



Zwick / Roell

WACHSTUM DURCH INNOVATION UND INTERNATIONALISIERUNG

Partner

Die Zwick GmbH & Co. KG ist ein Unternehmen der Zwick/Roell-Gruppe. Das Unternehmen mit Sitz in Ulm besitzt über 80 Jahre Erfahrung in der Materialprüfung. Im Jahr 2008 erwirtschafteten etwa 1000 Mitarbeiter für das familiengeführte Unternehmen rund 128 Millionen Euro. Neben statischen Materialprüfmaschinen ergänzen dynamische und automatische Materialprüfmaschinen sowie Härtetester das Sortiment. Mit umfangreichen Dienstleistungen unterstützen Zwick-Mitarbeiter ihre Kunden in allen Phasen der Produktnutzung.

Nachdem sieben von zehn Maschinen an internationale Kunden ausgeliefert werden, haben auch die Kunden, die das Dienstleistungsangebot der Zwick GmbH & Co. KG in Anspruch nehmen, ihren Standort überwiegend im Ausland.

Aufgabe

Das Unternehmen verfügt über Tochtergesellschaften in Frankreich, Spanien, Großbritannien, den Vereinigten Staaten sowie Singapur für den asiatischen Raum. Ferner bieten Vertragspartner in weiteren 56 Ländern neben den Maschinen aus dem Haus Zwick auch Dienstleistungen an. Die Auslandsgesellschaften und Vertragspartner sind rechtlich eigenständige Einheiten, die in Form einer dezentralen Föderation an das Mutterhaus angebunden sind. Die Dienstleistungsperformance ist weltweit sehr heterogen. Durch ein attraktives Angebot der Unternehmenszentrale sollen die gewachsenen Dienstleistungsstrukturen einem systematischen Management zugeführt werden. Das Dienstleistungsangebot der Zentrale soll zunächst im Heimmarkt auf Akzeptanz getestet werden, bevor die Erfolgsgeschichte auf weitere Märkte mit vergleichbaren Strukturen übertragen wird.

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

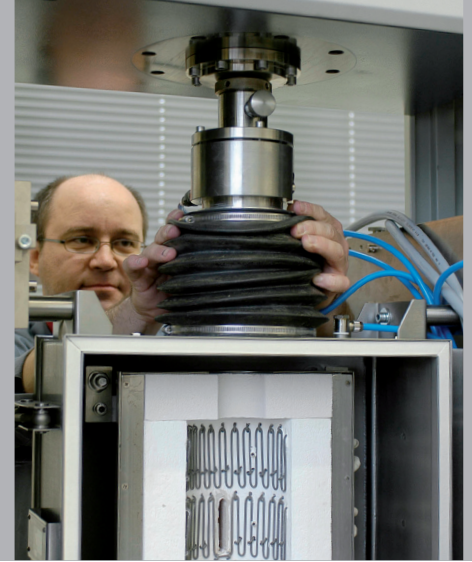
Prof. Dr. Dr. E.h. Dieter Spath
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

Dipl. oec. Daniel Zähringer
Telefon +49 711 970-5140
daniel.zaehringer@iao.fraunhofer.de

Dipl.-Wirt.-Ing. Inka C. Mörschel
Telefon +49 711 970-5109
inka.moerschel@iao.fraunhofer.de

www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de



Lösung

Gemeinsam mit dem Fraunhofer IAO durchlief die Zwick GmbH & Co. KG einen Entwicklungsprozess bestehend aus fünf Phasen:

Ist-Zustand

In einem ersten Schritt erfolgte eine strukturierte Aufnahme des bestehenden Dienstleistungsportfolios.

Soll-Zustand

Das Projektteam skizzierte als Idealbild den angestrebten Soll-Zustand zunächst unabhängig von jeglichen Restriktionen.

Ressourcen

Die im Heimmarkt wie an den internationalen Standorten verfügbaren Ressourcen wurden dokumentiert und analysiert.

Ziele

Das für die zu entwickelnde Dienstleistung relevante Zielsystem wurde aus den Unternehmenszielen und dem Idealbild abgeleitet.

Transformation

Im Rahmen der Transformation erarbeitete das Projektteam Maßnahmen, um die durch die Ressourcen gegebenen Restriktionen zu überwinden und den Ist-Zustand weitgehend in den Soll-Zustand zu überführen.

Ergebnis

Das Fraunhofer IAO konnte die Zwick GmbH & Co. KG mit folgenden Projektergebnissen auf die Auswahlentscheidung vorbereiten:

- strukturierte Dokumentation des Dienstleistungsportfolios,
- exemplarisches Durchschreiten eines systematischen Entwicklungsprozesses für Dienstleistungen,
- Entwicklung einer für internationale Märkte attraktiven Dienstleistung.