

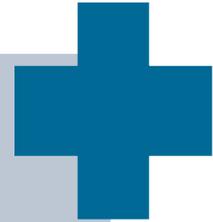
GEA Service Product Management

ISS Trend-Workshop Hamburg

MICHAEL STROH

JUNI 2016





- Service war ein Cost Center
 - Service war ein rein reaktives Geschäft
 - Service Umsatz nur bedingt messbar
 - Ersatzteilverkauf, Reparaturen, Servicetechniker-Einsätze
 - Teil der Sales-Organisation
 - Unklare Verantwortlichkeiten
- Lokal teilweise sehr erfolgreich
 - In einigen Ländern Wachstumstreiber
 - Vom Markt gefordert
 - Von den Maschinen benötigt
 - Margenträchtig

Erste große Neuorganisation



Aufbau einer neuen Serviceorganisation im ME-Segment

1. Ein Missionsziel wurde verfasst:

„Bis 2014 werden wir eine der weltweit modernsten, effizientesten und höchst qualifizierten Serviceorganisationen im internationalen Maschinenbau sein“

2. Ein klares Selbstverständnis wurde definiert:

- Servicegeschäft ist ein lokales Geschäft und wird von den lokalen Servicegesellschaften (1st Level Support) durchgeführt
- Die BA Service International unternimmt alles, um das lokale Servicegeschäft zu unterstützen.

Business Area Service International

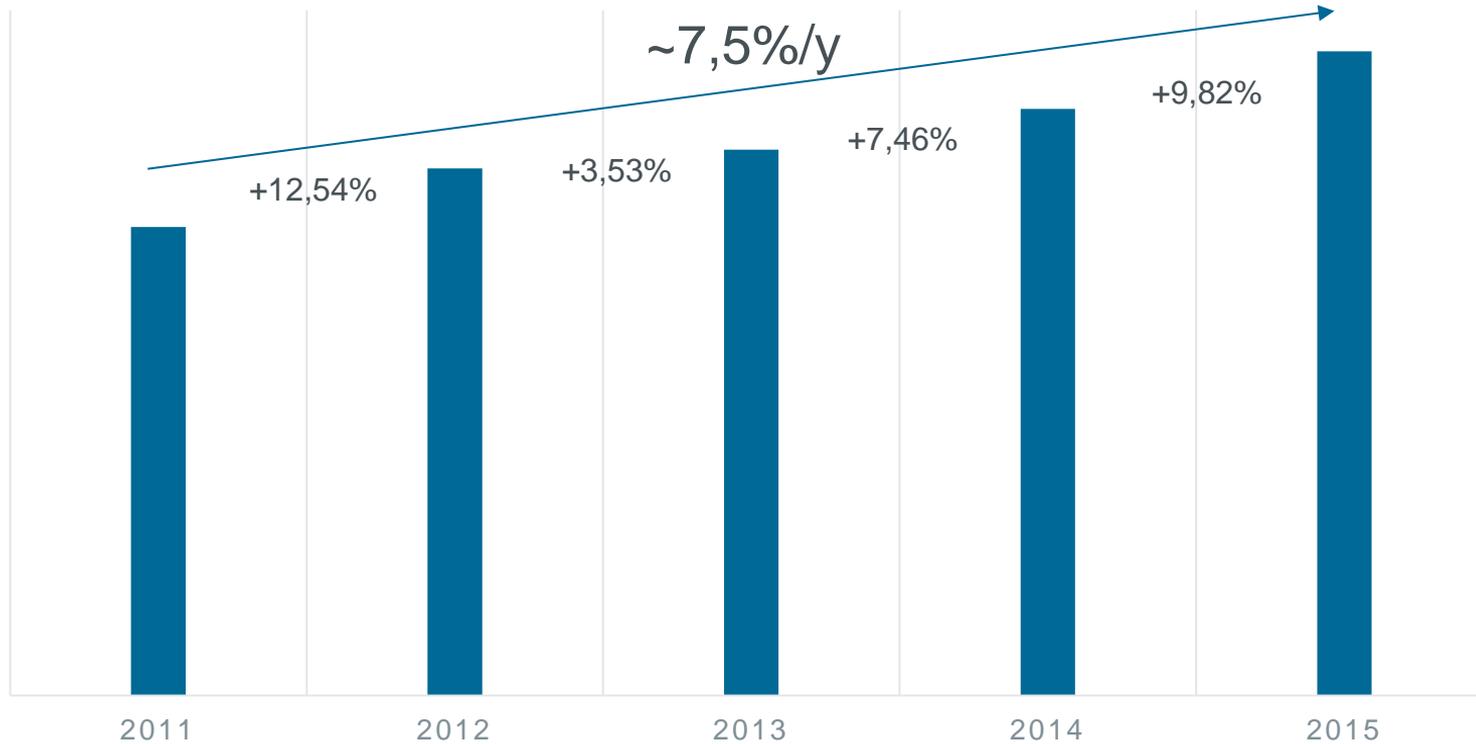
Service Strategie

Entwicklung der BA Service International Service Strategie

Verantwortlich für die gesamte Kommunikation

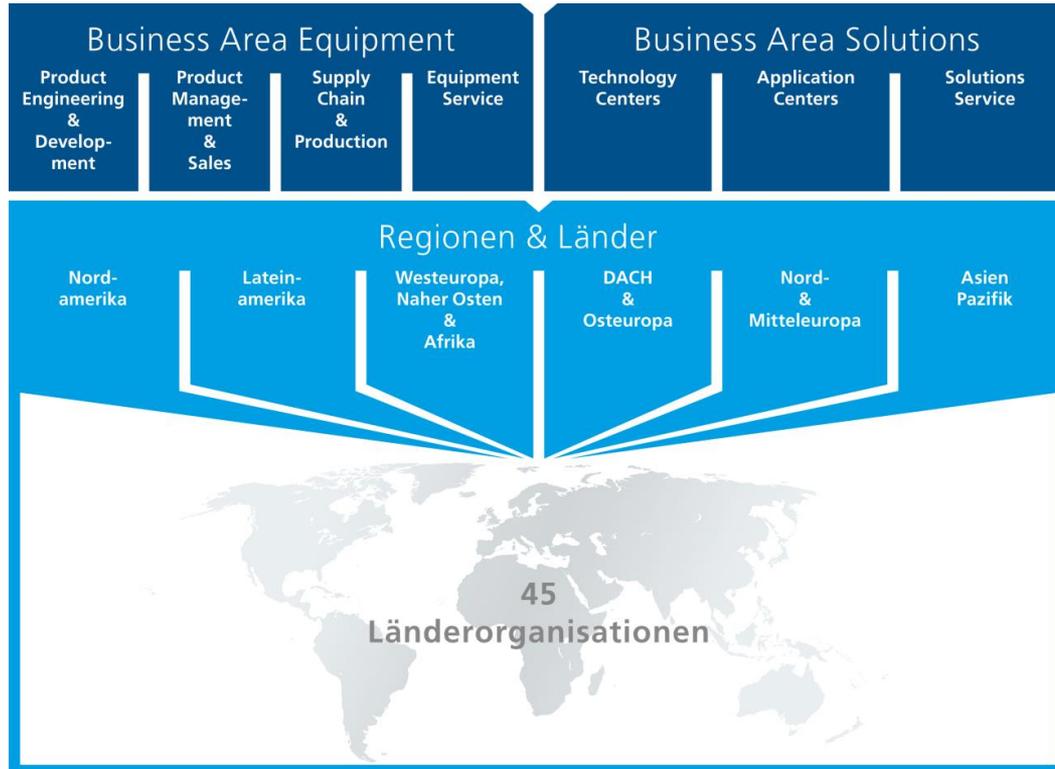
Service Business Development	Service Portfolio Development	Repairs & Used Machines	2 nd Level Support	Finance & Controlling	Logistics & Order Handling	Marine Service International
Unterstützung lokaler GEA Gesellschaften bei der Entwicklung von Service Geschäft	Entwicklung von neuen Service Produkten Service Pricing	Order Processing für Reparaturen Aufarbeitung von gebrauchten Maschinen Miettrommeln	Technische Unterstützung des 1 st Level Support Fieldservice Experten zur Unterstützung komplexer Inbetriebnahmen	Service Controlling Aufbereitung und Bereitstellung Service relevanter Finanzaufgaben sowie KPI's	Verantwortlich für die gesamte Ersatzteil-logistik, Lagerhaltung und das Order Handling	Verantwortlich für das internationale Service Marine Geschäft
	SAP – CRM	GEA Repair Network	Machine Operation Center	Service KPI's	European Parts Logistics Center	Marine Service Network

Prozentuale Steigerung des Serviceumsatz



Zweite große Neuorganisation





GEA bündelt die Entwicklung und Herstellung von Produkten bzw. die Bereitstellung von Prozesslösungen in den zwei Business Areas: „Equipment“ und „Solutions“.

Die Vertriebs- und Serviceaktivitäten sind lokal in jeweils einer Organisation pro Land zusammengefasst.

GEA Service definition



Verantwortlich für...

- die Entwicklung von innovativen Service Angeboten
- das managen des existierenden Service Angebots
- das suchen und identifizieren von neuen Technologien und von Markttrends
- das festlegen von Service Produkt Standards
- die Service Produkt Strategie
- die Entwicklung neuer Service Konzepte für neue Maschinen
- das Sammeln von Kundenanforderungen und internen Service Produkt Ideen
- strategisches Ersatzteil Pricing

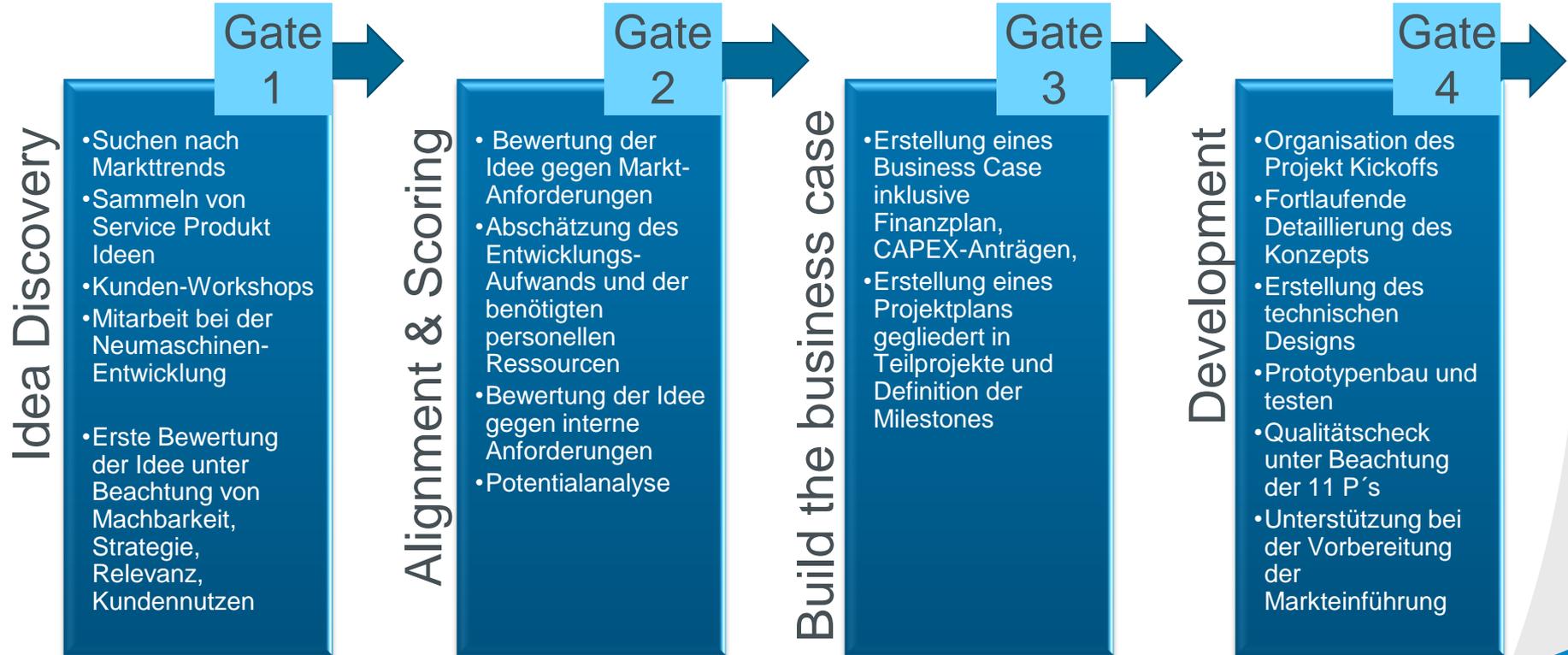
Executive Board

Business Area Equipment BA-E

Equipment Service E-SER

Service Product Management SPM

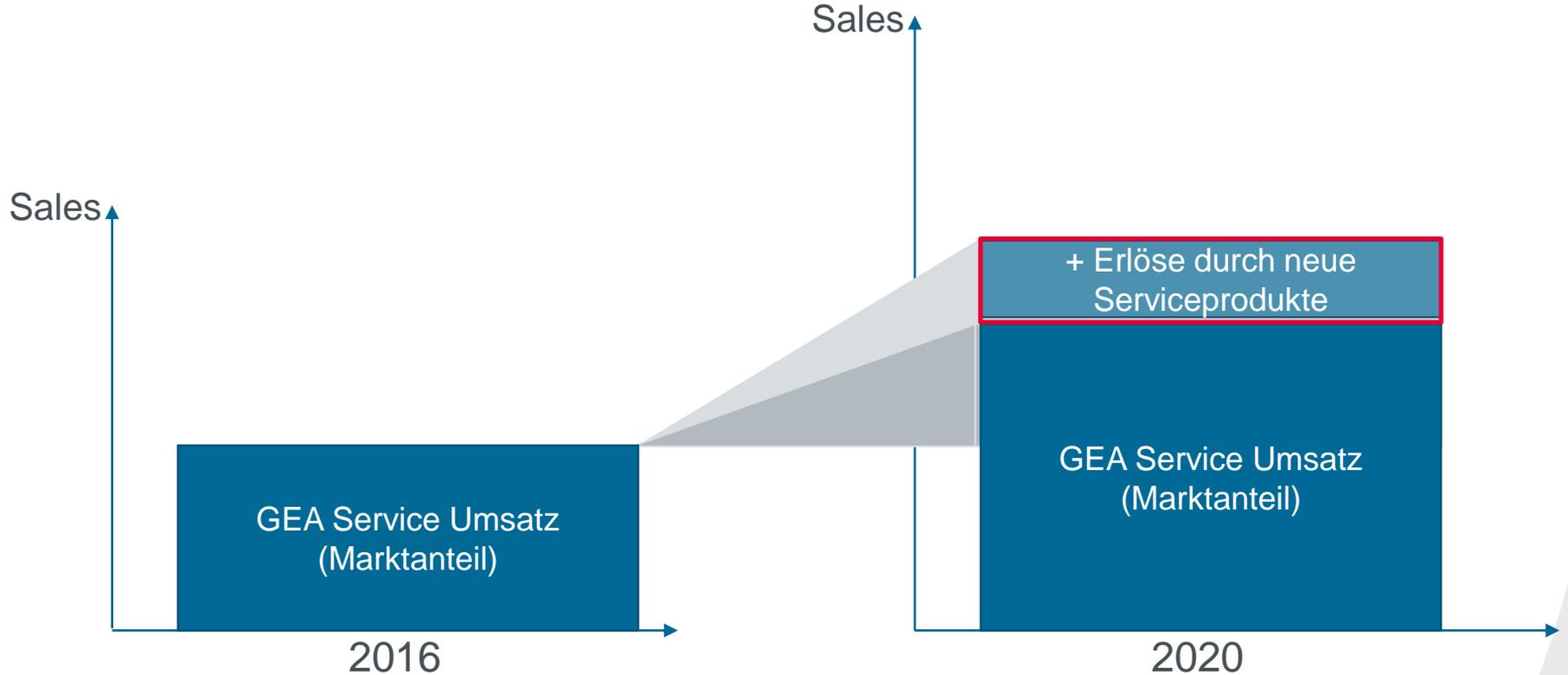
Repair & Maintenance	Upgrades & Modernization	Hygiene Products	Liners & Supplies	Extended Life Services	Service Kits & Pricing
<p>Entwicklung / Management von...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wartungskonzepten für Neumaschinen - Reparaturkonzepten - Serviceverträge - Mitarbeit bei der Prototypenentwicklung von neuen Maschinenserien 	<p>Entwicklung / Management von...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Upgrades für existierende Maschinen von der Idee bis zur Marktreife - existierenden Upgrades - Modernisierungskonzepten in Abstimmung mit Equipment Sales und Konstruktion 	<p>Entwicklung / Management von...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reinigen und Chemikalien für CIP, Huf- und Euter Reinigung, Stallhygiene gemäß nationaler und internationaler Vorschriften - Überwachung der internationalen Vorschriften für Hygienestandards 	<p>Entwicklung / Management von...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbrauchsgütern für automatische und konventionelle GEA Melkanlagen - Gebrauchsgütern auf Bauernhöfen und industriellen Farmen 	<p>Entwicklung / Management von...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Online Condition Monitoring Systemen bei gleichzeitiger Entwicklung angepasster Servicekonzepte wie z.B. Predictive Maintenance Konzepte, Performance Plus sowie dazugehöriger Serviceverträge 	<p>Entwicklung / Management von...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Service Pricing Strategien basierend auf abgestimmten Definitionen und Discount Strukturen



GEA Service Produkt Marketing Mix

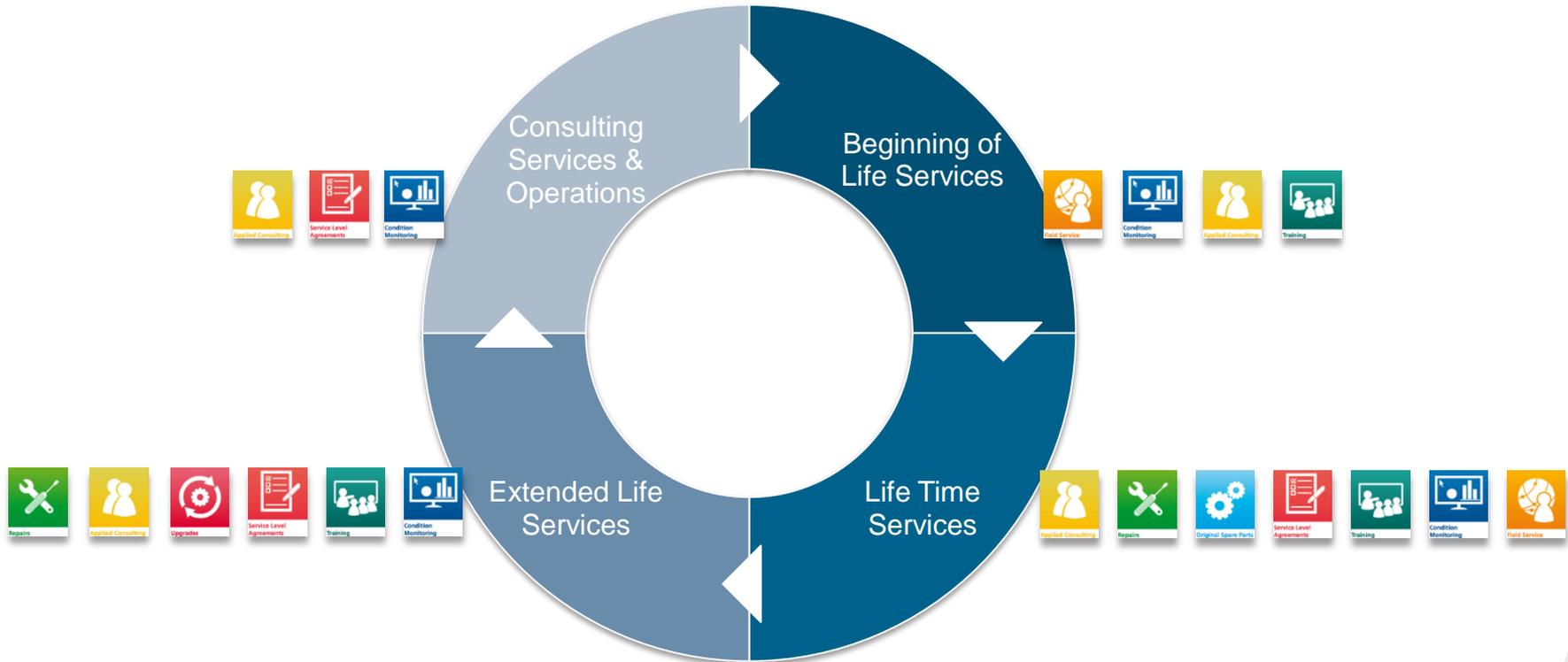


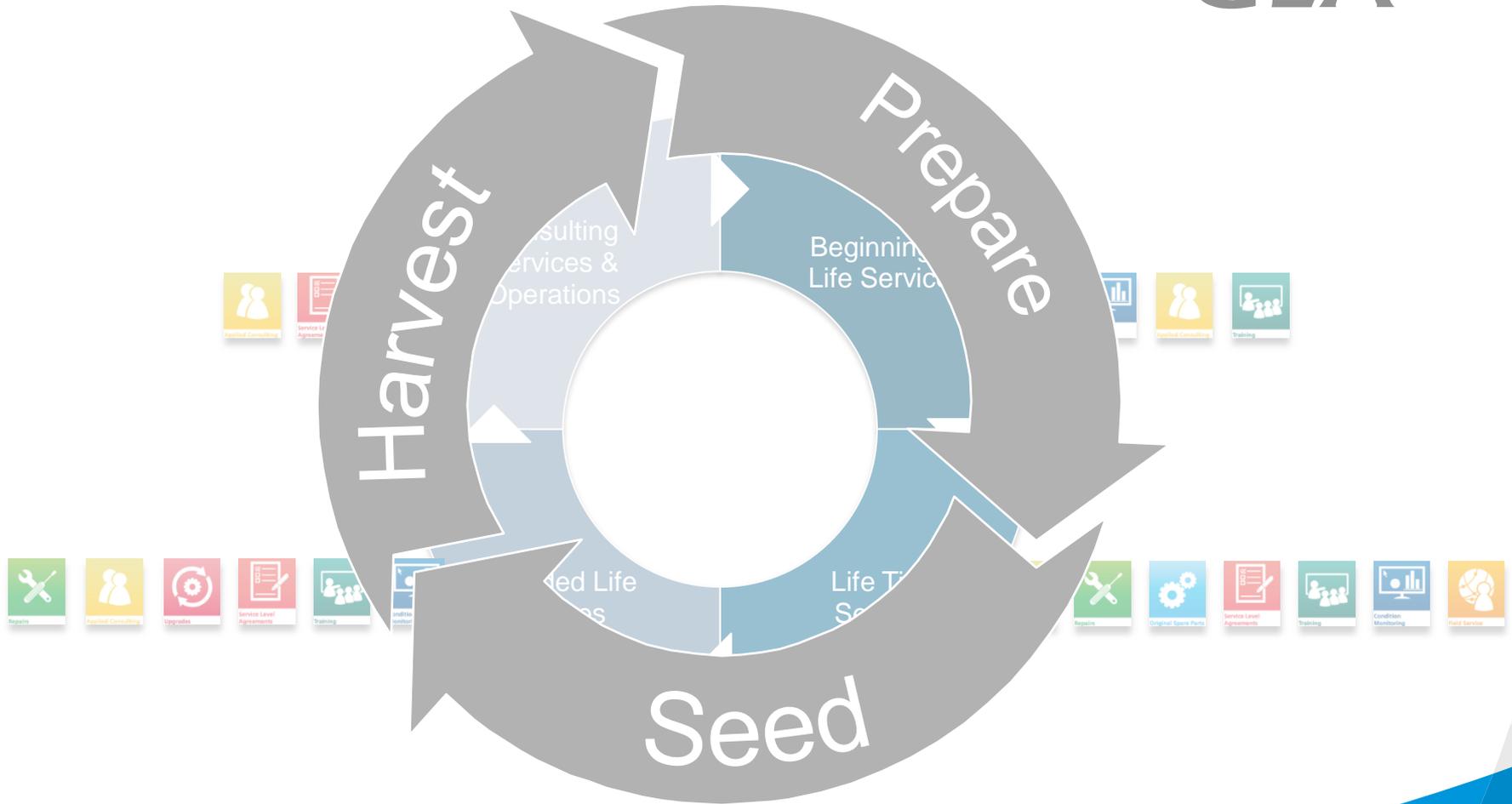
Wie Service Product Management das Service Geschäft treiben soll



* Subject to change according to strategy process

GEA Service Product Management

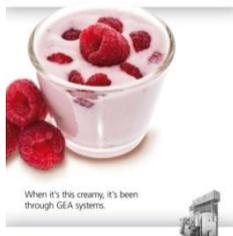




GEA ist ein global führender Anbieter von Komponenten und Prozesstechnik. Das Unternehmen konzentriert sich auf innovative Lösungen für anspruchsvolle Produktionsprozesse der Nahrungsmittelverarbeitung sowie die effizientere Nutzung von Energie.



Milchproduktion



Milchverarbeitung



Nahrungsmittel



Getränke



Umsatz

~ 4,6 Mrd. EUR (GJ 15)



Operative EBIT-Marge

11,7 % (GJ 15)



Mitarbeiter

~ 17.500 (Dez. 15)



Marktkapitalisierung

~ 7,2 Mrd. EUR (Dez. 15)

Sie sind jeden Tag im Kontakt mit Nahrungsmitteln, die durch Anlagen der GEA verarbeitet wurden ...



Ungefähr ein Viertel der verarbeiteten Milch läuft durch GEA Anlagen.



Etwa jede dritte Kaffeeverarbeitungslinie kommt von GEA.



Jedes dritte Hähnchennugget wird mit Anlagen von GEA verarbeitet.

... und das sind nur einige Beispiele!



engineering for
a better world