

Kundeninformationen und Adressqualifizierung

Kundeninformationen für geplante Geschäftserweiterung eines Unternehmens für Getriebemotoren-Instandsetzungen

Ein Unternehmen hat sich auf Instandsetzung von leistungsstarken Getriebemotoren spezialisiert, beschränkte sich bisher aber auf wenige Hersteller. Die Geschäftsaktivität soll ausgeweitet werden auf Produkte aller gängigen Hersteller. Zur Überprüfung der Tragfähigkeit des Konzeptes werden Informationen der Anwender von Getriebemotoren hinsichtlich Bedarf, Entscheidungsstrukturen und Ansprechpartner benötigt.

Aufgabenstellung

- Befragung von industriellen Schlüsselunternehmen
 - Bedarf an Neuinstallationen und an Instandsetzungen
 - Derzeitige Praxis und zukünftige Erwartungen bei der Instandsetzung
 - Entscheidungsstrukturen und Ansprechpartner
 - Akzeptanz des Dienstleistungsangebots „herstellerunabhängige Instandsetzung“
 - Keine aggregierten Daten, sondern Einzelinformationen von jedem befragten Unternehmen

Durchführung

- Befragung anhand eines Kurzfragebogens
 - 101 kontaktierte Unternehmen, teilweise mehrere Ansprechpartner
 - Aufbereitung der Kontaktfragebögen zu einer Sammlung von Unternehmens-Einzelbeschreibungen als „Unternehmenssteckbriefe“
 - Insgesamt 101 Firmenprofile mit allen interessierenden Informationen

PBM - Kinderbetreuung Gefährdungsservice 2002		78
Freie (Dienstleistungen)		
Statische (Dienstleistungen)	Festakt	(Dienstleistungszeit)
Flexible (Dienstleistungen)	Flexakt	(Dienstleistungszeit)
Mobile (Dienstleistungen)	Mobile	(Dienstleistungszeit)
Anmerkungen Dienstleistungen		
Absprachtpunkt		
Zuständigkeit	Her (Dienstleistung)	Fax (Dienstleistung); Fax (Dienstleistung); Email (Dienstleistung)
Beschreibung		
Her Dienstleistung		
Dienstleistungen: Einsatz / Bestand		
Bestand	0000	80% 400 Stk Anzahl Nicht 5% 10 Stk Von anderen 5% 30 Stk
Engagement	0000	80% 400 Stk Anzahl Nicht 5% 10 Stk Von anderen 5% 30 Stk
Reparatur von sonst. Motorrad		
Reparatur von sonst. Motorrad		
Reparatur		
In der Werkstatt übernommen	<input type="checkbox"/>	ein großer Teil der Reparaturen werden in der eigenen Drive-Through oder durch das Servicecenter (SVC) – durch geschulte Servicemitarbeiter
Reparatur im Kundendienst	<input type="checkbox"/>	die Reparaturen werden direkt im Kundendienst durch den technischen Fachmann vorgenommen
Motorenreparatur		
Art Reparatur: Neue Reparatur		
Selbst	<input checked="" type="checkbox"/>	nein, ich gehe auf die Reparatur im eigenen Fachgeschäft
Full-Service Unternehmen	<input type="checkbox"/>	nein, ich gehe auf die Reparatur im eigenen Fachgeschäft
aus Fachhandel	<input type="checkbox"/>	nein, ich gehe auf die Reparatur im eigenen Fachgeschäft
für alle Anforderungen	<input type="checkbox"/>	nein, ich gehe auf die Reparatur im eigenen Fachgeschäft
Reparaturzeit		
Service		
Individuelle Erstellung	<input checked="" type="checkbox"/>	haben eigene Reparaturbedarf
je nach Anzahl	<input type="checkbox"/>	haben eigene Reparaturbedarf
Full-Reparaturgarantie	<input type="checkbox"/>	haben eigene Reparaturbedarf
Abwicklung		
Transaktions Abwicklung / Schriftliche Abwicklung / transparente Abrechnung / Interne Rechnung		
Komplexe zu lösen		
Beratung		
bei Komplexität eines Service im Hauses verhindern und eigene Wirkung verhindern		
Kundenservice		
Kundenservice kann zu leben, loszu gehen oder gelegentlich eine Reparatur, die wir selbst nicht ausführen können		

Ergebnisse

- Die meisten Unternehmen haben Getriebemotoren verschiedener Hersteller installiert, wenig Herstellerbindung
 - Reparaturbedarf bei fast jedem Unternehmen, bei Defektquoten zwischen 0,5% und 10% ist Reparaturbedarf wirtschaftlich interessant
 - Positiv: unabhängige Serviceunternehmen, schnell, regionale Nähe
 - Negativ: Pauschalkostenregelungen, Full-Service-Verträge
 - Erstellte „Unternehmenssteckbriefe“ ermöglichen Auftragsakquisition unter Berücksichtigung individueller Kundenbeläge