

Innovativer After Sales im Technologieumfeld

Studiengang : EMBA General Management

Die Wichtigkeit des After Sales Service ist in der Theorie sowohl als auch in der Praxis bekannt. Trotz seiner Nähe zu der Kundschaft und stetigem Ausbau in den letzten Jahren, ist der After Sales Service intern immer noch untergewichtet. In dieser Masterthesis wurden die wichtigsten Aspekte des After Sales Service aufgearbeitet. Ausserdem zeigt sie auf, wie die Abteilung des After Sales Supportes zukunftsgerichtet auf die Bedürfnisse des Marktes angepasst werden kann.

Ausgangslage

Die Qualifizierung von Mitarbeitenden im After Sales Service war schon immer von grosser Bedeutung und wird in Zukunft sogar noch an Bedeutung gewinnen. Die Abteilung des After Sales Supportes EMEA/LATAM betreut ca. einen Viertel des Gesamtumsatzes der Franke Coffee Systems.

Zielsetzung

Die vorliegende Arbeit soll Antwort auf die Frage liefern, mithilfe welcher Massnahmen die Zusammenarbeit zwischen der Abteilung des After Sales Supportes, den Partnern wie auch den relevanten internen Abteilungen verbessert werden kann, um so letztendlich die Kundenorientierung und Zufriedenheit zu stärken.

Vorgehen

Um diese Frage zu beantworten, wurde das Thema After Sales Service analysiert und untersucht: «Welche Trends beeinflussen die Zukunft? In welche Richtung entwickelt sich die Branche? Und welche Strategien verfolgen die Partner von Franke Coffee Systems im Bereich After Sales Service?» Aufgrund

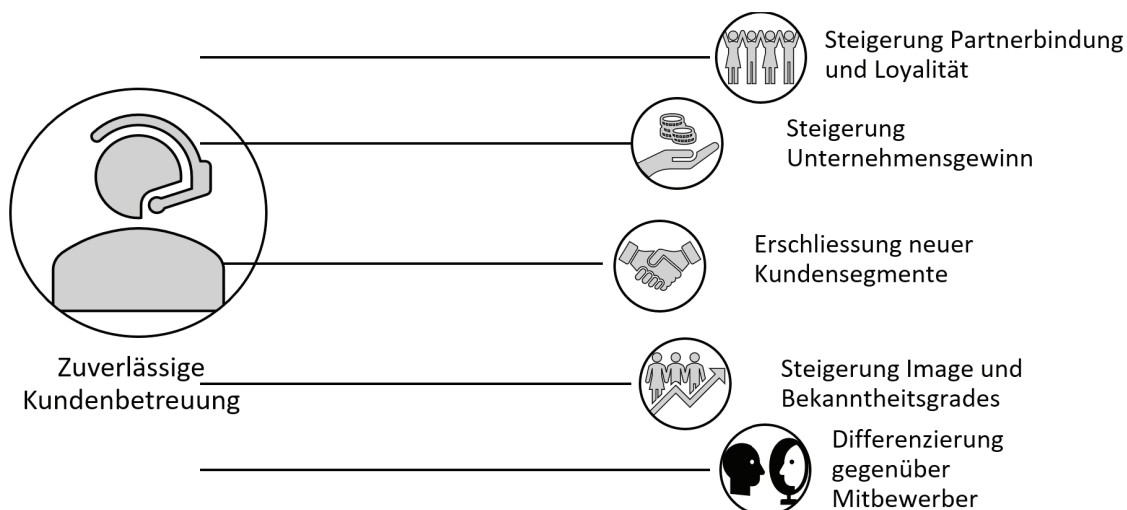
von Interviews mit den Partnern von Franke Coffee Systems und der Anwendung der Service Blueprint Methode konnten Verbesserungspotenziale, Trends und Weiterentwicklungen definiert werden. Die erfolgsversprechenden Kombinationen resultieren in Handlungsempfehlungen, welche der Sponsor dieser Arbeit in den nächsten Monaten umsetzen sollte.

Erkenntnisse

Die vorliegende Arbeit zeigt, dass die Kundenbindung zwischen dem After Sales Support und den Partnern einen sehr hohen Stellenwert hat - und die Partner sehen diesen als Sprachrohr ihrer Bedürfnisse. Diese Erkenntnis, gepaart mit dem guten und hohen Ansehen gegen aussen des After Sales Supportes, sollte genutzt werden, um die Kundenbindung noch weiter zu stärken. Insbesondere ein stärkerer Fokus auf die Digitalisierung, die sanfte Öffnung und Anpassung der Kommunikationskanäle und eine Angebotserweiterung durch Video Tutorials würde neben anderen Massnahmen kurzfristig die Kundenbindung nachhaltig erhöhen.



Luis Angel Gonzalez
luis.gonzalez@franke.com



Ziele des After Sales Service