

Marktstudie Remote Service 2010

Der Reifegrad entscheidet über den Geschäftserfolg!

„Unabhängig von der Marktsituation haben wir gelernt über 500 Remoteverträge an unsere Kunden zu verkaufen. Zusammen mit den Fallpauschalen können wir die zwischenzeitlich 35 Mitarbeiter des Telesupport-Centers bezahlen. Ohne ein Best-practice Projekt mit einem externen Remote Spezialisten, in dem wir unter anderem Innovationsverkauf kennengelernt haben, wären wir heute nicht so weit. Das wichtigste war der Überzeugungsrollout bei Kunden und der eigenen Organisation.“

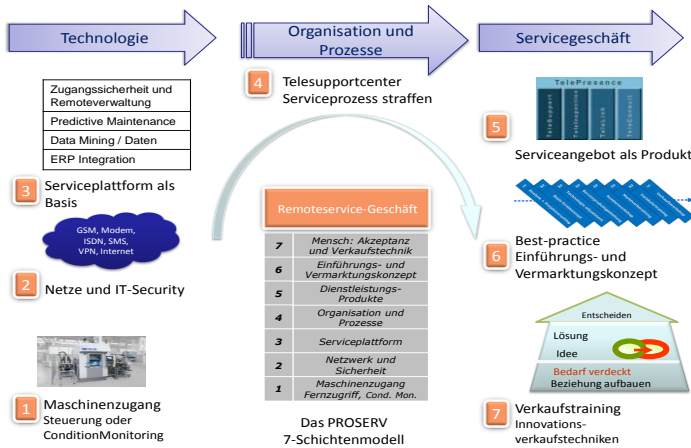
Norbert Baur Leiter Telesupport manroland AG, Augsburg

Die Studie zeigt, dass der Wandel vom einfachen Fernzugriff über Modem oder VPN zu interessanten Serviceprodukten mit einem Bündel von Remote-technologien noch nicht abgeschlossen ist. Mehrere Millionen Deckungsbeitrag bei erfolgreichen Projekten werden zur Managementaufgabe.

Über 50 persönliche Interviews und zusätzliche Onlinebefragungen zeigen Entwicklungsstufen und Erfolgsfaktoren. Die Gliederung erlaubt auch Managern die nicht so tief in dem komplexen Thema sind, neue Entwicklungen anzustoßen

Inhalt

- 1 Executive Summary
- 2 Rahmenbedingungen
- 3 Ergebnisse der Befragung
 - 3.1 Allgemeine Trends
 - 3.2 Technologiestufen
 - 3.3 Servicegeschäft
 - 3.3.1 Übersicht
 - 3.3.2 Vermarktungsstrukturen
 - 3.3.3 Organisationsstrukturen
 - 3.3.4 Business Potential
 - 3.3.5 Projektbegleitende Weiterbildung
- 4 Reifegrad und Erfolgsfaktoren
 - 4.1 Übersicht Reifestufen
 - 4.2 Technologiestand
 - 4.3 Widerstände
- 5 PROSERV / VDMA -Studie 2005
- 6 Zusammenfassung
 - 6.1 Serviceplattformen next step
 - 6.2 Technologie- und Reifestufen
 - 6.3 Schnelle Vermarktung
 - 6.5 Mehr Infos
 - 6.6 Komponentenanbieter



Was gehört zu Remote Service (PROSERV -Schlussbericht im VDMA Verlag)



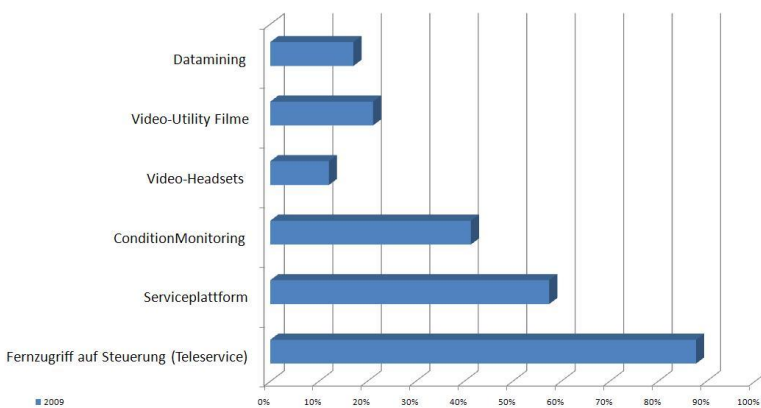
Kurzinformation Marktstudie

„Vielen Dank für die Teilnahme“

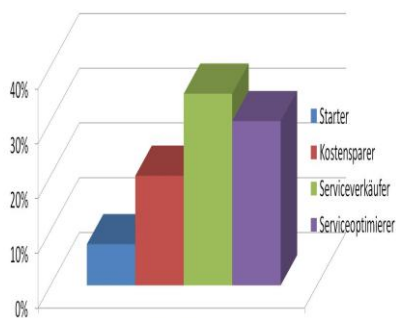
„Die im RemoteServiceForum vorgestellten Projekte nahmen den Trend vorweg – Remote Service verkauft sich auch in der Krise. Für 2010 gibt es bereits eine größere Anzahl von Projekten, die in den bezahlten Remote Service starten wollen. Viel mehr Unternehmen als erwartet sind bereits im Remotegeschäft.“

In der Studie wird der Stand von Technologie und Servicegeschäft beschrieben.“

Karl-Hainz Sauter, Autor der Studie



Basistechnologien für Remote Services 2009



Reifegradstufen Zuwachs 2010

Karl-Heinz Sauter
Services und Consulting GmbH
Hoffmannstraße 176/1
71229 Leonberg
www.khsauter.de

Bestellfax: 07152 25534
oder 07152 394584

www.RemoteServiceForum.de

Nicht alle Technologien sind bekannt

Viele Technologien, wie Serviceplattformen, Nutzungsdaten oder ConditionMonitoring, werden kontrovers diskutiert.

4 Stufen zeichnen sich bei der Einführung der Basis-Technologien ab.

Sie zeigen die Investitionstrends.

Das Reifegradmodell zeigt die Stufen für Businessmodelle

Ermittelt wurden die Stufen

1. Starter
2. Kostensparer
3. Serviceverkäufer
4. Servicegeschäftsoptimierer

Eine Vielzahl von Grafiken und Erläuterungen zeigen Trend und Best practice aus unterschiedlichen Branchen.

Preis 390,- €,
zuzüglich ges. MwSt.

Versandkostenfrei

Bei Erstbestellungen behalten wir uns die Auslieferung nach Zahlungseingang vor. Die Rechnung gilt als Auftragsbestätigung. Für die erneute Ausstellung einer Rechnung aufgrund unvollständiger Angaben erheben wir eine Aufwands-pauschale von 25,-€. Für Teilnehmer an der Studie reduziert sich der Betrag automatisch.

Wir nehmen an der nächsten Studie gerne teil

Bitte senden Sie uns Informationen zu Firmenworkshops und RemoteService Forum

Auszüge aus dem Vorwort von Prof. Dr. Tilo Böhmann International Business School of Service Management

Dienstleistungen sind für viele Unternehmen eine zentrale Säule der Erträge. Unsere Studie „Future Service Management“ zeigt deutlich, dass führende Unternehmen in Remote Services eine Schlüsselstellung für die erfolgreiche Positionierung ihres Servicegeschäfts sehen. Dabei haben sie vor allem neue Geschäftsmodelle und den Wandel vom Produkt- zum Lösungsanbieter im Blick. Daher ist es zu begrüßen, dass sich die „Marktstudie Remote Service 2010“ mit Stand und Perspektiven von Remote Services beschäftigt. Es gibt einen Wandel vom technischen Spezialthema zum Managementthema. Es zeigt sich, dass vor allem die Unternehmen profitieren, die ihre Hausaufgaben machen, z.B. durch Qualifizierung der Mitarbeiter.

Ja, ich möchte die Marktstudie bestellen:

Rechnungsadresse

Name

Firma

Strasse

PLZ, Ort

Tel./E-Mail

Unterschrift