

Service Management

Service Development: IT-Services im Bereich Security für Großkunden entwickeln und ver- markten

AUFTRAGGEBER

Die ADA – Das Systemhaus GmbH wurde 1987 gegründet und ist an 45 Standorten flächendeckend in Deutschland vertreten. Als IT-Dienstleister mit bundesweit ca. 1.000 Mitarbeitern bietet ADA praxiserprobte Methoden für Versicherungen, Banken, Telekommunikationsunternehmen, Energieversorger, das Gesundheitswesen, öffentliche Auftraggeber, Industrieunternehmen und für den großen Mittelstand. Als fünft größtes herstellerneutrales deutsches Systemhaus verfügt ADA über umfangreiches Know-how und langjährige Erfahrung (www.ada.de). Mittlerweile ist ADA ein Teil der GFKL-Gruppe geworden.

AUSGANGSLAGE

Im Bereich Networking bietet ADA Services und Technologien für Secure Wireless Networking, Content Delivery Networking, LAN, MAN & WAN Infrastructure, Netzwerkmanagement und Reporting, VPN und Security an. Es besteht bei ADA eine landesweite Skill Group Security, in der das Business Development und Technologieeinheiten vertreten sind. Darüber hinaus sind Focus Sales Manager, Business Developer und Technologen mit dem Thema beschäftigt. Ein Framework „Security Management Solutions“, in dem die Leistungen von ADA in diesem Bereich beschrieben werden, wurde bereits entworfen.

HERAUSFORDERUNG

Schoen + Company wurde beauftragt neue Märkte für Services aus dem Bereich Security zu identifizieren, die Bedarfssituation dieser Marktsegmente zu erkennen und adäquate Leistungen und Services zu gestalten. Weiter sollte die mögliche Entwicklung solcher Services analysiert und mit den internen Ressourcen abgeglichen werden, um den größtmöglichen Nutzen für die Kunden zu erzeugen und einen hohen Deckungsbeitrag zu erwirtschaften.



Detlef Voigt, Generalbevollmächtigter Ada –
Das Systemhaus GmbH

VORGEHENSWEISE

1. Zunächst wurde eine Value Chain anhand ausgewählter Musterkunden aufgestellt, um Kundennutzen und -bedürfnisse im Bereich Security festzulegen.
2. Aus Assessments und Kundenbefragungen wurden neue Services abgeleitet, die sich an den Kundenbedürfnissen orientierten.
3. Durch das Aufstellen eines Service-Portfolios konnten vorhandene und neue Services aus der Sicht des Kunden neu strukturiert werden.
4. Ein Vertriebsplan wurde aufgestellt, der sowohl eine Vermarktungs- und Umsetzungskonzeption, als auch eine quantitative Planung beinhaltete.
5. Zur Integration der Services in die Struktur der ADA erarbeitete Schoen + Company GmbH eine interne Service Description (Abläufe, Beteiligte, Kompetenzen, Variablen, Aufwand).
6. Nach drei Monaten wurde eine Analyse der Umsetzungsergebnisse durchgeführt, um die Umsatzerwartungen sicher zu stellen.



ERGEBNIS

Für ADA ließen sich wesentliche Ergebnisse erzielen:

- Steigerung des Umsatzes durch zusätzlichen Verkauf vorhandener und neuer Services im Bereich Security
- Reduzierung der Time-To-Market für neue Services von der Idee zum Umsatz durch effektive und kundenorientierte Produktentwicklungszyklen
- Reduzierung der Vertriebskosten durch effiziente und koordinierte Vertriebsprozesse und Maßnahmen
- Verbesserung des Bekanntheitsgrad und der Wahrnehmung von ADA in den Zielgruppen
- Erschließung neuer Kunden durch Vermarktung neuer und innovativer Services



Schoen + Company ist spezialisiert auf Technologie- und Dienstleistungsunternehmen. Namhafte Unternehmen gehören zu unseren Kunden. Schoen + Company verfügt über das Wissen, die Erfahrung, Tools, Konzepte und Methoden, um Ihnen als kompetenter Partner zur Seite zu stehen.

Ihr Ansprechpartner: Ralf Schön, Geschäftsführer

Schoen + Company GmbH
Management Consultants

Neuer Zollhof 2

40221 Düsseldorf

T 0211-8395-410

F 0211-8395-411

E info@schoen-company.com

I www.schoen-company.com