifikationen

- Maschinenbau-, Elektro- & Informationstechnik
- Servicemanagement
- Problemlösungsfähigkeit
- Prozessmanagement
- Qualitätsmanagement
- Selbstorganisation
- Lösungsorientierung
- Teamfähigkeit
- Kundenorientierung

testo industrial services GmbH

Seite 1 von 2



### Breites Spektrum mit Freiraum für selbständiges Arbeiten

Testo Industrial Services ist die rund 600 Mitarbeiter starke, internationale Dienstleistungsgesellschaft der Testo-Gruppe, die weltweit ca. 2500 Mitarbeiter zählt. Mit viel Leidenschaft kalibrieren wir Messanrichtungen und qualifizieren Anlagen mit den neuesten Methoden für die Industrie. Weiterhin unterstützen wir unsere Kunden bei der Umsetzung von Validierungen und anderen qualitäts-sichernden Maßnahmen. Sie haben jetzt die Chance, Ihr Know-how mit unserem erprobten Erfolgskonzept zu verbinden und eigenverantwortlich umzusetzen.

### Techniker/Meister/Facharbeiter (m/w) Calibration Services im regionalen Außendienst, PLZ-Bereich 2 (Stellen-ID 1305-1)

#### Was erwartet Sie?

- Verantwortungsvolle Prüf- und Kalibrieraufgaben (z.B. Kalibrierung unterschiedlicher Messgeräte und Anlagen nach den neuesten Methoden der Industrie) bei unseren Kunden vorort

#### Was sollten Sie mitbringen?

- Ausgebildete Techniker, Meister oder Facharbeiter mit den Schwerpunkten Mess- oder Elektrotechnik/Mechatronik
- Sie haben bereits Erfahrungen im Bereich Kalibrierung und/oder Messtechnik gesammelt oder Sie sind Berufseinsteiger und wir bieten Ihnen die Möglichkeit, sich nach einer umfassenden Einarbeitungsphase zu profilieren
- Sehr gute PC-Kenntnisse (MS-Office)
- Dienstleistungsmotivität und Reisebereitschaft
- Gute Fahrerlaubnis der Klasse B
- Ausgeprägtes Organisationsverständnis
- Sicherer und selbstbewusster Umgang mit Kunden

#### Was können wir Ihnen bieten?

- Arbeiten in einem dynamischen und erfolgreichen Dienstleistungsunternehmen
- Persönliche Entwicklungsmöglichkeiten in einem dynamisch wachsenden Unternehmen mit vielfältigen Weiterbildungsangeboten
- Abwechslungsreiches und anspruchsvolles Spektrum an Aufgaben
- Neutraler Dienstwagen (auch zur Privatnutzung)
- Stellenanfragen eines modernen Unternehmens

<http://www.stepsize.de/veranstaltet/View.asp?OfferView/total.do?offerId=3461515>

01.01.2016



# 1st & 2nd Level Support

Help Desk, Service Desk



## Beschreibung/Definition

ist eine lösungsorientierte Beratungstätigkeit, beispielsweise in einem Service Desk oder Help Desk. Insbesondere in der IT-Branche ist Support ein übliches Synonym für die Kundenbetreuung.

(Wikipedia)

## Output/Outcome aus Kundensicht

Sie sind in der After-Sales-Phase erster Ansprechpartner für unsere Kunden, wenn es um die Funktion und den Nutzen unserer Produkte geht.

## Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Der Kunde kann die technischen Produkte effektiv nutzen

## Fokus der Leistungen

Software, Hardware, Systeme und Anwender.

## Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

Sie können sich entweder in den 2nd oder 3rd Level weiterspezialisieren oder sich in kaufmännische Services oder zum Lösungsgeschäft weiterentwickeln.

## Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Ich möchte verzwickte technische Fragen lösen.



## Aufgaben

Anfrage & Situationen erfassen

Ursachen ermitteln

Entscheidungen vorbereiten

Maßnahmen festlegen & verfolgen

Informieren & präsentieren

Vorbereiten, koordinieren & disponieren

Informations- & Wissensmanagement

Kundenbeziehungen aufbauen & pflegen

Unterstützen & Support leisten

## Qualifikationen

Maschinenbau-, Elektro- & Informationstechnik

Servicemanagement

Problemlösungsfähigkeit

Prozessmanagement

Information & Beratung

Applikation & Anwendung

Selbstorganisation

Lösungsorientierung

Teamfähigkeit

Kundenorientierung



Agfa HealthCare ist führend im rasch wachsenden Markt der integrierten IT- und Imaging-Systeme, welche Gesundheitseinrichtungen einen nahtlosen Informationsfluss sowie eine 360°-Sicht auf die Behandlung von Patienten gewähren. Das Unternehmen verfolgt eine einzigartige, ganzheitliche Vorgehensweise, die es ermöglicht, voll integrierte Lösungen für alle Klinikverfahren zu bieten. Diese spezialisierten Lösungen verbinden IT mit Imaging-Systemen für die Radiologie, Kardiologie, Mammografie und Orthopädie. ORBIS, das Klinik-Informationssystem von Agfa HealthCare, integriert alle in Gesundheitseinrichtungen entstehenden, administrativen und klinischen Daten und kann dadurch die besonderen Bedürfnisse des medizinischen und pflegerischen Fachpersonals abdecken.

Wir suchen für unsere Geschäftsstelle in Rottenburg am Neckar einen

### Supporter im Bereich DMS/ECM (m/w)

Ref. HR-2014-02221

#### Aufgaben:

- Softwaresupport von Applikationen im Bereich Dokumentenmanagement / KIS - Krankenhaus Informations System
- Incidentmanagement, Analyse und Fehlerbehebung per Fernwartung
- Analyse komplexer Problemstellungen sowie Erarbeitung, Dokumentation und Umsetzung von Lösungsansätzen
- Durchführung von Softwareupdates auf Kundensystemen
- Enge Zusammenarbeit mit SW-Entwicklung, Produktmanagement und Projektmanagement

#### Anforderungen:

- Fachinformatiker oder Bachelor in Informatik und/oder Informatik und/oder Wirtschaftsinformatik oder vergleichbare Ausbildung mit idealerweise erster Berufserfahrung im ECM/DMS-Umfeld
- Gute Kenntnisse in Datenbankmanagementsystemen (Oracle und/oder Microsoft SQL Server)
- Gute Kenntnisse im Einsatz von SQL
- Gute Kenntnisse in Microsoft Windows Server und Client Betriebssystemen
- Idealerweise ITIL-Kenntnisse (insbesondere Incident- und Problem-Management)
- Ziel- und Teamorientierung, selbständiges Arbeiten, kommunikationsfreudig
- Deutsch fließend sowie gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Wir bieten Ihnen einen innovativen, internationalen Arbeitsplatz mit der Möglichkeit, das Arbeitsumfeld eigenständig zu prägen und sich kontinuierlich weiterzuentwickeln. Ihnen stehen an einem attraktiven Arbeitsort und moderner Arbeitsumgebung mit sehr guter Teamatmosphäre alle Wege offen.

Mit gezielter Förderung durch Training und fachspezifischer Weiterbildung unterstützen wir Sie bei der Erreichung Ihrer Ziele. Dabei verfolgen wir einen strukturierten Prozess bei der beruflichen Entwicklung eines jeden Mitarbeiters. So stellen wir sicher, dass Fähigkeiten gefordert, Engagement gewürdigt und persönliche Präferenzen berücksichtigt werden.

Agfa HealthCare GmbH  
Human Resources  
Konrad-Zuse-Platz 1-3  
53227 Bonn  
<http://www.agfahealthcare.de>

### Beschreibung/Definition

Teleservice/Remoteservice ist die telekommunikative Unterstützung der Inbetriebnahme, Inspektion, Diagnose, Wartung, Parametrierung, Anpassung und Instandsetzung von Produktionsmitteln. Als ergänzende Dienstleistung verbessert, erweitert, vereinfacht und beschleunigt Tele-/Remoteservice die konventionellen Dienstleistungen. (VDI 2885)

### Output/Outcome aus Kundensicht

Sie nutzen die moderne Informationstechnik, um die Digitalisierung voranzutreiben.

### Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Die Chancen moderner Informationstechniken werden genutzt, mögliche Risiken werden vermieden oder reduziert.

### Fokus der Leistungen

Software, Hardware, Systeme und Anwender.

### Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. Weiterentwicklung in das Lösungs- bzw. Projektgeschäft.

### Aufgaben

- Anfrage & Situationen erfassen
- Maßnahmen festlegen & verfolgen
- Informieren & präsentieren
- Beraten
- Grundlagen ermitteln & bewerten
- Konzepte entwickeln
- Planen & projektieren
- Vorbereiten, koordinieren & disponieren
- Externe Partner koordinieren
- Montage & Inbetriebnahme
- Informations- & Wissensmanagement
- Schulen & trainieren

### Qualifikationen

- Maschinenbau-, Elektro- & Informationstechnik
- Servicemanagement
- Problemlösungsfähigkeit
- EDV-Anwendung & Medien
- Prozessmanagement
- Applikation & Anwendung
- Selbstorganisation
- Lösungsorientierung
- Teamfähigkeit
- Kundenorientierung

### Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Ich möchte an der aktuellen technischen Entwicklung, insbesondere in der Informationstechnik, mitmachen.



#### Software Support Analyst (m/w)

Job ID: 216758  
Ort: Köln oder Frankfurt  
Organisation: Siemens Industry Software GmbH  
Art der Anstellung: Vollzeit, unbefristet

#### Gemeinsam machen wir den Unterschied.

Siemens Industry Software, eine Business Unit der Siemens Digital Factory Division, ist ein weltweit führender Anbieter von Software, Systemen und Dienstleistungen für das Product Lifecycle Management und das Management von Produktionsvorgängen. Mit unserem Angebot an leistungsstarker Industriesoftware unterstützen wir produzierende Unternehmen dabei, Flexibilität und Effizienz ihrer Fertigungsprozesse zu steigern und neue Produkte schneller auf den Markt zu bringen. Wenn es um die Zukunft der Industrie geht, führt an uns kein Weg vorbei.

Werden Sie jetzt Teil unseres Technical Support Teams von Siemens Industry Software als Software Support Analyst (m/w) in unserem sog. Global Technical Access Center (GTAC) am Standort Köln oder Frankfurt.

#### Ihr neues Aufgabenfeld - herausfordernd und zukunftsorientiert

- Der Technical Support ist für die Verifizierung von Softwaredefekten unserer Wartungskunden und Partner sowie deren Weiterleitung und Eskalation in die Entwicklung verantwortlich.
- In der Position des Software Support Analyst (m/w) betreuen Sie unsere Industriekunden von unseren Standorten in Köln oder Frankfurt aus.
- Sie analysieren Störungsmeldungen, erstellen Workarounds und koordinieren diese Störungsmeldungen mit Kunden und unserer Entwicklung.
- Zusammen mit einem Team von über 100 erfahrenen Support Ingenieuren, das über verschiedene Standorte in ganz Europa verteilt ist, arbeiten Sie an den Bereitstellungen von Lösungen.
- Sie tragen zum Erfolg des Kunden und des Technical Supports durch Ihre fachliche und persönliche Expertise bei und werden dabei vom gesamten Team unterstützt.

#### Ihre Qualifikationen - fundiert und adäquat

- Abgeschlossenes technisches Studium Maschinenbau, oder eine gleichwertige fundierte technische Berufsausbildung mit Berufserfahrung.
- Berufserfahrung mit unserem CAD/CAM Produkt NX
- Berufserfahrung mit unserem PLM Produkt Teamcenter sind wünschenswert
- Affinität zu Analysen von Problemstellungen
- Hohe Dienstleistungsaffinität
- Überzeugungskraft
- Selbständige und strukturierte Arbeitsweise
- Ausgeprägte Team- und Kommunikationsfähigkeit
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Kenntnis einer weiteren Fremdsprache ist von Vorteil

So treten Sie mit uns in Kontakt - einfach und direkt

[www.siemens.de](http://www.siemens.de)

wenn Sie vor Ihrer Bewerbung mehr über Siemens erfahren möchten

+49 (221) 20692 999

wenn Sie erste Fragen gern persönlich mit unserem Recruiting Team klären möchten. Ansprechpartner dieser Stellenausschreibung ist Herr Christian Klenner

[www.siemens.de/bewerbung](http://www.siemens.de/bewerbung)

wenn Sie mehr Informationen über den Bewerbungsablauf und unsere Leistungen für Mitarbeiter erfahren möchten.

Siemens legt Wert auf Chancengleichheit. Wir freuen uns über Bewerbungen von Menschen mit Behinderung und unterstützen zudem die Bundesinitiative "Job - Jobs ohne Barrieren".

## Training

Schulung, e-Learning

### Beschreibung/Definition

Planmäßiges Durchführen von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zur gezielten Vermittlung von Wissen, Methoden, Fähigkeiten und Verhaltensweisen und der Befähigung, diese ergebnisorientiert umzusetzen. (VDI 4510)

### Output/Outcome aus Kundensicht

Sie trainieren durch professionellen Informations- und Wissenstransfer unsere Kunden, um eine gute Nutzung unserer Produkte zu gewährleisten.

### Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Gut trainierte Kunden nutzen unsere Produkte sicher und effektiv.

### Fokus der Leistungen

Software, Hardware, Systeme und Anwender.

### Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. Weiterentwicklung zum Support oder zur Applikation.

## Aufgaben

Anfrage & Situationen erfassen

Vermarkten

Informieren & präsentieren

Grundlagen ermitteln & bewerten

Auftrag rückmelden & dokumentieren

Konzepte entwickeln

Vorbereiten, koordinieren & disponieren

Informations- & Wissensmanagement

Schulen & trainieren

Maßnahmen festlegen & verfolgen

## Qualifikationen

Servicemanagement

Problemlösungsfähigkeit

Prozessmanagement

Information & Beratung

Applikation & Anwendung

Selbstorganisation

Lösungsorientierung

Teamfähigkeit

Kundenorientierung

## Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Ich möchte mein Wissen und meine Erfahrung an Kollegen und Kunden weitergeben und dabei auch lernen.



Miele ist Innovationsführer für hochwertige Haus- und Einbaugeräte sowie für Gewerkmaschinen im professionellen Einsatz. Seit über 115 Jahren erfüllen weltweit über 17.500 Mitarbeiter mehr als ein innovatives und innovatives Engagement die hohen Qualitätsanforderungen unserer Kunden. Um unsere internationalen Spitzenleistungen auszubauen, brauchen wir auch in Zukunft Menschen mit frischen Ideen.

**Produkttrainer Service m/w**  
Arbeitsort: Bielefeld

**Ihre Aufgaben**

- Durchführen von Servicetrainings für den Produktbereich Spülen, Reinigen, Desinfizieren (inkl. Schulungen in allen ausländischen Niederlassungen)
- Umsetzung, Konzipierung und Weiterentwicklung von Trainingsunterlagen für die zu betreuenden Produkte
- Mitarbeit bei der inhaltlichen Planung und Bedarfsmittlung von Trainingsmaßnahmen
- Berücksichtigen, Einbinden und Überwachen von Normen, Richtlinien und Gesetzen
- Bearbeitung von Supportanfragen sowie Umsetzung der Servicemaßnahmen beim Kunden
- Betreuung der produktbegleitenden Praktikantura sowie der Trainingsgeräte

**Ihr Profil**

- eine abgeschlossene, technische Berufsausbildung sowie idealerweise eine Zusatzqualifikation als Techniker m/w (z. B. Techniker Elektrotechnik m/w) oder ein Bachelor-Studium mit dem Schwerpunkt Elektrotechnik, Mechatronik oder Maschinenbau
- Fachausbildung als Elektrotechniker
- mehrjährige Berufserfahrung im beschriebenen oder ähnlichen Aufgabengebiet
- Führerschein der Klasse B
- gute Englisch-Kenntnisse in Wort und Schrift
- Reisebereitschaft
- freundliches, selbstständiges und sicheres Auftreten

Wir freuen uns auf Ihre Onlinebewerbung. Für fachliche Rückfragen steht Ihnen unser Ansprechpartner zur Verfügung.

**Bezahlung:** tarifvertraglich  
**Beschäftigungsart:** Vollzeit  
**Beginn:** ab sofort  
**Ihr Ansprechpartner:** Ines Pöschel  
Werk Bielefeld, Human Resources  
Telefon: 0521/927 2116

[Zum Online-Formular](#)

## Managed Services

Betreiber Services

### Beschreibung/Definition

wird auch als Synonym für durch Outsourcing ausgegliederte (IT) Services verwendet. (nach ITIL)

### Output/Outcome aus Kundensicht

Beinhaltet die kontinuierliche Übernahme von Leistungserbringungsprozessen für den Kunden.

### Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Der Kunde kann sich auf seine Prozesse mit seinen Kernkompetenzen konzentrieren.

### Fokus der Leistungen

Software, Hardware, Systeme und Anwender.

### Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. Weiterentwicklung zu den betriebswirtschaftlichen Services

## Aufgaben

Anfrage & Situationen erfassen

Maßnahmen festlegen & verfolgen

Informieren & präsentieren

Aufwände & Angebote kalkulieren

Aufträge steuern & verfolgen

Vorbereiten, koordinieren & disponieren

Externe Partner koordinieren

Montage & Inbetriebnahme

Informations- & Wissensmanagement

Unterstützen & Support leisten

Optimieren & modernisieren

Auftrag rückmelden & dokumentieren

## Qualifikationen

Servicemanagement

Problemlösungsfähigkeit

Prozessmanagement

Applikation & Anwendung

Selbstorganisation

Lösungsorientierung

Teamfähigkeit

Kundenorientierung

## Software Services



[Services by Airbus](#)

[Managed Services von Agfa HealthCare](#)

### Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Ich möchte mein Wissen und meine Erfahrung an Kollegen und Kunden weitergeben und dabei auch lernen.



EINER VON VIELEN KARRIEREWEGEN

Gehen Sie mit uns den nächsten Schritt auf Ihrem ganz persönlichen Karriereweg. Mit mehr als 13.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und rund 3,1 Milliarden Pfund Umsatz ist Computacenter der führende herstellereübergreifende Dienstleister für Informationstechnologie in Europa. Seit mehr als 30 Jahren entwickeln, implementieren und betreiben wir für unsere Kunden – ob Mittelstand oder DAX-Konzern – maßgeschneiderte IT-Lösungen. Damit wir unseren Weg erfolgreich weitergehen können, suchen wir Sie als

#### IT Support Specialist 1st Level / Service Desk

ab sofort in Berlin, Bremen, Erfurt, Leipzig

##### Was Sie für uns tun können

- Entgegennahme, Registrierung (Dokumentierung), Klassifizierung (inkl. Priorisierung) und Weiterleitung von Incidents an die Betriebsorganisation (z. B. Verfahrensbeirat, Vor-Crit-Support) oder an die zuständigen Supportstellen beim Kunden
- Den Anwender bei den Produkten in den gängigen Office-Produkten im 1st-Level-Support per Remote-Steuerung unterstützen
- Fragen, Beschwerden und Ticketskalationen an verantwortliche Instanzen weiterleiten
- Erstellung von Auskünften bzw. Weitergabe von Informationen (z. B. Status von Incident-Bearbeitung und Aufträgen)
- Überwachung der Tickets (z. B. hinsichtlich Termimen, Qualität, Einhaltung von Eskalationen etc.)
- Prüfung auf Vollständigkeit und ggf. Vervollständigen (Dokumentieren) eines Tickets sowie Schließen des Tickets nach Rücksprache mit dem Anwender
- Vorschläge möglicher Probleme an das Problem Management über die Problemmotoren
- Erstellung von Vorschlägen für Einträge in die Lösungsdatenbank

##### Was Sie dafür mitbringen sollten

- Technisches Verständnis, Systemkenntnisse und „Denken in Prozessen“
- Gute bis sehr gute Englischkenntnisse
- Rasche Auffassungsgabe, analytisches Denken und visuelles Vorstellungsvermögen
- Sehr gute Kenntnisse im Office-Umfeld
- Kommunikatives Geschick
- Zuverlässigkeit, Schichtbereitschaft und Teamfähigkeit

##### Was wir Ihnen bieten

Eine abwechslungsreiche Tätigkeit, in der Sie Ihre eigenen Ideen umsetzen können. Eine ansprechende Vergütung, sehr gute Sozialleistungen und Mitarbeiterprogramme. Bei uns haben Sie Mitsprache bei Ihrer Arbeitszeitgestaltung und ein sehr angenehmes Arbeitsklima mit netten Kolleginnen und Kollegen.

Bei Computacenter legen wir Wert darauf unseren Mitarbeitern die Werkzeuge für Ihre tägliche Arbeit an die Hand zu legen. Unsere Größe ermöglicht es uns, Ihnen ein professionelles Arbeitsumfeld mit hoher Flexibilität für individuelle Lebensplanung zur Verfügung zu stellen. Und mit unserem umfangreichen Weiterbildungsprogramm unterstützen wir Sie auf Ihrem ganz persönlichen Karriereweg bei uns. Unsere Standorte sind modern und gut zu erreichen.

Wir freuen uns auf Ihre Online-Bewerbung! Sollten Sie vorab noch Fragen haben, wenden Sie sich gerne an unser HR Team unter +49 2273 60110302. Für weitere Informationen besuchen Sie uns gerne auf unserer Homepage.

[Hier bewerben](#)

[Weiterempfehlen](#)



## Service Marketing

Service Portfolio- und Produktmanagement

### Beschreibung/Definition

Die systematische Ausrichtung aller Unternehmensfunktionen an den Bedürfnissen der Abnehmer unter Nutzung von Instrumenten zu deren Erschließung, Beeinflussung und Gestaltung. (VDI 4510)

### Output/Outcome aus Kundensicht

Das Service Marketing ermittelt Marktanforderungen, plant Serviceangebote und erstellt strategische und operative Marketingkonzepte.

### Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Marktchancen werden systematisch identifiziert, Geschäftspläne entwickelt, abgestimmt und mit aktiver Beteiligung aller benötigten Funktionen umgesetzt.

### Fokus der Leistungen

geplanter interner und externer Umsatz & Gewinn mit Services.

### Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. Service Vertrieb, Vertriebsunterstützung, Consulting, Service Engineering, Training oder Projektmanagement, Bereichsleitung.

### Aufgaben

- Anfrage & Situationen erfassen
- Entscheidungen vorbereiten
- Maßnahmen festlegen & verfolgen
- Vermarkten
- Informieren & präsentieren
- Beraten
- Angebote erstellen
- Konzepte entwickeln
- Planen & projektieren
- Externe Partner koordinieren
- Informations- & Wissensmanagement

### Qualifikationen

- Betriebswirtschaft
- Servicemanagement
- Branchen-Know-how (Lieferant, Kunde, Partner)
- Problemlösungsfähigkeit
- Projektmanagement
- Information & Beratung
- Selbstorganisation
- Lösungsorientierung
- Kommunikationsfähigkeit
- Sprachen & Interkulturelles Verständnis
- Teamfähigkeit
- Kundenorientierung
- Reisebereitschaft

## Betriebswirtschaftliche Services



Lösungen und Dienstleistungen bei Dräger

### Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

für das Große und Ganze im Service bin ich mit vielen internen und externen Personen ständig im Austausch. Ich bin der "Gatekeeper" für das In & Out des Service Portfolios meiner Business Unit.

HIER PASSIERT DIE ZUKUNFT. MACHEN SIE MIT.

DIE SCHWÄBISCHE WERKZEUGMASCHINEN GMBH IST EIN FÜHRENDE HERSTELLER VON INTERNATIONAL ERFOLGREICHEN HOCHLEISTUNGSBEARBEITUNGSZENTREN.

FÜR UNSERE AKTUELLEN UND ZUKÜNFTIGEN HERAUSFORDERUNGEN IM BEREICH DIENSTLEISTUNGEN SÜCHEN WIR ZUM NÄCHSTMÖGLICHEN TERMIN EINEN

**PRODUKTMANAGER DIENSTLEISTUNGEN** (m/w)

**Ihre Aufgaben**

- Verantwortlich für Planung, Entwicklung, Vermarktung und Prozess-Controlling von Dienstleistungen
- Innovationsmanagement für neue Dienstleistungen
- Vertriebs- und Beratungstätigkeit bzgl. Dienstleistungen
- Produktverbesserungen (DLs) einleiten und umsetzen
- Durchführung von Markt- und Wettbewerbsanalysen
- Markteinführungskonzepte erstellen und umsetzen

**Ihr Profil**

- Abgeschlossenes Studium im Bereich Wirtschaftsingenieurwesen/Internationaler Vertrieb oder gleichwertige technische Ausbildung
- Hohe Affinität und Interesse an Produkten des Maschinenbaus
- Sehr gutes Deutsch (in Wort und Schrift) sowie gute Englischkenntnisse (dritte Fremdsprache wünschenswert)
- Ausgeprägte Kommunikations- und Teamfähigkeit
- Selbständige und zuverlässige Arbeitsweise
- Sehr gute MS-Office-Kenntnisse

**Interessiert?** Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe des Eintrittstermins und Ihren Gehaltsvorstellungen.

**Schwäbische Werkzeugmaschinen GmbH**  
Seedorfer Straße 91 · 78713 Schramberg - Waldmössingen  
Personalabteilung · Tel. 07402 74-143  
personal@sw-machines.de

**SW** Technology People

Weitere Stellenangebote finden Sie unter [www.sw-machines.de/karriere](http://www.sw-machines.de/karriere)

## Service Vertrieb

Service Sales

### Beschreibung/Definition

Kundeninformation und -beratung sowie Verkauf von Dienstleistungen und ggfs. Ersatzteilen und Verbrauchsgütern. (AFSMI)

### Output/Outcome aus Kundensicht

Kunden finden, ansprechen, deren Bedarfe ermitteln, qualifizieren, Angebote machen, verhandeln, Verträge abschließen, Umsetzung der Aufträge verfolgen und Kunden weiter betreuen. Der interessierte Kunde ist immer gut informiert und beraten über die Service- und Lösungsangebote.

### Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Innerhalb des Unternehmens ist der Service Vertrieb der Kontakt für zugeordnete Kunden- und Interessentengruppen. Sichert konstruktives Team Selling mit Produkt- & Lösungsvertrieb.

### Fokus der Leistungen

Auftragseingang, Umsatz, Marge und/oder Gewinn.

### Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. in Richtung Marketing, Beratung, Vertriebsunterstützung, Projektleitung und Bereichsleitung.

### Aufgaben

- Anfrage & Situationen erfassen
- Maßnahmen festlegen & verfolgen
- Informieren & präsentieren
- Beraten
- Aufwände & Angebote kalkulieren
- Vertreiben
- Angebote erstellen
- Aufträge steuern & verfolgen
- Kundenbeziehungen aufbauen & pflegen
- Reisen zu Vor-Ort-Einsätzen
- Auftrag rückmelden & dokumentieren



### Qualifikationen

- Betriebswirtschaft
- Servicemanagement
- Branchen-Know-how (Lieferant, Kunde, Partner)
- Problemlösungsfähigkeit
- Projektmanagement
- Information & Beratung
- Selbstorganisation
- Kommunikationsfähigkeit
- Sprachen & Interkulturelles Verständnis
- Kundenorientierung
- Reisebereitschaft

## Betriebswirtschaftliche Services



Service Vertrieb bei ABB

### Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Ich freue mich, wenn ich Interessenten finde und bestehende Kunden von unseren Leistungsangeboten überzeugen kann, um sie zu zufriedenen Kunden zu entwickeln, die uns weiterempfehlen. Darüber hinaus motiviert mich das Erreichen der finanziellen Ziele unseres Bereichs (Umsätze und Deckungsbeiträge).

**HILTI** Ihre Karriere bei Hilti

Wo Ihre Stärken auf Möglichkeiten treffen.

**Bewerben Sie sich jetzt** **Karriere@Hilti**

Hilti bietet hervorragende Perspektiven für eine spannende Karriere in einem der weltweit erfolgreichsten Unternehmen der Bauindustrie.

Sie kommunizieren und begeistern Kunden gerne am Telefon, professioneller Kundenservice und zuverlässige Betreuung haben für Sie höchste Priorität, dann starten Sie Ihre Karriere bei dem Marktführer in unserer Hauptverwaltung am Standort Kaufering nahe München als

**Verkaufsberater (m/w) im Vertriebsinnendienst**

In der intensiven Einarbeitungszeit in unserem Kundenservice-Team lernen Sie unsere Produkte, unser Geschäftsmodell und unsere Kultur kennen und übernehmen im nächsten Schritt die eigenständige Gebietsverantwortung für ein Verkaufsgebiet im Außendienst - gerne in der von Ihnen bevorzugten Region.

**Ihre Verantwortung**

- Bei technischen Fragestellungen beraten Sie kompetent unsere Bestandskunden der Baubranche und vertrieben die Hilti Produktpalette sowie Serviceleistungen.
- Zu Ihren Aufgaben gehören die Bearbeitung und Aufnahme von Anfragen und Aufträgen sowie die Lösungsfindung bei Reklamationen.
- Ihre aktive Kommunikation mit allen Vertriebskanälen trägt zur Steigerung der Kundenzufriedenheit sowie zum Unternehmenserfolg bei.
- Gemäß der Vertriebs- und Marketingstrategie arbeiten Sie aktiv in bereichsübergreifenden Projekten mit.

**Ihr Profil**

- Sie haben Ihr Studium oder vergleichbare Aus- und Weiterbildung überdurchschnittlich erfolgreich abgeschlossen und suchen einen Karriereeintritt im Vertrieb eines internationalen Unternehmens?
- Hohe Kunden- und Serviceorientierung sind für Sie selbstverständlich?
- Sie verfügen über exzellente Kommunikations- und Organisationsfähigkeiten, sind eine offene, aufgeschlossene Persönlichkeit und arbeiten gerne im Team?
- Neben Ihrem routinierten Umgang mit MS Office haben Sie idealerweise erste Kenntnisse in SAP R/3?

Wir bieten Ihnen ein unbefristetes Arbeitsverhältnis und eine intensive Schulung in unserem Trainingszentrum in Kaufering bei München. Neben einer attraktiven Vergütung erwarten Sie professionelle Arbeitsmittel, eine betriebliche Altersvorsorge und ein unterstützendes Team.

Weitere Informationen für Ihre Bewerbung und zu Hilti: [www.hilti.de/karriere](http://www.hilti.de/karriere)

Referenznummer: 53441

Sabine Schmalcher | Recruiting Specialist  
T +49 89 19190 4232 | Hilti Deutschland AG

**CREATING PERSONALS 2015**

**Bewerben Sie sich jetzt** **Karriere@Hilti**

**Job Overview**

Kennziffer: 53441  
Reisebereitschaft: nein  
Branche: Baubranche  
Berufsfeld: Vertrieb  
Kontakt: Sabine Schmalcher

**Über Hilti**

Weltmarktführer, in 120 Ländern vertreten, 20.000 Teammitglieder, Direktvertrieb, 200.000 Kundenkontakte täglich, mehr als 30 Innovationen jährlich – das ist Hilti.

Wir begeistern Profis am Bau mit technologisch führenden Produkten, Systemen und Dienstleistungen, die durch mehr Leistung und Zuverlässigkeit überzeugen.

Entdecken Sie ein erfolgreiches Unternehmen, bei dem Sie Ihre Stärken voll ausschöpfen können!

**Company Video**

## Pre-Sales Support

Vertriebsunterstützung/unbezahlte Services

## Betriebswirtschaftliche Services

YouTube <sup>DE</sup> [Technical Sales Engineer at Texas Instruments](#)

### Beschreibung/Definition

Dienstleistungen, die dem Kunden vor dem Kauf angeboten werden, um den Verkäufer bei der Auftragsgewinnung zu unterstützen. (Gabler Wirtschaftslexikon)

### Output/Outcome aus Kundensicht

Gemeinsam mit der Vertriebsperson ermitteln wir Kundenbedarfe, qualifizieren, machen Angebote, verhandeln und schließen ab. Dann übergeben wir den Auftrag zur Realisierung an das jeweilige Hardware-, Software- oder Lösungsteam.

### Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Der Kunde ist über den Nutzen unserer Leistungsangebote tiefer informiert, erkennt und versteht, welche Veränderungen durch deren Implementierung bei ihm eintreten können, wird beraten und bestellt bei uns.

### Fokus der Leistungen

Technik & Umsatz; Top Expertise und realistische Angebote; Umsetzungsvisionen.

### Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. in Richtung Vertrieb oder in Richtung technischer oder betriebswirtschaftlicher Spezialisierung, bezahlter Beratung oder Lösungsgeschäft; Projektleitung.

### Aufgaben

- Anfrage & Situationen erfassen
- Maßnahmen festlegen & verfolgen
- Informieren & präsentieren
- Beraten
- Aufwände & Angebote kalkulieren
- Vertreiben
- Angebote erstellen
- Konzepte entwickeln
- Vorbereiten, koordinieren & disponieren
- Unterstützen & Support leisten
- Reisen zu Vor-Ort-Einsätzen
- Auftrag rückmelden & dokumentieren

### Qualifikationen

- Maschinenbau-, Elektro- & Informationstechnik
- Servicemanagement
- Problemlösungsfähigkeit
- Information & Beratung
- Applikation & Anwendung
- Selbstorganisation
- Lösungsorientierung
- Kommunikationsfähigkeit
- Sprachen & Interkulturelles Verständnis
- Teamfähigkeit
- Kundenorientierung
- Reisebereitschaft

### Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Ich suche eine Herausforderung zwischen Vertrieb und Technik mit intensivem Kundenkontakt. Im Pre-Sales Support habe ich genau das gefunden.





### Presales Consultant (m/w)

Public Safety

Mobilität und Sicherheit sind entscheidende Voraussetzungen für wirtschaftliches Wachstum und gesellschaftlichen Fortschritt. Die Frequentis AG stellt dafür Lösungen bereit. Als führender Anbieter versorgen wir Flugsicherungen, Leitzentralen von Sicherheits- und Rettungsdiensten, Eisenbahnunternehmen oder Küstenwachen mit Kommunikations- und Informationssystemen. Kunden weltweit arbeiten mit individuell angepassten, integrationsfähigen, ausfallsicheren und nutzerfreundlich gestalteten Systemen. Das Wissen, die Kreativität und die Flexibilität unserer Mitarbeiter ist dabei der wichtigste Wettbewerbsvorteil.

Der Geschäftsbereich Public Safety unserer Niederlassung Langen gehört zu den strategischen Wachstumsbereichen der Frequentis. Rund um den Globus steuern tagtäglich tausende Disponenten der BOS und Industriesicherheitsrelevante Einsätze, um Menschen in schwierigen Situationen zu unterstützen. Sie vertrauen dabei auf unsere Systemtechnik in den Leitstellen und Sicherheitszentralen.

#### Ihre Aufgaben

- Technische Beratung des Kunden in enger Abstimmung mit Sales
- Bearbeiten von technisch komplexen Angebotsprojekten samt Kalkulation in Abstimmung mit dem Headquarter
- Nahtstelle im Angebotsprozess zwischen Vertrieb, Produktmanagement und der Entwicklung
- Abhalten von technischen Präsentationen beim Kunden
- Beurteilung der technischen Machbarkeit von Projekten

#### Ihr Profil

- abgeschlossene technische Ausbildung im Bereich Informations- bzw. Nachrichtentechnik
- Berufserfahrung in ähnlichen Positionen (bspw. Produktmanagement oder Presales)
- gute Kenntnisse in der IT- und Telekommunikationstechnik von Vorteil (Grundlagen, Schnittstellen)
- solide Kenntnisse in der IT- und Telekommunikationsbranche, idealerweise im internationalen Projekt- oder Vertriebsbereich
- idealerweise Marktkenntnisse im Bereich Public Safety
- hohe Kunden-, Service- und Vertriebsorientierung sowie Reisebereitschaft
- gute Englischkenntnisse von Vorteil

#### Wir bieten Ihnen

- ein verantwortungsvolles Aufgabengebiet und die Möglichkeit, den Unternehmenserfolg aktiv mitzugestalten
- vielfältiges Know-How über modernste IT- und Kommunikationstechnologien
- die Chance, eigene Ideen zu entwickeln und umzusetzen
- eine wertschätzende Firmenkultur, wo Sie als Mensch zählen

Für diese Position bieten wir ein attraktives Package sowie Zusatzleistungen. Sie wollen Ihre Karriere bei Frequentis starten? Dann halten Sie Ihren Lebenslauf und Ihre Zeugnisse bereit und bewerben sich jetzt online!

FREQUENTIS AG

## Service Controlling

Kalkulation/Kennzahlen/Analyse/Planung/Steuerung

### Beschreibung/Definition

Prozess der Gestaltung, Überwachung und Steuerung der Leistung hinsichtlich einer Tätigkeit/eines Unternehmens unter Verwendung vereinbarter Indikatoren, durch den ein Unternehmen einen Anreiz erhält, seine strategischen Ziele zu erreichen. (EN 14943)

### Output/Outcome aus Kundensicht

Ist für die Formulierung der Serviceziele und Ergebnisse verantwortlich. Plant, analysiert und kontrolliert das Service Geschäft und seine Leistungsdaten. Unterstützt die verantwortliche Leitung des Service Geschäfts bei ihren Entscheidungen.

### Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Berichtet regelmäßig über die Service Produktivität im Sinne von Effektivität und Effizienz, um Service Zielerfüllung transparent zu vorherzusagen und zu tracken. Verfolgt die Entwicklung der finanziellen Geschäftszahlen und liefert Vorschläge für notwendige Eingriffe des Managements.

### Fokus der Leistungen

realisierter interner und externer Service Gewinn. Zuverlässige Vorhersagen der entsprechenden Steuerungsparameter des Service Geschäfts.

### Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

Service Marketing und Vertrieb bzw. betriebswirtschaftliches Lösungsgeschäft.

### Aufgaben

Anfrage & Situationen erfassen

Ursachen ermitteln

Entscheidungen vorbereiten

Chancen & Risiken analysieren

Maßnahmen festlegen & verfolgen

Informieren & präsentieren

Beraten

Aufwände & Angebote kalkulieren

Grundlagen ermitteln & bewerten

Unterstützen & Support leisten

Auftrag rückmelden & dokumentieren

### Qualifikationen

Betriebswirtschaft

Servicemanagement

Problemlösungsfähigkeit

EDV-Anwendung & Medien

Prozessmanagement

Projektmanagement

Information & Beratung

Selbstorganisation

Lösungsorientierung

Kommunikationsfähigkeit

Sprachen & Interkulturelles Verständnis

Kundenorientierung

## Betriebswirtschaftliche Services



Service Business Controller von Canon

### Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Ich verfolge und begleite gerne, ob Ziele auch umgesetzt werden. Identifiziere mich mit der Zielerreichung des Bereichs und unterstütze und empfehle Management Entscheidungen und Eingriffe, um Erfolg zu erzielen.



Kontinuierliche Produktinnovation und gezielte Kundenorientierung haben uns zu dem gemacht, was wir heute sind: Weltmarktführer in der gewerblichen Spültechnik und Reinigungstechnik für Gastronomie und Hotellerie, Gemeinschaftsverpflegung, Bäckereien und Fleischerien, Supermärkte, Fluggesellschaften, Kreuzfahrtschiffe, Automobilzulieferer, Forschungszentren und Pharmaunternehmen. Als Tochtergesellschaft des amerikanischen ITW-Konzerns sind weltweit 10.000 Mitarbeiter für uns tätig.

### KOMMEN SIE ZU UNS UND BEWEGEN SIE WAS, ALS: CONTROLLER (M/W) FÜR DEN BEREICH SERVICECONTROLLING

#### Ihre Aufgaben:

- Erstellung Geschäftsergebnisse und internes Reporting an Management sowie externes Konzernreporting (Ist Ergebnisse, rollierende Vorschaurechnung, Kennzahlen, Ergebniscommentierung)
- Operative Jahresplanung, Ergebnisplanung, Bilanz, Projektkosten, Investitionen, Kennzahlen
- Investitions-Controlling, Wirtschaftlichkeitsanalysen, projektbegleitende Kostenkontrolle
- Pflege interner Reporting- und BI-Systeme
- Interne Revision: Umsetzung Konzern-/Unternehmens-Richtlinien, Verfahrensprüfungen im Bereich Rechnungswesen
- Betriebswirtschaftliche Sonderaufgaben, Fallanalysen, Projektarbeit, Unterstützung Wirtschaftsprüfer

#### Ihr Profil:

- Erfolgreich abgeschlossenes betriebswirtschaftliches Studium mit Schwerpunkt Controlling und Rechnungswesen
- Mehrjährige Berufserfahrung von Vorteil
- Hohe analytische und konzeptionelle Fähigkeiten, ausgeprägtes logisches Denkvermögen
- Teamfähigkeit
- Zuverlässigkeit und eigenverantwortliches Arbeiten
- Gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Gute Kenntnisse MS-Office-Paket und Navision sowie MicroStrategy oder Professional Planner

Ditte senden Sie Ihre vollständigen Unterlagen mit Angaben zum frühestmöglichen Eintrittstermin und Ihrer Gehaltsvorstellung an:  
HOBART GmbH | Personalabteilung | Robert-Boesch-Straße 17 | 77656 Offenburg oder [bewerbung@hobart.de](mailto:bewerbung@hobart.de)

SPÜLTECHNIK

GASTECHNIK

UNTERNEHMENSKONZERN

UMWELTECHNIK

SERVICE

# Anwendungstechnische Dienstleistungen

Applikation

## Beschreibung/Definition

Technologische/produktionstechnische Beratung zur Steigerung/Optimierung der Produktivität/Produktqualität bzw. Sicherheit einer Maschine bzw. eines Anlagenteils. (VDMA 34161)

## Output/Outcome aus Kundensicht

Unterstützt den Kunden, die eigenen Produkte noch besser in die Kundenprozesse zu integrieren.

## Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Der Kunde hat einen erhöhten Nutzen dadurch, dass eingekaufte Produkte passgenau eingesetzt werden.

## Fokus der Leistungen

Hardware, Software, Systeme, Kunden- und Lieferantenprozesse zusammen mit Anwendern innerhalb kleinerer und mittlerer Projekte.

## Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. Weiterentwicklung zu den Professional Services oder Service Vertrieb.

## Aufgaben

- Anfrage & Situationen erfassen
- Maßnahmen festlegen & verfolgen
- Informieren & präsentieren
- Beraten
- Konzepte entwickeln
- Planen & projektieren
- Vorbereiten, koordinieren & disponieren
- Montage & Inbetriebnahme
- Informations- & Wissensmanagement
- Kundenbeziehungen aufbauen & pflegen
- Optimieren & modernisieren

## Qualifikationen

- Maschinenbau-, Elektro- & Informationstechnik
- Servicemanagement
- Problemlösungsfähigkeit
- Projektmanagement
- Information & Beratung
- Applikation & Anwendung
- Selbstorganisation
- Lösungsorientierung
- Kommunikationsfähigkeit
- Sprachen & Interkulturelles Verständnis
- Teamfähigkeit
- Kundenorientierung

# Lösungsorientierte Services



Lösungen von SICK

## Projektingenieure berichten von Schuler

### Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Mich interessiert, wie unsere Produkte beim Kunden noch größeren Nutzen stiften können. Dazu vertiefe ich mich sowohl in unsere Lieferantenprozesse als auch in die Kundenprozesse. Das ist interessant und abwechslungsreich.

Service Application Engineer (m/w)



Entdecken auch Sie Ihre Formel für Zufriedenheit

Für unseren Standort in Reinach/BL suchen wir Sie als Mensch und als:

### Service Application Engineer (m/w)

Endress+Hauser ist ein international führender Anbieter von Messgeräten, Dienstleistungen und Lösungen für die industrielle Verfahrenstechnik. Auch mit weltweit über 12.500 Mitarbeitenden sind wir ein Familienunternehmen geblieben und stolz auf unser herzliches Arbeitsklima. So verbindet die Mitarbeit bei uns immer zwei Seiten: die technische plus die menschliche. Das Ergebnis: ein Mehr an Zufriedenheit. Jeden Tag.

#### Aufgabe + Herausforderungen

- Ansprechpartner in allen Fragen zum Thema Plant Asset Management, Systemapplikationen und Automatisierungskomponenten
- Aktiver Auf- und Ausbau der technischen Fachkenntnisse sowie Coachen und Trainieren der Servicetechniker unserer Gruppe
- Erstellen von Dokumenten/Anleitungen
- Weltweite persönliche Unterstützung vor Ort bei Detailanalysen in Spezialfällen
- Zusammenarbeit und Unterstützung von Engineering und Entwicklung bei Projekten und Produktverbesserungen

#### Qualifikation + Profil

- Abgeschlossenes Studium in der Automatisierungstechnik/Elektrotechnik und/oder eine abgeschlossene Berufsausbildung in der Fachrichtung Automatisierungstechnik, MSR-Technik o.ä.
- Erfahrung in der Prozesssteuerung und/oder Automatisierungstechnik
- Kenntnisse in FOUNDATION Fieldbus, PROFIBUS und HART
- Kenntnisse zu den Themen Datenbanken, Netzwerkanalyse und IT Security sind von Vorteil
- Grundwissen zum Thema Plant Asset Management und Diagnoseverarbeitung sind von Vorteil
- Erfahrung bei der Inbetriebnahme von Feldbusapplikationen ist von Vorteil
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse
- Reisebereitschaft von ca. 30%

#### Vorteile + Zusatzleistungen

- Sicherheit eines international tätigen Familienunternehmens
- Familiäre Arbeitsatmosphäre
- Vielfältiges Aus- und Weiterbildungsangebot
- Überdurchschnittliche Altersvorsorge
- Flexibles Arbeitszeitmodell
- Zusätzliche Benefits wie eigenes Personalrestaurant, Job Ticket Parkplätze, betriebliche Gesundheitsförderung etc.

#### Kontakt + Bewerbung

Unsere Stelle spricht Sie fachlich und menschlich an? Dann freuen wir uns auf Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellungen und Ihres Eintrittstermins, vorzugsweise über unser HR Jobportal unter [www.endress.com/karriere](http://www.endress.com/karriere)

Endress+Hauser Process Solutions AG  
Malika Kurzmeyer  
Christoph Merian-Ring 12  
4153 Reinach/BL  
Schweiz

Endress+Hauser



# Beratung

Consulting



# Lösungsorientierte Services

Consultant in der Technologieberatung bei SAP

## Beschreibung/Definition

Erfassung der Wünsche der Auftraggeber, Vorschläge für Lieferungen und Leistungen und deren Kosten. (EN 15017)

## Output/Outcome aus Kundensicht

Die Beratung setzt dort an, wo informierte Kunden selbst nicht weiterkommen. Sie hilft, Lösungsalternativen für anspruchsvolle Probleme zu finden.

## Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Die Kunden profitieren vom umfangreichen Know-how der Berater und verbessern somit ihre eigene Produktivität.

## Fokus der Leistungen

Kundenprozesse, Systeme, Software, Hardware im intensiven Austausch mit Partnern und Kunden mit Hilfe des Projektmanagements.

## Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. Weiterentwicklung zu Service Marketing bzw. Vertrieb.

## Aufgaben

- Anfrage & Situationen erfassen
- Entscheidungen vorbereiten
- Chancen & Risiken analysieren
- Maßnahmen festlegen & verfolgen
- Informieren & präsentieren
- Beraten
- Aufwände & Angebote kalkulieren
- Grundlagen ermitteln & bewerten
- Konzepte entwickeln
- Planen & projektieren
- Informations- & Wissensmanagement



## Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Ich freue mich jedes Mal, wenn ich durch meine Arbeit die Prozesse meiner Kunden verbessern konnte.

**Warum HP?** Es gibt keinen besseren Platz, um Ihre Karriere zu starten. Entdecken auch Sie das weltweit führende IT-Unternehmen HP - und machen Sie sich mit uns gemeinsam auf den Weg. Erleben Sie, wie wir für unsere Kunden zur Höchstform auflaufen, wie wir Marktchancen nutzen und ständig neue Technologiefelder setzen. Und wie wir jedes einzelne Talent in einer Atmosphäre pflegen, in der sich Eigenverantwortung und gegenseitiger Respekt zu echtem Teamwork verbinden.

Der Bereich **ENTERPRISE SERVICES** umfasst ein umfangreiches Dienstleistungsportfolio an Applications und Outsourcing-Lösungen. Dazu zählen Standardisierung, Automatisierung und Auslagerung von IT- und Geschäftsprozessen.

Entdecken Sie die faszinierende Welt von HP als:

**Business Consultant (w/m)**  
Kennziffer: 1066718

Als Business Consultant für die Branchen Manufacturing, Automotive & Steel arbeiten sie als Mitglied eines Teams von HP-Mitarbeitern mit definierten Aufgaben und Schwerpunkten:

**Ihre Aufgaben:**

- Arbeit in funktional übergeordneten Teams mit dem Ziel, den Projekterfolg sicher zu stellen
- Anwendung anerkannter Projektmanagementmethoden und Tools, zur Sicherstellung des Projekterfolges
- Individuelle Beratung von Kunden in Veränderung von Geschäftsprozessen und deren IT-Auswirkungen
- Analyse und Beratung im Supply Chain Management, sowie in der Transformation von IT Services

**Ihre Qualifikationsvoraussetzungen:**

- Erfolgreich abgeschlossenes Studium der Betriebswirtschaft oder vergleichbare Qualifikation (max. ein Jahr Berufserfahrung nach dem Studium)
- Verständnis für die Marktsegmente, in denen HP tätig ist (strategische Ausrichtung), sowie für die Kundenherausforderungen an die bereitgestellten Lösungen
- Ausgeprägtes Kundenorientierung sowie Durchsetzungsvermögen
- Verständnis von Business Prozessen, besonders Supply Chain Management
- Erfahrung in der Optimierung und dem Design von Prozessen
- Business Case Erstellung
- Projekt Management Grundlagen - erste praktische Erfahrung ist von Vorteil
- Moderationsfähigkeit (z.B. Workshops, Teams) ist von Vorteil
- Analytisches Denkvermögen sowie hohe Belastbarkeit
- Exzellente Kommunikations- und Präsentationsfähigkeiten
- Fließende Deutsch- und Englischkenntnisse
- Hohe Reisebereitschaft (z.T. bis zu 100%)

**Standort:** Rueselsheim  
Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an: [yc@hp.com](mailto:yc@hp.com) (Tel: +49 (0) 7031 14 3394)  
Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung unter: [hp.com/go/jobs](http://hp.com/go/jobs) mit der Kennziffer 1066718.

© 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. The Hewlett-Packard Company is an equal opportunity employer. All rights reserved.

## Qualifikationen

- Maschinenbau-, Elektro- & Informationstechnik
- Betriebswirtschaft
- Servicemanagement
- Branchen-Know-how (Lieferant, Kunde, Partner)
- Problemlösungsfähigkeit
- Projektmanagement
- Information & Beratung
- Selbstorganisation
- Lösungsorientierung
- Kommunikationsfähigkeit
- Sprachen & Interkulturelles Verständnis
- Teamfähigkeit
- Kundenorientierung

# Service Engineering

## Serviceentwicklung

### Beschreibung/Definition

Service Engineering steht für die systematische Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen unter Verwendung geeigneter Methoden und Vorgehensweisen. (DIN-Fachbericht 75)

### Output/Outcome aus Kundensicht

Das Service Engineering erstellt oder pflegt ein Servicekonzept und schließt damit die Lücke von Ideen für neue Services bis zu deren Einführung am Markt durch detaillierte Planung. Serviceangebote werden systematisch entwickelt und getestet.

### Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Die Kunden erhalten ausgereifte und nachhaltige Serviceleistungen, die ihnen einen klaren Mehrwert bieten.

### Fokus der Leistungen

Service, in enger Verzahnung mit Hardware, Software und Systemen mit Hilfe des Projektmanagements.

### Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. Weiterentwicklung zu Systemintegration und Beratung sowie zu Service-Produktmanagement (v.a. Betreuung der entwickelten Services).

### Aufgaben

- Anfrage & Situationen erfassen
- Maßnahmen festlegen & verfolgen
- Informieren & präsentieren
- Beraten
- Grundlagen ermitteln & bewerten
- Konzepte entwickeln
- Planen & projektieren
- Informations- & Wissensmanagement
- Optimieren & modernisieren
- Reisen zu Vor-Ort-Einsätzen
- Auftrag rückmelden & dokumentieren

### Qualifikationen

- Maschinenbau-, Elektro- & Informationstechnik
- Servicemanagement
- Problemlösungsfähigkeit
- EDV-Anwendung & Medien
- Prozessmanagement
- Projektmanagement
- Qualitätsmanagement
- Information & Beratung
- Selbstorganisation
- Lösungsorientierung
- Kommunikationsfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Kundenorientierung

# Lösungsorientierte Services



## Projektingenieur bei Festo

### Service of a Vacuum Turbopump from Pfeiffer

### Mitarbeiterzitat, was macht Spaß

Mir macht es Spaß, komplexe Serviceprozesse so zu planen, dass unsere Kunden und unsere Firma einen möglichst großen Nutzen davon haben.







Für unsere Kunden heißen Safe-Lock Tubes seit 50 Jahren ambon Eppendorf. Als Controller weiß ich, wie viel wir verbessert haben. Ich frage dazu bei, unsere Prozesse noch wirtschaftlicher zu machen.

Exzellenz findet sich hinter den Kulissen statt. Darin arbeite ich als Produktmanager. Unsere Gefäße im Biopur®-Reinheitsgrad entstehen nahezu vollautomatisch in Reinräumen mit hochpräzisen Spritzgussanlagen.

### Zellwachstum trifft Jahresprognose

Die Zukunft der Life-Science ist zu komplex, um sie nur aus einem Blickwinkel zu betrachten. Darum sieht Eppendorf die Welt aus vielen Perspektiven – denen von Naturwissenschaftlern, Ingenieuren, IT-Spezialisten, Wirtschaftswissenschaftlern und Fachkräften aus anderen Disziplinen. Als Premium-Hersteller für innovative Produkte und Verbrauchsmaterialien sind wir eine weltweite Gemeinschaft von über 2.930 Mitarbeitern.

Gestalten und entdecken Sie Ihre Perspektive in unserer Eppendorf AG am Standort Hamburg – als

### Service Development Manager (m/w)

**Ihre Aufgaben:**

- Weiterentwickeln des Eppendorf Service Business auf globaler Ebene
- Durchführen von Wirtschaftlichkeitsanalysen für Serviceoptionen und –tools im Rahmen der Neuentwicklung von Eppendorf Produkten
- Termingerechte und wirtschaftliche Umsetzung von geplanten Services
- Projektmanagement für Serviceprodukte, insbesondere Sicherstellen des Kundennutzens, der Anwendbarkeit und der Vermarktbarkeit von Eppendorf Serviceleistungen
- Identifizieren, Bewerten und nachhaltiges Etablieren von Vertriebskanälen für Eppendorf Dienstleistungen

**Ihr Hintergrund:**

- Abgeschlossenes Studium des Ingenieurwesens oder technische Ausbildung mit mehrjähriger Berufserfahrung im Projekt- oder Produktmanagement vorzugsweise im Bereich der Life Sciences oder Medizintechnik
- BWL- und Marketingkenntnisse
- Sehr gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift sowie Erfahrung im Umgang mit SAP
- Hohe Reisebereitschaft
- Hohe konzeptionelle und analytische Fähigkeiten sowie Überzeugungsstärke und Verantwortungsbereitschaft

**Ihre Perspektiven bei Eppendorf:**

- Verantwortung für herausfordernde Projekte in einem internationalen Umfeld
- Persönliche und fachliche Entwicklung durch internationale und interdisziplinäre Teamarbeit
- Gestaltungsspielraum bei einer starken Premium-Marke mit ausgezeichnetem Unternehmensimage
- Innovative und wertschätzende Unternehmenskultur
- Austausch mit internationalen Kollegen sowie individuelle Beratung einzelner Länder und Werke

Vielseitig, zukunftsorientiert und global vernetzt – so ist die Eppendorf AG. Gemeinsam mit Ihren neuen Kollegen schlagen Sie eine Brücke zwischen Kunden und produzierenden Werken. Werden Sie ein Teil von uns und arbeiten Sie da, wo strategische Entscheidungen getroffen werden und alle Schnittstellen im Unternehmen zusammenlaufen. Machen Sie jetzt den nächsten Karriereschritt! Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an Andrea Liemandt, ☎ +49 40 53801-613

Eppendorf Mehr Perspektiven [perspektiven.eppendorf.com](http://perspektiven.eppendorf.com) [Online bewerben](#) [Diskutieren](#)

\*Die Safe-Lock Tubes sind die Weiterentwicklung der ersten Labor-Reaktionsgefäße – mit denen Eppendorf seit 1963 weltweite Standards setzt.

# Systemintegration

Professional Services

## Beschreibung/Definition

Ein Professional Service ist eine wissensintensive Dienstleistung, die Kunden angeboten wird. (nach Wikipedia)

## Output/Outcome aus Kundensicht

Hardware, Software und Services werden aufeinander abgestimmt und gebündelt. Kunden erhalten maßgeschneiderte Lösungen für komplexe Produkte und Prozesse.

## Nutzen aus Kunden- bzw. Lieferantensicht

Durch den Einsatz externer Profis minimiert sich das Risiko bei größeren Planungs- und Umsetzungsprozessen.

## Fokus der Leistungen

Kundenprozesse, Systeme, Software, Hardware mit Hilfe des Projektmanagements.

## Entwicklungsmöglichkeiten aus Mitarbeitersicht

z.B. Weiterentwicklung zu Service Engineering oder Vertrieb.

## Aufgaben

- Anfrage & Situationen erfassen
- Maßnahmen festlegen & verfolgen
- Informieren & präsentieren
- Beraten
- Konzepte entwickeln
- Planen & projektieren
- Montage & Inbetriebnahme
- Informations- & Wissensmanagement
- Schulen & trainieren
- Unterstützen & Support leisten
- Auftrag rückmelden & dokumentieren



## Qualifikationen

- Maschinenbau-, Elektro- & Informationstechnik
- Betriebswirtschaft
- Servicemanagement
- Branchen-Know-how (Lieferant, Kunde, Partner)
- Problemlösungsfähigkeit
- Projektmanagement
- Information & Beratung
- Selbstorganisation
- Lösungsorientierung
- Kommunikationsfähigkeit
- Sprachen & Interkulturelles Verständnis
- Teamfähigkeit
- Kundenorientierung

# Lösungsorientierte Services



Projektmanagement im Service bei ABB  
Professional Service & Support bei Canon

## Mitarbeiterzeit, was macht Spaß

Ich brauche alle paar Monate in meinem Beruf einen Kick. Neue Projekte sind deshalb genau das Richtige. Ich will planen und die Umsetzung mitgestalten. Da wird es nie langweilig.

**Job Details**

**Service Product Specialist for Production Printing Systems**

Job ID #: 1255 | Position Type: Full-Time Regular  
 Location: The Netherlands | Education Required: Not Indicated  
 Functional Area: Service | Experience Required: Approximately 5 years

**Position Description**

Do you have a strong affinity for technology as well as a strong business sense? Are you experienced with analyzing or engineering problems in the world of Graphic Arts and are you looking for a challenging new engineering service concept? This is the job you are looking for!

**Service Product Specialist for Production Printing Systems**  
 A challenging job for a specialist of engineering seeking to widen rather than driving processes, service concepts and commercial relations.

**Your challenge as Service Product Specialist**  
 The role is pivotal in the delivery of high quality and high-end products, enabling the company to exceed customer expectations as well as the delivery of added value set out during product definition. And in making sure Canon Regional Sales (RSM) organizations will be optimally served delivering 'best in class' service to our customers. You are a true technical service product champion in every aspect for one or more Wide Format products developed by CoA.

You are part of a product team steered by a Service Product Manager. Within this team you drive service concepts and quality processes during product development by translating service objectives in technical specifications in conjunction with product development (R&D) and Manufacturing. To realize set service performance targets you define and discuss design requirements with respect to serviceability.

To be successful you also need to your key stakeholders at R&D and Manufacturing, also without our International Training Centre (ITC) all to ensure availability of training, documentation tools, parts, instructions and solutions necessary to service your product(s) and systems. You make sure together on a product, part or system level process level to safeguard product quality and to introduce a successful, winning and value adding product for our customers.

You fully support Canon RSM's during and after the introductory phase and provide technical advice during escalations safeguarding product quality standards. During a product's lifecycle you actively pursue customer/user feedback in order to prevent and solve quality issues when they arise, and take action towards your stakeholders to meet expectations. You read, analyze, coordinate problem solving with external parties, and make sure necessary actions that require follow up are taken. You ensure that there is close cooperation with all parties concerned - customers, R&D, Manufacturing, Canon RSM's - and that specific solutions are generated that eventually contribute to the great customer satisfaction where Canon service is world famous for.

This position is based in Venlo, the Netherlands. In this role you report to the Manager Service & Support WFS.

**What do we have to offer you?**  
 This is a great real career also combining your passion for technology with business sense and work in a growing professional market (B2B) with a bright future in progress. Being part of the Canon organization CoA is a very strong player within the world of both CAD/CAM and Graphic Arts. You will have the independence to work on exciting projects, tackle ever-changing customer questions and requirements, and work with new products that come on the market developed at our own R&D.

In short, Service & Support is dynamic and fun! If you are looking for a job where you ensure product quality, and where your abilities to successfully influence and inspire people and teams can grow, then this is the job you are looking for!

**Benefits**

As said besides a challenging working environment, scope for personal and professional development you will receive an interesting package of employment conditions:

- Competitive salary
- Full-time job – a 40-hour week (with flexible hours)
- 25 vacation days
- Smartphone and laptop
- Commuting allowance
- Tenants' month payment and holiday allowance

**Who are we looking for?**

- You have completed a technical college education, preferably Bachelor of Engineering or Bachelor of Information and Communication Technology (or equivalent)
- You have about 5 years experience as product quality specialist/technical engineer or technician serving graphic arts products (primarily at customers). It is advantageous if you have serviced competitor products in addition to CoA products
- You have proven knowledge of color printing and understand workflows in the world of Graphic Arts. Furthermore you have ample knowledge of print quality and the factors influencing this parameter (e.g. RIP, Media, Printer settings and intrinsic behavior) and printing.
- Technical: Expert with strong planning/project management skills, decisive and a proactive attitude.
- Excellent analytical and organizational skills and a strong results driven mindset, self-starter with tendency to focus on opportunities and quality in a challenging operational environment with multiple stakeholders
- Excellent communication skills, fluent in English – verbal and written
- You are prepared to travel internationally occasionally - about 5 times on a yearly basis
- Living in the Netherlands, Belgium or Germany

**Department**  
 Within the business unit Wide Format Print Systems the team of Service & Support (SS) is responsible for realizing the service objectives for the CAD/CAM (technical documentation) and GA (Graphic Arts) product range. Service & Support is therefore involved in the whole process from product development to technical support in the field.

**Interested?**  
 Please send us your cover letter and resume via the apply now button on this page. If you have any questions regarding this position please contact Yvonne Adams, Recruiter, T 031 40773493/3494. Agency calls are not appreciated.

**About CoA**  
 CoA is a global leader in digital imaging, industrial printing and collaborative business services. CoA's mission is to accelerate new digital print technologies and transform them into local printing products and services for blue-chip multinationals around the globe and create studios around the corner. A Canon Group Company, CoA operates a vast global network of R&D centers to connect emerging digital print technologies to future markets.

**Share**

Facebook | LinkedIn | Company page | Twitter | MySpace | Google+ | Dribbble

## Aus- und Weiterbildung

Wir haben in den bisherigen Kapiteln die unterschiedlichen Aufgaben, Qualifikationen und Tätigkeitsprofile des industriellen Dienstleistungs- und Lösungsgeschäfts dargestellt. Wie werden nun die jeweiligen Qualifikationen und Fertigkeiten erworben?

### Zum Stand von Aus-und Weiterbildung

In der aktuellen deutschen **akademischen Ausbildungslandschaft** finden wir für das industrielle



Service Management seit über 10 Jahren konkrete Studienabschlüsse, die auch durch die Initiativen der Wirtschaft in den dualen Studiengängen wirksam wurden. Diese Studiengänge sind entweder in ingenieurwissenschaftlichen, betriebswirtschaftlichen oder Informatik-Fachbereichen angesiedelt. Dabei handelt es sich um Bachelorstudiengänge für industrielles Dienstleistungsmanagement an Dualen Hochschulen oder Bachelor- und Master-Programme für industrielle Dienstleistungen an Hochschulen für angewandte Wissenschaften. Der Trend zum

berufsbegleitenden Studium lässt nun auch im Bereich der industriellen Dienstleistungen die Studierendenzahlen allmählich ansteigen.

In der aktuellen deutschen **Berufsausbildungslandschaft** finden wir nur wenige Ausbildungsberufe mit direktem industriellen Service-Bezug, z.B. KFZ-Service-Techniker, Servicetechniker/ Servicemonteur Windenergieanlagen und Fachkraft für Rohr-/Kanal- und Industrieservice. Die überwiegende Service-Ausbildung findet in den Industriebranchen als interne Schulung und Einführung von Fachkräften auf der beruflichen Basis von Mechaniker-, Mechatroniker- und Elektroniker-Berufen sowie Informatikfachkraft statt.

Externe, öffentliche **Weiterbildungsangebote** sind noch sehr rar und oft nur regional verstreut verfügbar. So finden wir bei wenigen IHK's einen Servicetechniker (IHK) und den noch jungen Senior-Servicetechniker für Systeme und Prozesse (IHK). Durch den ZVEI wurden Weiterbildungen zum Automatisierungstechniker Vertiefungsrichtung Service (Level 1,2,B) Servicespezialist Elektrotechnik und andere entwickelt, deren Verbreitung auch noch gering ist. Andere Weiterbildungen werden bei einigen größeren Unternehmen firmenintern oder auch von externen privaten Trainingsanbietern angeboten.

Die IHKs haben als Selbstverwaltungseinrichtungen der Wirtschaft den gesetzlichen Auftrag (§ 56 BBiG), den Nachweis von Qualifikationen durchzuführen. Diese Angebote werden sehr häufig genutzt. Es werden vielfältige Qualifikationen vermittelt, die sich jedoch überwiegend an die

Anforderungen der klassischen Produktion oder an reine Dienstleister richten. Moderne Anforderungen von Service- und Lösungsanbietern werden hier kaum abgedeckt. Grundlage für die Qualifikationsnachweise sind bundesweite [Verordnungen](#) über Prüfungen, wie z.B. [Geprüfter Betriebswirt](#), [Geprüfter Technischer Betriebswirt](#) oder [Geprüfter Technischer Fachwirt](#). Diese Verordnungen sind auch die Basis von Weiterbildungsangeboten, die nicht nur von den IHK's angeboten werden. Sie haben erheblichen Einfluss auf Lernziele, Unterrichtsunterlagen, Prüfungen, Auswahl der Trainer und Prüfer. Die Zuständigen für die Weiterentwicklung dieser Verordnungen sind aufgerufen, die Lernziele entsprechend den modernen Tätigkeitsprofilen anzupassen und für aktuelle Aufgaben, wie z.B. Information und Beratung und Qualifikationen, wie z.B. Kundenorientierung zu ergänzen und andere Bereiche zu entschlacken.

## Kompetenzentwicklung

Die [Service-Kompetenzmatrix](#) hilft bei kleinen und mittleren Unternehmen, insbesondere im Bereich industrieller Service- bzw. Lösungsanbieter die Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter und Partner mittelfristig transparent machen und verbessern wollen. Die vorgestellte Lösung ist 100%ig kompatibel mit Anforderungen des modernen Service Managements und erfüllt gleichzeitig die Anforderungen des Qualitätsmanagements nach ISO 9001. Eine entsprechende EXCEL-Vorlage kann kostenlos von der AFSMI-Seite heruntergeladen werden.

## Anbieter von Aus- und Weiterbildung

Der AFSMI pflegt seit 2006 nationale wie internationale Web-Informationen zum Thema "[Bildungsangebote für High-Tech Service Management](#)". Inzwischen wurden diese Informationen



aktualisiert und ergänzt. Insgesamt haben wir zurzeit ca. 100 Angebote identifiziert. Gegenüber der ersten Liste, mit Schwerpunkten in den betriebswirtschaftlichen Bereichen, fällt ab 2014 auf, dass die Anzahl der Bildungsangebote in den technischen Bereichen zugenommen hat. Sehr erfreulich ist das Interesse an diesen Informationen. Diese inhaltliche AFSMI-Internetseite zeigt die

höchste Klickrate. Das ist eine positive Entwicklung, auch wenn das Angebot und die Reife insgesamt, verglichen mit anderen Disziplinen, noch sehr ausbaufähig sind.

## Lehrbücher

Im Vergleich zu anderen Disziplinen ist die Anzahl qualifizierter Lehrbücher sehr knapp. Dies ist besonders bedauerlich, obwohl seit über zwanzig Jahren in Deutschland eine kontinuierliche Forschungsarbeit in diesen Bereichen existiert. Im Jahr 2016 hat der AFSMI begonnen, geeignete [Lehrbücher auf seiner Internetseite](#) vorzustellen. Empfehlungen werden gerne berücksichtigt. Hochschulen und Universitäten sind weiter aufgerufen, diese Lücke zu schließen.

## Ausblick

Die Bedeutung der High-Tech-Services nimmt kontinuierlich zu und gleichzeitig ist das damit verbundene Servicegeschäft einem steten Wandel unterworfen. Für Anbieter technischer Dienstleistungen ist es deshalb umso wichtiger, auf diese Dynamik zu reagieren. Sie müssen eine klare Vorstellung über die anfallenden **Aufgaben** und die **erforderlichen Kompetenzen** ihrer Mitarbeiter entwickeln. Die in dieser Broschüre beschriebenen Tätigkeitsprofile sind ein erster Schritt hierzu. Anhand der dargestellten Beispiele können Unternehmen Transparenz über die Aufgaben und Qualifikationen ihrer Mitarbeiter herstellen und ein systematisches **Kompetenzmanagement** aufbauen. Dieses lässt sich insbesondere für die Auswahl und Einarbeitung neuer Mitarbeiter, aber auch für die Qualifizierung und Weiterentwicklung des vorhandenen Personals einsetzen.

Ein umfassendes Kompetenzmanagement für Services hilft außerdem dabei, Anforderungen und **Qualifizierungsbedarfe** rechtzeitig zu erkennen, die sich aus neuen Technologien und sich ändernden Kundenwünschen ergeben. Insbesondere führen aktuelle Entwicklungen im Bereich der **Digitalisierung** und der **Industrie 4.0** dazu, dass gänzlich neue Geschäftsmodelle und Märkte entstehen. Unter anderem bildet sich mit sogenannten **Smart Services** ein neuer Typus an datenbasierten Dienstleistungen heraus, die mit Hilfe digitaler Technologien über neu entstehende Serviceplattformen erbracht werden. Beispiele hierfür sind etwa die automatisierte Datensammlung und -analyse sowie die Fernüberwachung und -diagnose von Maschinen. Hier sind insbesondere die Servicebereiche von High-Tech-Unternehmen gefordert – es entstehen neue Wertschöpfungsketten und Serviceleistungen, die in hohem Maße digital geprägt sein werden.

**Diese Entwicklungen führen dazu, dass sich die Qualifikationsanforderungen an die Mitarbeiter in Richtung Informations- und Kommunikationstechnik und Medienbeherrschung verschieben.** Daraus ergeben sich gleichzeitig neue, interessante und spannende Beschäftigungsperspektiven.



Abbildung 4: Digitalisierung prägt zukünftige Servicetätigkeiten

## Anhang

### Autoren



**Till Post** leitet als Vorstand das Zentrum für Bildung, Forschung und Transfer des AFSMI German Chapter e.V. und das Center for Education, Research and Transfer des CFSMI in Europa. Er hat 15 Jahre in verschiedenen internationalen High-Tech Firmen innerhalb des Customer Supports gearbeitet bzw. diese geleitet. Seit 20 Jahren ist er freiberuflich in diesem Bereich tätig.



**Wilhelm Taurel** ist Senior Project Manager am Zentrum für Bildung, Forschung und Transfer und Ehrenmitglied des AFSMI German Chapter e.V. Seit 15 Jahren als Hochschullehrer für Service Management und Service Marketing und Mitarbeiter in Service-Forschungs- und Beratungsprojekten gibt er das in umfangreicher Service Management Praxis erarbeitete Know-How weiter.



**Thomas Meiren** ist Leiter der Abteilung „Dienstleistungsentwicklung“ am Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO in Stuttgart. In zahlreichen Forschungs- und Beratungsprojekten beschäftigt er sich bereits seit Mitte der Neunziger Jahre mit Strategien und Konzepten der Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen und trug maßgeblich zum Aufbau des Arbeitsgebiets Service Engineering in Deutschland bei. Thomas Meiren ist Autor von mehr als 120 Fachpublikationen.



**Prof. Dr.-Ing. Christian van Husen** ist Studiendekan für Service Management an der Fakultät Wirtschaftsingenieurwesen der Hochschule Furtwangen und Leiter des Steinbeis Transferzentrums service engineering + design. Er verfügt über langjährige Serviceerfahrung aus Industrie, Forschung und Beratung in den Branchen Automotive, Maschinen- und Anlagenbau sowie Chemie und ist Autor zahlreicher Fachveröffentlichungen. Der Fokus seiner Forschungs- und Beratungstätigkeit liegt auf Service-Entwicklung und -Innovation sowie Strategien und Konzepten für produktbegleitende Services.



**Dieter Häberle** ist akademischer Forschungsmitarbeiter an der Fakultät Wirtschaftsingenieurwesen der Hochschule Furtwangen University. Seine Forschungsgebiete sind die Dienstleistungsentwicklung und das Dienstleistungsmanagement. Dazu bringt er über 20 Jahre Serviceerfahrung in verschiedenen Industriebereichen und Verantwortungen, sowie Erfolge in Wachstums- und Effizienzsteigerungen der Serviceeinheiten mit. Auf diesen Gebieten ist er auch als selbstständiger Berater tätig.

## AFSMI German Chapter e.V.



Der AFSMI (Association for Services Management International) ist seit 1990 ein unabhängiger Verein und arbeitet zu 100 Prozent auf ehrenamtlicher Basis. Der Verein setzt sich für die Professionalisierung des Hightech-Service-Managements ein. Seine Mitglieder repräsentieren Servicebereiche in Unternehmen aus verschiedenen High-Tech-Branchen. Hierzu zählen große internationale Unternehmen aber auch zunehmend kleine und mittelständische Firmen. Er veranstaltet viermal im Jahr Fachtagungen für den Austausch von „Best Service Practices“ und für das persönliche Networking. Seit 2006 findet einmal im Jahr eine Fachtagung in einer Bildungs-, Forschungs- oder Transfereinrichtung statt. Der AFSMI informiert über die Internetseite Mitglieder und Interessierte. Er arbeitet international mit seinen Schwesterorganisationen innerhalb des CFSMI zusammen. Das AFSMI-German Chapter zählt zu den aktivsten, es wurde 2008 als weltweit bestes Chapter ausgezeichnet.

Das Zentrum für Bildung, Forschung und Transfer (ZBFT) des AFSMI setzt sich für die Kompetenzentwicklung mit dem Fokus „Good Service Practices“ ein. Das Zentrum unterstützt die Aus- und Weiterbildung durch die Information von weltweiten Qualifizierungsmaßnahmen, Zertifizierung von Studiengängen und Vermittlung von Lehrbeauftragten. Ferner beteiligt sich das ZBFT als Value Partner oder Unterlieferant bei deutschen oder europäischen Forschungs- und Transferprojekten wie MARIS, HyPriCo, KoProServ, EPISIS, PROMIDIS, Rise-BPM, EPO-KAD und SmartDiF. Die Projektergebnisse werden der Öffentlichkeit durch Veröffentlichungen, Veranstaltungen und Vorträge vermittelt. Das ZBFT setzt sich für einen verstärkten wechselseitigen Austausch von Wirtschaft und Wissenschaft ein und hat zu diesem Zweck 2014 den **„High-Tech-Service Know-how-Transfer Preis“** vergeben.

## Quellen

- acatech (2016): [Kompetenzentwicklungsstudie](#) Industrie 4.0
- AFSMI (2017): [AFSMI](#), [Kompetenzentwicklung](#) und [Downloads](#) für Aus- und Weiterbildung
- AFSMI/ZBFT (2016): [Bildungslinks](#) für Aus- und Weiterbildung
- AFSMI/ZBFT (2016): [Lehrbücher](#) für Aus- und Weiterbildung sowie Selbststudium
- Bauer, W., Karapidis, A. (2013): [Kompetenzmanagement in deutschen Unternehmen](#), Studie, Fraunhofer Verlag, Stuttgart (495 €)
- BITKOM (2010): [Industrielle Softwareentwicklung](#) - Leitfaden und Orientierungshilfe
- BITKOM (2011): [Bildung für die Wissensgesellschaft](#) - Bildungspolitisches Grundsatzpapier des BITKOM
- BITKOM (2007): Lernen für die Informationsgesellschaft! Bildungspolitisches Grundsatzpapier des BITKOM (n.a.)
- CFSMI/AFSMI Glossar (2017) in Vorbereitung
- McKinsey (2014): Education to Employment: [Getting Europe's Youth into Work](#)
- Post, T. (2015): Produktivitätsmanagement für industrielle Dienstleistungen stärken, Fokus: [Fachkraft Technische Dienstleistungen](#), RKW, Düsseldorf.
- Taurel, W. (2014): Produktivitätsmanagement für industrielle Dienstleistungen stärken, Fokus: [Aus- und Weiterbildung](#), RKW, Düsseldorf.
- VDI (2006): [Ingenieur-Dienstleistungen und Anforderungen an Ingenieur-Dienstleister](#), VDI-Richtlinie 4510, Düsseldorf. (150,80 €)
- VDE-Thesenpapier (2016): - [Was leisten Ingenieurinnen und Ingenieure der Elektro- und Informationstechnik?](#)  
Das Berufsbild von Akademikern der Fachrichtungen Elektrotechnik, Elektronik und Informationstechnik.
- VDMA (2015): [Industrie 4.0 - Qualifizierung 2025](#)
- VDMA (2014): [Nachwuchs für technische Ausbildungsberufe im Maschinenbau](#)
- VDMA (2011): [Service-Ingenieur ein Studiengang mit Zukunft](#)
- ZVEI (2015): [Leitfaden Industrie-Services](#) - Technische Dienstleistungen im Lebenszyklus von Maschinen und Anlagen
- ZVEI (2005): Services in Automation - Quality Through Competence - Customized Services (n.a.)
- ZVEI (2010): PCB and Electronic Systems - [Quality through Competence – Services made to order](#)

## Glossar

[Hier werden in der nächsten Version ca. 16 wichtige Begriffe wie z.B. Aufgaben und Qualifikationen mit Definitionen eingepflegt. Ein umfangreicher Glossar für die Praxis und die Aus- und Weiterbildung ist in Planung.]

z.B.:

Außendienst

Beratung

Betriebswirtschaftliche Kompetenz

Dienstleistung

Hotline

Inbetriebnahme

Information

Installation

Instandhaltung

Kundendienst

Modernisierung

Montage

Service Desk

Service-Logistik

Serviceentwicklung

Technischer Kundendienst

Technischer Support