

Nationale EMA – Tagung Leipzig

Exzellenz durch Kompetenz – Fortbildung und Trainings im SEW - Service



Exzellenz durch Kompetenz – Fortbildung und Trainings im SEW - Service

Exzellenz

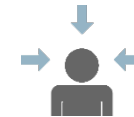


Kundenbegeisterung

- Kundenbedürfnisse erkennen & bedienen können
- Kundenbegeisterung schaffen und damit einhergehend die **Kundenbindung und –loyalität** erhöhen.



Kompetenz



Mitarbeiter

- **Attraktiver Arbeitgeber** sein und bleiben
- **Know-how** sichern
- Flexibilisierung der Organisation zum Ausbau der operativen Handlungsfähigkeit
- Kundenbegeisterung u.a. durch Mitarbeiterbegeisterung erzielen

Exzellenz durch Kompetenz – Fortbildung und Trainings im SEW - Service

- Werkzeuge und Tools
- Gesetze und Regeln
- Software



Service Capability Map

Was ist eine Capability?
Deutsch: Fähigkeit

"Eine Fähigkeit stellt eine Kompetenz dar, die eine Organisation [...] besitzt oder anstrebt zu besitzen."¹

WAS
kann eine Organisation?

Prozess

WIE
wird eine Fähigkeit umgesetzt?




Was ist eine Capability Map?
Deutsch: Fähigkeiten-Landkarte

- Visualisierung aller Fähigkeiten einer Organisation auf einen Blick



Wozu dient eine Capability Map?²

Strategie



Ausführung

- „Bindeglied zwischen strategischen Vorgaben und der letztendlichen Umsetzung“³
- Identifikation von Stärken und Schwächen⁴
- Auf Basis der Analyse und Bewertung der Capabilities lassen sich Handlungsempfehlungen aussprechen.⁵



- Übersicht über alle Fähigkeiten, die der Service hat und/oder aufbauen sollte.
 - Transparenz
 - Standardisierung
- Sichtbarkeit des aktuellen und angestrebten Befähigungsgrades
 - Arbeitswerkzeug zur Umsetzung der Service Strategie
 - Internationale Wiederverwendbarkeit
- Caps (aktueller Stand) sind definiert
 - Ist-Bewertung zu Funktionaler Fitness & Reifegrad ist durchgeführt

Welche Mehrwerte können wir mit einer Service Capability Map erzielen?

Die Service Capability Map liefert Antworten auf die Fragen:



Welche Fähigkeiten besitzen wir als Service heute?



Welchen Befähigungsgrad haben wir bisher pro Fähigkeit erreicht?



Welche Fähigkeiten müssen wir gemäß der Service-Ziele priorisiert ausbauen oder neu aufbauen?



Blick auf die Service-organisation

Zusätzliche Mehrwerte

- Weiterer Schritt in Richtung Standardisierung → gemeinsame Sprache
- Mehr Transparenz

Netzwerke u. Erfahrungsaustausch

Technische Netzwerke

– Fokus Elektronik + Software

- internationales Meeting. Jedes Eurodrive hat einen Abgesandten
- Dauerhaftes Netzwerk mit fixem TN Kreis
- Regelmäßige Treffen, virtuell und in Präsenz



– Fokus Elektromechanik. Projektierung, Produkte und Reklamationsfälle

- internationales Meeting. Permanente Mitglieder
- Dauerhaftes Netzwerk mit fixem TN Kreis
- Regelmäßiges Treffen, 2 stufig

– Fokus Elektronik + Software + Mechanik

- Bestehend aus deutschen Applikationsingenieuren und Servicetechnikern
- Know-How Transfer und Erfahrungsaustausch
- Marktinput in Richtung Entwicklung
- Workshop + Präsenzmeeting (2x/a)

Informationsplattformen

Informationsplattform des Service

zu technischen Änderungen, Neuerungen und Produktinformationen

Auflistung aller Informationen

Die Auflistung ist nach (Produkt-)Kategorien gruppiert.
Um die Einzelinformationen sehen zu können, klicken Sie bitte den gewünschten Bereich auf.

- Kategorie 'Getriebe' (496)
- Kategorie 'Motoren' (644)
- Kategorie 'Kabelanfertigung' (3)
- Kategorie 'Geber' (124)
- Kategorie 'Lackierung' (54)
- Kategorie 'Bremse' (111)
- Kategorie 'IG' (201)
- Kategorie 'Service Informationen' (251)
- Kategorie 'Service Dokumente' (242)
- Kategorie 'Änderungen Konstruktion' (3)
- Kategorie 'Organisation' (1)
- Kategorie 'Produktpflege' (17)
- Kategorie 'Logistik' (8)
- Kategorie 'Versand' (53)

Info-Status

Die Auflistung zeigt alle Informationen, die noch nicht von allen Mitarbeitern gelesen wurden.

1	Service_Dokumente 23.11.2020	Service Information SI-25-20 Niederohmige Temperatursensoren PK (PT1000)-Sensoren Gen. 1	
---	---------------------------------	---	--

Thermofühler

- neue Infos
- alle Infos
- Suche
- Schulung
- Info-Status
- Administration

Schulungen

Die Auflistung zeigt alle Informationen, wo noch nicht alle Mitarbeiter eingewiesen wurden.

Legende

- hat an Schulung teilgenommen
- hat Info selbst gelesen
- muss noch geschult werden
- muss nicht geschult werden

- Exportkontrolle
- Compliance
- Datenschutz
- Sicherheitsunterweisungen
- Luftfrachsicherheit
- Brandschutz / Erste – Hilfe
- Funktionale Sicherheit
- ATEX
- Fahrzeugunterweisung
- Security Policy
- Etc.



Grundsätze u. Selbstverständnis

▪ Unternehmensgrundsätze

- Qualität, Umwelt, Energie, Sicherheit, Prozesse, Methoden, Instrumente etc.

▪ Code of Conduct

- Leitlinie für unser Handeln
- Einhaltung aller geltenden Gesetze
- Werte des Unternehmens

▪ Kompetenzmodell

- Kenntnisse, Fähigkeiten, Fertigkeiten, Eigenschaften und Verhaltensweisen, die für die Bewältigung der beruflichen Anforderungen notwendig sind.

Kompetenzfeld	Kompetenz
Wissen und Methoden	Fachkompetenz
	Wissensmanagement
	Projektmanagement
Selbstmanagement	Reflexionsfähigkeit
	Lern- und Veränderungsbereitschaft
	Feedbackfähigkeit
	Motivationsfähigkeit
	Stress- und Zeitmanagement
Ergebnisorientierung	Unternehmerisches Denken und Handeln
	Entscheidungsstärke
	Zielstrebigkeit
	Lösungsorientierung
Kundenorientierung	Serviceorientierung
	Beziehungsmanagement
Zusammenarbeit	Teamfähigkeit
	Bereichsübergreifendes Handeln
	Empathie
	Offenheit für Vielfalt
Kommunikation	Interaktionskompetenz
	Vermittlungsfähigkeit
	Konfliktfähigkeit
	Werteorientiertes Handeln
Managementkompetenz	Change Management
	Prozessorientierung
Führungskompetenz	Mitarbeiterführung

Software Projekt / - HR Systeme

Übersicht Unterweisungen

Alle Mitarbeiter
 Nur direkt unterstellte Mitarbeiter
 Nur Mitarbeiter die eingeschrieben sind

Kurstitel	Status der Unterweisung
Gabelstaplerfahrer Wiederholungsschulung	●
Kranführer Wiederholungsschulung	●
Laserschulung	●
Ladungssicherung (Unterweisung)	●
Luftfrachtsicherheit - Bekannter Versender (nach Kapitel 11.2.3.9)	●
Erste-Hilfe Auffrischungsschulung (interne Durchführung)	●
Brandschutzhelfer (Wiederholungsschulung)	●
Service Mechanics_Elektrische Sicherheitsunterweisung und Hochspannungsunterweisung	●

Solution⁺ Projects

ServiceTechniker	IT-Berechtigungen beantragen (Workflow/ITSD)	Hardwarebeschaffung	Softwarebeschaffung	Arbeitsplatzausstattung
Mitarbeiter in driveLine anlegen	Klärung mit Vorgesetzten (z.B. Gruppenleiter)	Klärung mit Vorgesetzten (z. B. Gruppenleiter)	Klärung mit Vorgesetzten (z. B. Gruppenleiter)	Büromöbel / Arbeitstisch
Servicetechniker - Einheitsberechtigungen PKW	Berechtigungsanträge Workflow	Benötigte Hardware bestellen (Erstaussattung)	Benötigte Software bestellen	Büromaterial (Erstaussattung) richten
Servicetechniker - Postfach Auftragspool freigeben	Berechtigungsantrag IT-Service Desk (spez. Software / Zugänge)	Bestellbestätigung_HW 	Bestellbestätigung_SW 	Raumzutritt (Key-Card)
Servicetechniker Postkorb Serviceingenieure bei SE-FCP einrichten	Antrag - Aufnahme in Hotline-Tool "Cisco Finnesse" / IT-Service Desk	Lieferung bestellte Hardware durch Firma BWG	Bereitstellung der Software	Türschildbeschriftung beauftragen
Werkzeuge & Messmittel bereitstellen (Erstaussattung)	Antrag - SRM neue Mitarbeiter als Warenempfänger / IT-Service Desk	Hardware an Mitarbeiter übergeben 	Software bei Mitarbeiter installiert/nutzbar 	
ESD & Schutzausrüstung bereitstellen (Erstaussattung)	Berechtigungsanträge bei IT eingegangen (Service Desk) 			

Jobprofile – wer benötigt was?

Stand: 2022-01-14 / SM / SE / PK		G-Untersuchungen										Sicherheitsunterweisungen						
Mitarbeiter im EDG und Service	Organisatorische Zuordnung / Verantwortung	MA-Anzahl	G20	G21	G24	G25	G26	G28	G35	G37	G41	G42	Allgemeine Fahrzeugunterweisung		Allgemeine Sicherheitsunterweisung		Compliance und Verhaltungsgrundsätze	
			Arbeiten mit Lärmbelastung	Kältearbeiten (unter -25 Grad C)	Arbeiten mit Hautgefährdung	Fahr-Steuer-Überwachungstätigkeit	Arbeiten mit Atemschutz	Arbeiten in sauerstoffred. Atmosphäre	Auslandsreisetaetigkeit	Bildschirmarbeit	Arbeiten mit Absturzgefahr	Infektionsgefaehrung	jährlich		jährlich		alle 3 Jahre	
Turnus	Durchführung	Funktion:											Online	Präsenz	Online	Präsenz	Online	Präsenz
		ES-Service-Ingenieur (SE, SVS, DTC, DC, SL SR)											x		x			
		ES-Applikation-Ingenieur (SE, SVS, DTC, DC)											x		x			
		ES-Projekt-Ingenieur (SE, SVS, DTC, DC)											x		x			
		Innendienst-Büromitarbeiter - mit Werkstattkontakt											x		x			x

Produktwissen, Basisfertigkeiten und persönliche Entwicklung

The screenshot shows the SEW LearningBase interface. At the top left is the SEW EURODRIVE logo with the tagline 'Driving the world'. To its right is the 'LearningBase' header with a home icon and a 'Mein Lernen' button. Below this is a grid of 12 learning categories, each with an icon and text:

Applikationen und Lösungen	Gesundheit	Individualkompetenz
Kurse für spezifische Zielgruppen	Leadership, Management and Expertise	Produkte
Projektmanagement	Sicherheit, Rechte und Normen	Software und Anwendungen
Sozialkompetenz	Sprachen	Unternehmen



Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit