



Styrian Service Cluster wächst

Der Styrian Service Cluster kann auf ein erfolgreiches erstes Jahr zurückblicken. Zu dem Verein, der im März 2013 gemeinsam von ANDRITZ, AVL List, Binder + Co, FH Campus 02 und KNAPP gegründet wurde, zählen mittlerweile insgesamt zehn steirische Betriebe. Jüngstes Mitglied ist die deutsche Kämmerer Group, die im März 2014 dem Verein beitrug und über einen Standort in Graz verfügt.

„Der Styrian Service Cluster ist besonders, da er aufgrund der Initiative von Industriepartnern entstanden ist. Wir sind Teil des Clusters, weil wir unsere langjährige Erfahrung aus Engineering Projekten einbringen möchten und aktiv die Zukunft des Kundenservice mitgestalten wollen. Durch den Wissensaustausch profitieren wir von den innovativen Serviceansätzen der anderen Mitglieder“, erklärt Werner Schimanofsky von der Kämmerer Group.

Servicequalität im Fokus

ANDRITZ, AVL List, Binder + Co, CTP, EVG, FH Campus 02, Kämmerer Group, KNAPP, Sandvik Mining & Construction, Siemens Österreich – die zehn Mitglieder könnten unterschiedlicher kaum sein, doch sie alle einen ihre kundenorientierten Geschäftsmodelle und internationalen Servicenetzwerke. Der gegenseitige Wissens- und Erfahrungsaustausch steht im Zentrum der regelmäßigen Cluster-Treffen, die bei den Mitgliedsbetrieben abwechselnd stattfinden.

Service 2020 – Connecting Future and Reality

Wie werden sich Themen wie Smart Services, 3D-Druck, Robocop, Service Drohnen und Augmented Reality in Zukunft auswirken und wie rüstet man sich bestens für das Kundenservice im Jahr 2020? Beim Fachforum für innovative Dienstleistungen und neue Technologien ServTec Austria, das unter dem Titel „Edition 4: Industry and Service Innovation for a Connected Life“ am 20. März stattfand, traten erstmals Unternehmensvertreter des Clusters gemeinsam auf. Jens Poggenburg, Director Global Customer Services AVL List, und Manfred Fuchs, Customer Service Director bei KNAPP, gaben Einblicke in die Zukunft des Service und zeigten, wie diese Zukunftsszenarien Realität werden können.

Kompetenzerweiterung für Servicetechniker

Cluster-Sprecher Kajetan Bergles von KNAPP über die nächsten Schritte: „Derzeit führen wir konstruktive Gespräche mit dem KVA – Kundendienst Verband Österreich – über eine mögliche Kooperation. Gemeinsam mit dem Verband wollen wir die Kompetenzen von Servicetechniker erweitern – weg von der rein technischen Abwicklung von Servicefällen, hin zu einer umfassenden Beratungsleistung für einen optimierten, proaktiven Kundendienst. Dabei wird auch auf den Ausbau von Soft-Skills gesetzt.“

Details zum Styrian Service Cluster finden Sie unter www.styrianservicecluster.com.

Bildunterschrift:

Experten in Service-Fragen: Vertreter des Styrian Service Cluster präsentierten bei der Veranstaltung ServTec Austria 4.0 Servicekonzepte der Zukunft

v.l.n.r. Günter Schadl (Leitung After Sales Services Binder + Co), Kajetan Bergles (Service Promotion Manager KNAPP), Jens Poggenburg (Director Global Customer Services AVL List), Manfred Fuchs (Director Customer Service KNAPP), Werner Schimanofsky (Geschäftsführer Kämmerer GmbH), Karl Eickhoff (Senior Vice President ANDRITZ PULP & PAPER)
