



Fraunhofer
IAO

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft
und Organisation IAO

Deep Dive Circle | Stuttgart, 19. September 2023

Praxisorientierte Lösungen für den Fachkräftemangel im Technischen Service

Arbeitsbedingungen neu denken

Herausforderungen

Unternehmen, die Technischen Service anbieten, haben erhebliche Probleme, technisch gut ausgebildete Fachkräfte zu rekrutieren, zu binden und zeitnah zu qualifizieren. Gleichzeitig werden die Potenziale zur Kompensation des Fachkräftemangels häufig nicht ausgeschöpft. Ausgedehnte Serviceeinsätze werden für Fachkräfte spätestens mit Beginn der Familienphase deutlich unattraktiver. Unwissenheit zur Entgeltentwicklung, der eigenen Qualifizierungsmöglichkeiten und zur Karriere im Service führen zu Perspektivlosigkeit. Es drohen Fluktuation mit langen Replacement-Zeiträumen, zunehmende Unzufriedenheit bei Kunden und letztlich geringere Erträge im Servicegeschäft. Der Umgang mit dem Fachkräftemangel muss neu gedacht werden: Die gesamte Organisation des Unternehmens, also das Image, die Effizienz der Serviceprozesse oder die Führungskultur müssen auf den Prüfstand.

Ziele des Deep Dive Circle

Das Fraunhofer IAO ruft einen Deep Dive Circle im Sinne eines Industriearbeitskreises ins Leben, der Unternehmen unterstützt, ihren Technischen Service zu einem attraktiven Bereich weiterzuentwickeln. Wir verfolgen folgende Ziele:

- Den Umgang mit Fachkräftemangel gemeinsam mit Ihnen NEU denken
- Ansätze entwickeln, damit der Technische Service zum »best place to be« wird
- Lösungsentwürfe im Sinne von Blueprints sowie Roadmaps zur Umsetzung gestalten
- Ansätze mit Ihnen vor Ort im Betrieb diskutieren
- Den Austausch zwischen Praktikerinnen und Praktikern initiieren
- Durch unsere fachkundige Begleitung zu neuen Lösungen kommen
- Wissen von der Forschung in die Praxis transferieren

Der Nutzen des Deep Dive Circle

Der Nutzen liegt u. a. in folgenden Aspekten:

- »Pain Points« erkennen und »Quick Wins« finden
- Höhere Mitarbeitendenzufriedenheit sowie geringere Replacement-Kosten
- Verbessertes Umgang mit Fachkräftemangel und steigende Serviceprofitabilität
- Kennenlernen von »Best Practices«
- Gegenseitige Bereicherung durch interaktiven Austausch und kollegiale Beratung
- Moderierter Austausch durch erfahrene Akteure sowie wissenschaftliche Begleitung

Ablauf der Zusammenarbeit im Deep Dive Circle

Der Deep Dive Circle startet mit einem Auftakttreffen. Die Veranstalter führen in das Thema ein und zeigen Lösungsansätze auf. Die Teilnehmenden haben die Gelegenheit, einen Überblick über ihre Konzepte und Erfahrungen zu erhalten. Abschließend werden Schwerpunktthemen für die weiteren Arbeitstreffen priorisiert, sodass entsprechende Termine geplant werden können. Im Anschluss an das Auftakttreffen findet der Deep Dive Circle, wenn möglich, in einem der teilnehmenden Unternehmen statt. Das gastgebende Unternehmen ermöglicht dabei einen Einblick in seine Konzepte und Erfahrungen. Die Experten des Fraunhofer IAO und der erfahrene Personalleiter und Praktiker aus mittelständischen Unternehmen Sebastian Henke moderieren die Arbeitstreffen. Sie entwickeln gemeinsam, moderieren die Arbeitskreistreffen und entwickeln gemeinsam mit den Teilnehmenden Lösungsansätze und Roadmaps, sodass die Unternehmen den nächsten Schritt gehen können. Der Deep Dive Circle findet ca. alle acht Wochen statt. Geplant sind so viele Arbeitstreffen, wie es teilnehmende Unternehmen gibt. Das Fraunhofer IAO und der erfahrene Personalleiter Sebastian Henke organisieren die Treffen und bringen breite Praxiserfahrung sowie wissenschaftliche Forschungsergebnisse ein.

Mögliche Schwerpunktthemen des Deep Dive Circle:

Mitarbeitendenbindung von technischen Fachkräften

- Onboarding exzellent durchführen – was heißt das genau?
- Attraktivität der Arbeit im Technischen Service steigern – aber wie?
- Funktions- und rollenspezifische Vergütung gestalten – folgt aus New Work auch New Pay?

Rekrutierung von technischen Fachkräften überdenken

- Prozesse im Recruitment überdenken – was kann verbessert werden?
- Betriebliche Anerkennungsverfahren für ausländische Fachkräfte niederschwellig gestalten
- Recruiting mit Künstlicher Intelligenz (KI) vornehmen – was bedeutet das?

Personalentwicklung für den Technischen Service

- Rollen im Technischen Service klären und differenzieren – worauf kommt es dabei an?
- Empowerment professionell angehen – wie können wir die Potenziale der Mitarbeitenden heben?
- Digitalkompetenzen im Technischen Service weiterentwickeln – was braucht es jetzt?
- Laufbahn im Technischen Service motivierend gestalten – welche Möglichkeiten gibt es?
- Führungskräfteentwicklung im Technischen Service – wie kann das effizient erfolgen?

Organisationsentwicklung

- Connected Work in der hybriden Arbeitswelt beherrschen – wie arbeiten wir zukünftig zeit- und ortsunabhängig national und international zusammen?
- Virtuelle Kooperationsplattformen nutzen
- Attraktive Führungskultur entwickeln – wo liegen unsere Defizite und Entwicklungsfelder?

Produktivität durch Digitalisierung

- Der Einsatz von Servicetechnikerinnen und -technikern in Abstimmung: Skill- und Kompetenzmanagement sowie persönliche Bedürfnisse digital planen und vornehmen
- Predictive Maintenance mit KI nutzen – wie kann Personalbedarf reduziert werden?
- Virtuelle Inbetriebnahme durchführen und Monteure dafür qualifizieren – wie heben wir Produktivitätspotenziale zur Reduktion des Personalbedarfs?

Reputationsentwicklung

- Arbeitgeberattraktivität steigern – wie kommunizieren wir unsere Attraktivitätsfaktoren?
- Online-Reputationsmanagement – wie steigern wir unser gutes Image im Netz?
- Virales Personalmarketing betreiben – wie gehen wir es an?

Weitere Themen nach Absprache



Programm

Programm I 19. September 2023

09:30 Uhr Welcome and Registrierung

10:00 Uhr **Begrüßung**

*Dr. Ulrich G. Schnabel, Thomas Meiren,
Fraunhofer IAO, Stuttgart
Sebastian Henke, Personalleiter, Ellwangen*

10:15 Uhr **Vorstellung Konzept Deep Dive Circle**

Dr. Ulrich G. Schnabel, Fraunhofer IAO, Stuttgart

10:30 Uhr **Herausforderungen für Unternehmen mit
Technischem Service
Ohne Fachkräfte geht gar nichts!**

Thomas Meiren, Fraunhofer IAO, Stuttgart

11:00 Uhr **Lösungsoptionen für den Fachkräftemangel
Auf den Mix kommt es an!**

Dr. Ulrich G. Schnabel, Fraunhofer IAO, Stuttgart

11:30 Uhr Kaffeepause

12:00 Uhr **Human Resource Management im
Technischen Service**

*Pain Points für Fachkräfte im Technischen Service
Sebastian Henke, Personalleiter, Ellwangen*

12:30 Uhr **Gemeinsames Mittagessen
Erfahrungsaustausch**

- 13:15 Uhr** **Vorstellung der Konzepte der Teilnehmenden**
Elevator Pitch zu Good Practice
Sechs Teilnehmende, je fünf Minuten
- 14:00 Uhr** **Workshop: Herausforderung Fachkräftegewinnung und Pain Points**
- 15:00 Uhr** **Kaffeepause**
- 15:30 Uhr** **Vorstellung der Konzepte der Teilnehmenden**
Elevator Pitch zu Good Practices
Sechs Teilnehmende, je fünf Minuten
- 16:15 Uhr** **Weiteres Vorgehen und Roadmap für die Arbeitskreistreffen**
Dr. Ulrich G. Schnabel, Thomas Meiren, Sebastian Henke
- 17:00 Uhr** **Ende der Veranstaltung**

Mehr Informationen zur Veranstaltung



<https://s.fhg.de/deep-dive-circle>

Kontakt



Fraunhofer-Institut für Arbeits-
wirtschaft und Organisation IAO
Dr. rer. pol. Ulrich G. Schnabel
Telefon +49 711 970-2265
ulrich.schnabel@iao.fraunhofer.de

Neugierig geworden?

 **Newsletter IAO-News und IAO-Events**
informationen.iao.fraunhofer.de

 **Veranstaltungen**
www.iao.fraunhofer.de/de/veranstaltungen

 **IAO-Blog**
blog.iao.fraunhofer.de

 **Twitter**
twitter.com/iaostuttgart

 **YouTube**
youtube.com/user/FraunhoferIAO