



Winfried vom Hofe
Service Consulting
Lösungen mit Effizienz-Effekt

Service als Geschäftszweig ausbauen

Neue Ertragspotenziale erschließen

Kundennähe des Service für professionelles Beziehungsmanagement nutzen

Serviceleistungen effizienter erbringen

Kosten sparen durch Prozessmanagement

Durch ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Effizienz- und Leistungssteigerung Service nachhaltig profitabel machen

Mit profitabilem Service die Wettbewerbsfähigkeit steigern

Sie wollen dem steigenden Wettbewerbs- und Margendruck im Produktgeschäft mit starken Dienstleistungen entgegenwirken? Oder einfach nur Ihren Service effizienter machen?

Dann:

- etablieren Sie ein erfolgreiches Geschäftsmodell für Ihren Service,
- stellen Sie Ihre Serviceorganisation so auf, dass sie mit gut funktionierenden Prozessen straff und dynamisch operieren kann,
- nutzen Sie IT-Anwendungen, die diese Prozesse durchgängig unterstützen,
- ermöglichen Sie eine Kommunikations-Infrastruktur, die alle Informationsbedürfnisse jederzeit befriedigt – mit dem Ziel eines Real-Time-Enterprise = Unternehmen in Echtzeitabwicklung,
- binden Sie den Service in ein durchgängig firmenübergreifendes Kundenbeziehungsmanagement (CRM) ein.

Praxisprogramm zur Effizienzsteigerung

Wir sind Ihr Partner, diese Ziele durch konsequente Umsetzung der Strategie auch tatsächlich zu erreichen. Ausgehend von Ihrem Geschäftsmodell werden die erforderlichen Maßnahmen in überschaubare Schritte aufgeteilt. Wir planen mit Ihnen gemeinsam die Prozessoptimierungen und die unterstützenden IT-Systeme. Wir legen Ziele für das Erreichen kritischer Erfolgsfaktoren fest und geben sie dem Management als Steuerungsmittel an die Hand. So haben Sie jederzeit eine Erfolgskontrolle – für den Verlauf des Projekts wie auch für die operative Phase.

Parameter erfolgreicher IT-Lösungsprojekte

Mit einem erfahrenen Partner gehen Sie Schritt für Schritt an die Lösung heran. Sie behalten jederzeit den Überblick über das Projekt. Wir liefern das Know-how in jeder Projektphase – von der ersten Ideenfindung über Konzeptstudien und Anforderungsanalysen bis hin zum schlüsselfertigen Projekt.

Damit Sie vor Projektbeginn wissen, ob sich die IT-Anwendung für Sie rentiert, helfen wir Ihnen bei der Return-on-Investment-Kalkulation. Und wir zeigen, welche Aufgaben in jeder Phase des Projekts durchzuführen sind, um den erwarteten Erfolg auch zu realisieren.



Was Sie von uns erwarten dürfen - als Dienstleister und als Kunde

Für Dienstleister stehen wir mit unserer Beratungskompetenz zur Verfügung, um Projekte bei Kunden gemeinsam erfolgreich umzusetzen, von der ersten Idee bis zur fertigen Lösung.

Für unsere Kunden bieten wir ein komplettes Leistungsspektrum von der Konzipierung und Voranalyse über Projektmanagement bis zum Coaching nach der Implementierung.

- Wir analysieren die Anforderungen einer Serviceorganisation, um die Geschäftsabläufe besser zu strukturieren und zu straffen, mit dem Ziel einer durchgängigen Effizienzsteigerung.
- Unsere Beratungsleistung mit einer interdisziplinären Vorgehensweise zielt auf die Entwicklung des Service als profitables Geschäftsfeld.
- Wir implementieren Ihre IT-Lösungen als „Engine“ für Ihren geschäftlichen Erfolg; sie werden als Mittel zum Zweck eingesetzt, Prozesse leistungsfähiger zu machen.
- Mit einer starken Partnerschaft ergänzen Sie Ihre eigenen Ressourcen flexibel um komplementäre Kompetenzen.
- Durch effektives Projektmanagement stellen wir die tatsächliche Umsetzung der geplanten Prozessinnovationen in die Praxis sicher.
- Mit unseren Kompetenzen im Consultative Selling können Sie als Dienstleister auf eine dauerhafte partnerschaftliche Beziehung mit den Kunden bauen.

Aus unseren Referenzen



Hannes Heckner, Vorstand mobileX AG: „Die

profunden Erfahrungen von Herrn vom Hofe haben uns den entscheidenden Schritt weitergebracht. Ein Kunde sagte uns kürzlich: Der durch Herrn vom Hofe durchgeführte Analyseworkshop hat uns fundamentale Einblicke in das Verbesserungspotenzial in unseren Prozessen gegeben.“

→ Einstiegsberatung.

Wir erstellen mit Ihnen ein Grobkonzept, das die Komponenten Ihres Geschäftsmodells sowie die Optimierungspotenziale Ihrer Prozesse und der IT-Anwendungssysteme enthält.

→ Prozess- und Anforderungsanalyse.

Ihre Prozesse und Abläufe werden detailliert untersucht und sorgfältig dokumentiert. Daraus ergeben sich Ihre Anforderungen für das Effizienzsteigerungsprogramm.

→ Durchführung von Return-on-Investment-Analysen.

Vor Projektbeginn und während der Nutzungsphase werden die erwarteten bzw. erreichten Effizienzsteigerungen analysiert und daraus Maßnahmen zur Optimierung abgeleitet.

→ Entwicklung von Lösungskonzepten.

Die Entwicklung der Lösungsbeschreibung (Pflichtenheft) zusammen mit den Endbenutzern steht bei diesem Schritt im Zentrum.

→ Projektmanagement.

In enger Kooperation zwischen Ihnen und dem Softwarehaus wird sichergestellt, dass das Projekt im Zeit- und Budgetrahmen bleibt.

→ Begleitende Beratung während der Projektrealisierung.

Wenn Sie selber das Projektmanagement durchführen wollen, stehen wir Ihnen mit unseren Erfahrungen zur Verfügung, um auch die unvorhergesehenen, manchmal kritischen Herausforderungen souverän zu meistern.



Ulrich Schomakers, VP Service Operations

GE Wind Energy: „Herr vom Hofe hat von Beginn an in erfahrener Weise das Projekt geführt und zielgerichtet und praxisnah mit dem Blick für das Wesentliche abgewickelt. ... hat sich gleichermaßen als fachlich versierter Berater eingebracht und dadurch wesentliche Elemente der Prozessverbesserungen initiiert und umgesetzt.“

Wenn Sie als Anwenderunternehmen Ihre Serviceorganisation wettbewerbsfähiger machen wollen oder wenn Sie als Consulting-Unternehmen Projekte im Service- und CRM-Umfeld bei Ihren Kunden durchführen, dann sollten wir miteinander sprechen.

Profitieren Sie von unserer 15-jährigen Erfahrung mit erfolgreichen Servicelösungen, die messbare Ergebnisse in der Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen gebracht haben.

Winfried vom Hofe Service Consulting

Wendenstr. 2
82041 Oberhaching
Telefon 089 / 6283 0511
Telefax 089 / 6283 0510
info@vomhofe-serviceconsulting.de