

# „Wir haben noch viel vor!“

Digitalisierung und Globalisierung der Märkte verändern auch Dienstleistungsprodukte deutlich. Das stellt produzierende Unternehmen wie die Oskar Frech GmbH + Co. KG. vor die Aufgabe, die Service-Strukturen im Unternehmen professionell zu reorganisieren.

**S**eit Generationen kennt sie jedes Kind, die Märklin Modelleisenbahnen und Siku Spielzeugautos. Was aber die wenigsten wissen: Die Lokgehäuse der Eisenbahnen und die Gehäuse der Spielzeugautos werden seit mehreren Jahrzehnten auf den Druckgießmaschinen des schwäbischen Mittelständlers Otto Frech hergestellt. Das Unternehmen, Weltmarktführer im Bereich der Druckgießtechnologie, gilt als Hidden Champion. Er zählt neben dem Druckguss auch klassischen Werkzeugbau, After Sales Service und 3D-Metalldruck zu seinen Geschäftsbereichen. Kein Wunder also, dass sich das Unternehmen seit jeher als Service-Dienstleister seiner Kunden versteht, sei es durch Lieferung von Druckgießmaschinen, durch schnelle und zuverlässige Verfügbarkeit wichtiger Ersatz- und Verschleißteile oder durch Optimierung der Maschinen mit dem Ziel geringeren Energieverbrauchs, höherer Produktqualität und gesteigertem Bedienkomfort.

## Servicebusiness-Kompetenz schrittweise aufgebaut

Das Streben nach Service-Exzellenz ist aus Sicht von Oskar Frech ein wesentlicher Erfolgsbaustein für das nachhaltige Wachstum des Unter-

nehmens. Es investiert in den Aufbau seiner Service-Kompetenzen und erschließt sich so neue Marktchancen.

Welche Schritte dafür notwendig sind, weiß Daniel Schultheiß aus seiner täglichen Arbeit zu berichten. Er ist heute verantwortlich für die Abteilung Gebrauchtmaschinen und Überholungen im ‚Vertrieb Service‘ bei Oskar Frech. Im Jahr 2008 wurde der gesamte Geschäftsbe-reich, in dem er bis dahin als Service-Techniker im Innen- und Außen-dienst tätig war, im Stammhaus in Schorndorf zusammengefasst. Die-ser Transferprozess verlangte umfangreiches Wissen in Sachen Projekt-management und Service-Vertrieb. Daniel Schultheiß ergriff die Chance und übernahm die Mammutaufgabe. Unterstützt wurde er dabei durch die ISS International Business School of Service Manage-ment.

## Projekte ganzheitlich managen

Mit dem Transfer des Geschäftsfeldes gingen sämtliche Vertriebsaktivi-täten auf Daniel Schultheiß über. Seitdem sind neben technischem Wissen auch die gesamte Prozessabstimmung größerer Überholungs-





Aus dem Lehrgang ‚Certified Fachberater Service‘ entstand eine Idee: der After-Sales-Day. Hier gewährte der Service einen Blick hinter die Kulissen und sorgt für persönlichen Kontakt zwischen Service-Mitarbeitern und Kunden. So erläuterte Daniel Schultheiß die Inspektion eines Austauschschleißteils auf dem Prüfstand beim Treffen in Urbach.



Bilder: Oskar Frech.

Michael René Weber, Geschäftsführer der International Business School: „Um komplexe Service-Prozesse profitabel zu managen, ist es notwendig, die spezifischen Anforderungen an Service-Projekte zu verstehen, Kundenorientierung mit Effizienz zu verbinden und interne wie externe Schnittstellen eindeutig zu definieren. Wir geben den Teilnehmern dafür hilfreiche Projektmanagement-Tools an die Hand.“



Bild Fotolia: Björn Wylezich

Die wichtigsten Kunden von Oskar Frech sind – Kinder. Das Unternehmen liefert Druckgussmaschinen für die Spielwareindustrie.

projekte gefragt. Dafür musste sich der Service-Techniker in die Lage versetzen, diese Projekte ganzheitlich, nicht wie bisher von der rein technischen Seite, zu managen. „Mein Aufgabengebiet ist quasi explodiert. Bis dahin hatte ich zehn Prozent der Prozesskette zu bewältigen. Heute sind es von der Akquisition über das Angebot, den Auftrag und die Umsetzung bis zum After Sales 100 Prozent. Zudem verläuft ein Projekt vom ersten Kundenkontakt bis zur Auslieferung teilweise über Jahre, und es laufen mehrere Projekte gleichzeitig“, so Daniel Schultheiß.

### Wirtschaftliche Effizienz für technische Aufgaben

Klar war, das nötige Business-Know-how musste her. Initiiert durch seinen Vorgesetzten entschied sich Daniel Schultheiß für externe Unterstützung durch die ISS International Business School, die auf die Entwicklung von Unternehmen mit Dienstleistungen spezialisiert ist. Er belegte 2013 zunächst den ISS-Lehrgang ‚Certified Projektmanager Service‘, zwei Jahre später kam der ‚Certified Fachberater Service‘ hinzu.

Auch die Projektkommunikation stand auf der Agenda. Teil des Lehrgangs, an dem Daniel Schultheiß teilnahm, war ein Real Life Project, das ihn zur zertifizierten Abschlussprüfung führte. Thema: Verbesserung des Managements und der Kommunikation eines zeitkritischen Kundenprojekts. Heute verwendet das Unternehmen einige der hier erarbeiteten Normen als Standardraster im Bereich Service.

### Das A&O: Kundenorientierung

Mit der neuen Aufgabe rückten der Vertrieb sowie die Kundenberatung und -betreuung in den Fokus von Daniel Schultheiß. Nach den positiven Erfahrungen mit dem Projektmanager Service belegte er 2015 zusätzlich den ISS-Lehrgang ‚Certified Fachberater Service‘. „Wir vermitteln Servicebusiness-Kompetenz, also ein Verständnis für Marketing, Controlling und deren Bedeutung für den Servicegeschäftsprozess. In kleinen Gruppen werden kundenorientiertes Denken und Handeln trainiert, Kundengespräche geführt und Konfliktsituationen gelöst – eine Voraussetzung für langfristige Kundenbeziehungen“, erläutert Michael René Weber.



Druckgussmaschine der Oskar Frech GmbH + Co. KG. Auf diesen Maschinen werden unter anderem die Lokgehäuse der Märklin-Eisenbahnen gegossen.



Weltmarktführer in der Druckgießtechnologie und Hidden Champion: Die Oskar Frech GmbH + Co. KG hat ihren Stammsitz im baden-württembergischen Schorndorf.

### Termine 2018/2019

#### Zertifikatslehrgang „Service Business Kompetenz“

- 05.-09.11.2018
- 11.-15.03.2019
- 23.-27.09.2019

Seitdem ist das Thema Projektmanagement vollständig im Tagesgeschäft von Daniel Schultheiß angekommen. Mit konkreten Ergebnissen: „Aus dem Lehrgang ‚Certified Fachberater Service‘ ist eine Idee entstanden, die wir schon im Februar 2016 umgesetzt haben – den After-Sales-Day“, so der heutige Projektmanager.

Sein Service-Team rief einen Tag der offenen Tür ins Leben, zu dem Bestandskunden an den drei Standorten Schorndorf-Weiler, Urbach und Plüderhausen eingeladen waren, einen Blick hinter die Kulissen der verschiedenen Abteilungen zu werfen und das Service-Portfolio des Unternehmens kennenzulernen. „Außerdem wollten wir den persönlichen Kontakt zwischen unseren Mitarbeitern und Kunden herstellen und erfahren, welches Gesicht zu welcher E-Mail und Telefonnummer gehört“, sagt Daniel Schultheiß. „Der After-Sales-Day ist so gut angekommen, dass wir ihn definitiv wiederholen werden – ein weiterer Schritt, Service-Leistungen gezielt mit Marketing-Maßnahmen publik zu machen. Wir wollen als starker Leistungsbereich von Oskar Frech wahrgenommen werden.“

Dabei sollte es aber nicht bleiben. Bereits im Juli 2016 führte die ISS International Business School ein weiteres, unternehmensspezifisches Training zum Projektmanagement für Projektleiter von Oskar Frech durch. Auf der Agenda: Projektstruktur, Meilensteine, Einhalten eines Budgetrahmens, Kundenwünsche. Auch das Management von Konflikten gehört zu einem erfolgreichen Projektabschluss. Es wurden Methoden- und Handlungskompetenzen erarbeitet, die zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit und Effizienz im täglichen Doing führen.

In Zukunft will das Unternehmen neue Geschäftsfelder im Service entwickeln und so einen wesentlichen Beitrag zum Firmenwachstum leisten. Daniel Schultheiß blickt voraus: „Unser Wachstumsmotor ist der aktive Service-Vertrieb, vor allem auf globaler Ebene. Auch neue Service-Produkte und Service-Dienstleistungen sind angedacht. Wir haben noch viel vor!“ *Daniel Schultheiß, Michael René Weber*

**Kontakt:** ISS International Business School  
of Service Management, Tel. 040  
53699155 Email: [contact@iss-hamburg.de](mailto:contact@iss-hamburg.de) [www.iss-hamburg.de](http://www.iss-hamburg.de)

Oskar Frech GmbH + Co. KG  
Email: [schultheiss.Daniel@frech.com](mailto:schultheiss.Daniel@frech.com)  
[www.frech.com](http://www.frech.com)