



Bitte faxen oder im Fensterkuvert zurücksenden an:

Herrn  
Prof. Dr.-Ing. Günther Pawellek  
**FGL Forschungsgemeinschaft für  
Logistik e.V.**  
Tempowerkring 10

**Faxantwort: 040 / 79012-274**

21079 Hamburg

### Umfrage zum After Sales Service

Die wirtschaftliche Situation hat flächendeckend zum Einbruch der Aufträge für neue Maschinen geführt. Vor diesem Hintergrund versuchen viele Unternehmen, Umsatzpotenziale im After Sales Service zu erschließen. Welche Aktivitäten zum Erfolg führen können, ist Gegenstand der vorliegenden Umfrage. Daher bitten wir Sie um Unterstützung durch Beantwortung folgender Fragen

#### 1. Leistungen Ihres Unternehmens im After Sales Service:

	<i>bereits angeboten</i>	<i>geplant</i>
– Störungsbeseitigung beim Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– umfangreiche Instandhaltungsleistungen (z.B. geplante IH)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– umfangreiche Ersatzteillogistik (z.B. spezifische Ersatzteilkpakete)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Modernisierung alter Maschinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Sicherstellung der Verfügbarkeit von Maschinen und Anlagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 2. Situation des After Sales Service in Ihrem Unternehmen:

*In folgenden Bereichen sehen wir Handlungsbedarf:*

	<i>groß</i>	<i>mittel</i>	<i>gering</i>
– Fehlerdiagnose am Produkt beim Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Transportprozesse zum Kunden (Distribution)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Ersatzteilbeschaffung von Drittanbietern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Bestandsprognose zur Ersatzteilbevorratung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Verkürzung von Auftragsbearbeitungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Kosten/Nutzen-Verhältnis des Kunden-Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Kunden-Instandhaltungsstrategien unbekannt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Information, Kommunikation vom/zum Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Aus- und Weiterbildung eigener Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Aufbau- und Ablauforganisation optimieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Sonstiges _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 3. Ansprechpartner im Unternehmen und Kommunikationsweg:

Bitte Adresse eintragen oder Visitenkarte aufkleben!

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname, Titel

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Straße/Postfach

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon/Fax

\_\_\_\_\_  
E-Mail

Die Kommunikation sollte bevorzugt erfolgen:

- papierbasiert (Brief, Fax)
- elektronisch (E-Mail, Internetportal)
- persönlich (Telefon, Gespräche)