



Steigerung des innerbetrieblichen Stellenwerts von Maintenance durch Anwendung von Marketingmaßnahmen

Internal Branding und Internal Marketing

Bernd Zenk & Jan Stehmer

Global Maintenance | Global Maintenance | Schaeffler

11.10.2023

We pioneer motion

Agenda

- 1 Schaeffler & Maintenance Schaeffler in Zahlen**
- 2 Herausforderungen & Kommunikation**
- 3 Der Maintenance-Marketing-Prozess**
- 4 Beispiele für Marketing in der Instandhaltung**
- 5 Ausblick & Empfehlung**

Schaeffler in Zahlen – Eines der größten Familienunternehmen weltweit



~84.000

Mitarbeitende
weltweit

~200

Standorte in
~50 Ländern

83 Werke

und **20**
F&E-Zentren

~15,8

Mrd. €
Umsatz in 2022

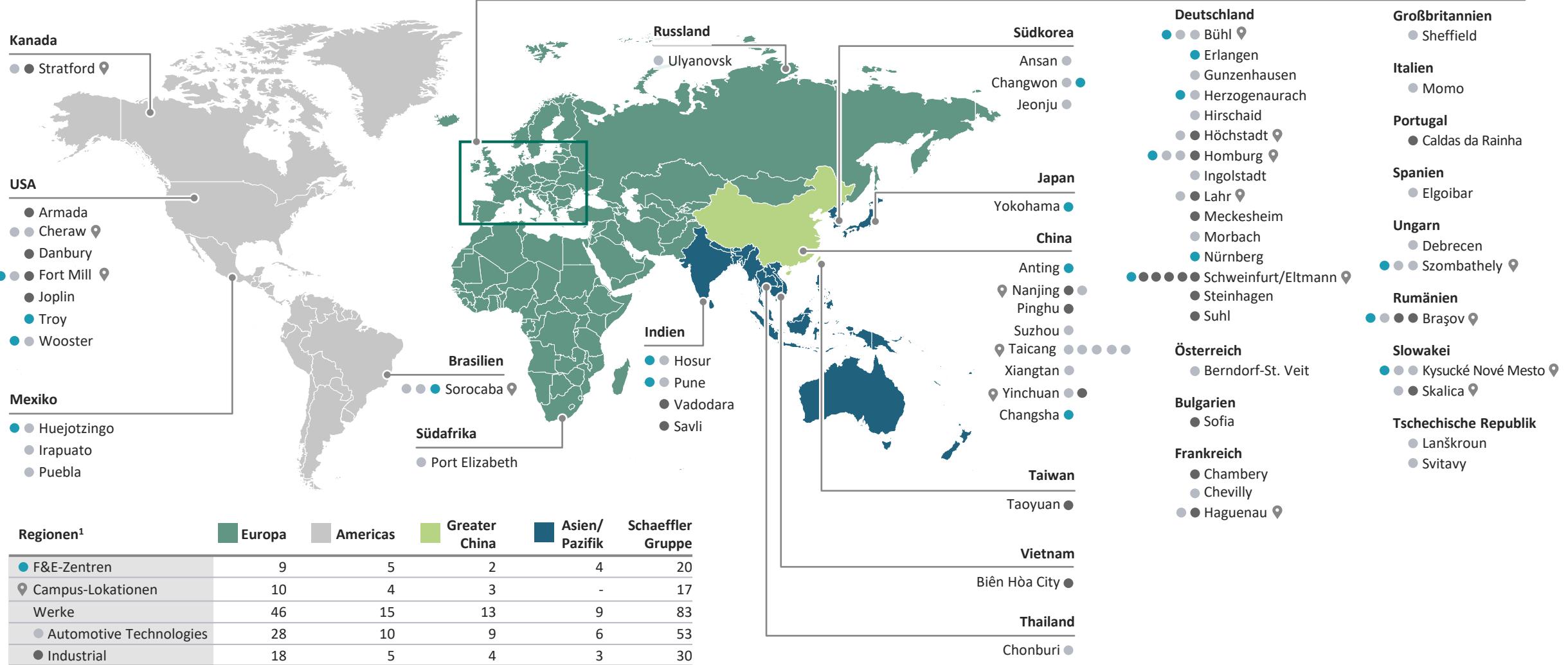
6,6 %

EBIT Marge
in 2022¹

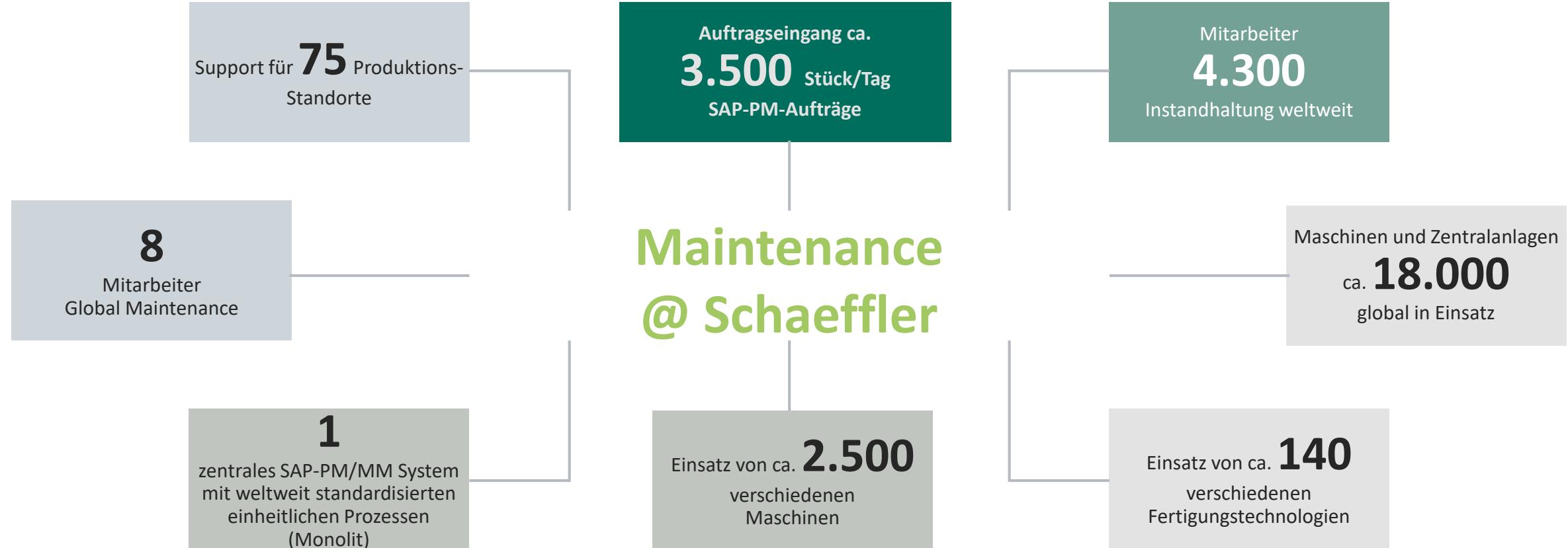
>1.250

Patent-
anmeldungen
in 2022

Kundennähe – Werke und F&E-Zentren weltweit



Maintenance in Zahlen



Produkte und Lösungen für die Instandhaltung

(Link: [Industrie 4.0 | Schaeffler Deutschland](#))

Condition Monitoring & Digital Services 	 <p>OPTIME</p>	 <p>ProLink CMS</p>	 <p>SmartCheck</p>	 <p>DETECTOR III</p>	 <p>Smart QB & SmartCheck</p>
---	---	--	---	---	--

Schmierstoffgeber 	 <p>CONCEPT1</p>	 <p>CONCEPT2</p>	 <p>CONCEPT4</p>	 <p>CONCEPT8</p>	 <p>Weitere Schmierstoffgeber folgen</p>
---	---	---	---	---	---

After Sales 	 <p>Schmierstoffe (Arcanol)</p>	 <p>Wärme-Tools</p>	 <p>Einstellungen</p>	 <p>Hydraulische Tools</p>	 <p>Mechanische Tools</p>
---	--	--	--	---	--

Agenda

- 1 Schaeffler & Maintenance Schaeffler in Zahlen**
- 2 Herausforderungen & Kommunikation**
- 3 Der Maintenance-Marketing-Prozess**
- 4 Beispiele für Marketing in der Instandhaltung**
- 5 Ausblick & Empfehlung**

Derzeitige und zukünftige Herausforderungen an die Instandhaltung

Industrie 4.0 (Smart Maintenance)



Steigende Anforderungen in IT/OT



Megatrends: Globalisierung, Digitalisierung & Nachhaltigkeit



Adaption
neuer Verhaltensweisen
notwendig

Finanzielle Einsparungen & Inflation

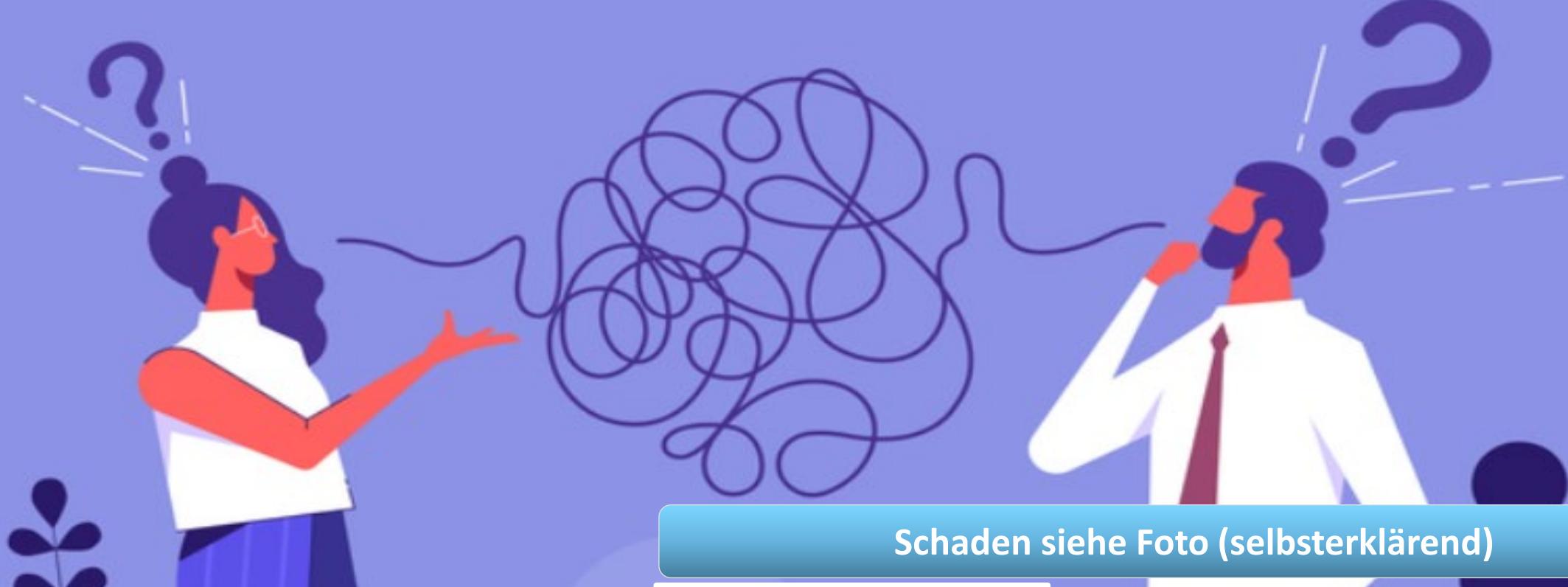


Rückständiges Image

Mangel an Fachkräften & Personal

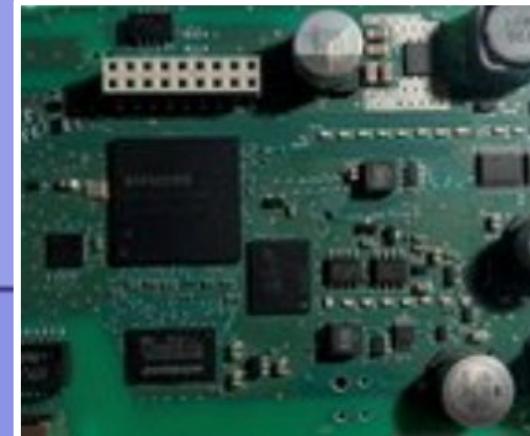






**Was war defekt ?
Wie konnte es repariert werden ?
Was wird es kosten ?**

Schaden siehe Foto (selbsterklärend)



**1FT5ES7214- n.io
Onboard-1,8V nicht vorhanden
MAINT-LED zeigt Firmware-Issue
Halbleiter IT4141 gewechselt
Spule wegen X37 gewechselt
3 Stunden + 500€ Material**

Was wollen wir als Instandhaltung vom TOP-Management ?



Aktuelle Denkweise vieler Mitarbeiter zu „Marketing in der Instandhaltung“



- „Ich tue Gutes für das Unternehmen, muss nicht darüber reden.“
- „Präsentieren und Reden habe ich nicht gelernt, ist nicht meine Stärke, ich will lieber schrauben!“
- „Es ist doch selbstverständlich, dass man Instandhaltung benötigt.“
- „Früher musste ich mich nur um Mechanik und Elektrik kümmern. Jetzt muss ich mich auch noch um IT, OT, Datenanalyse und Sustainability kümmern.“
- „Marketing? Benötigen wir jetzt wohl auch noch einen Vertriebler oder Marketing Spezialisten in unserer Instandhaltung?“
- „Zahlen/Daten/Fakten müssen denen doch ausreichen!“
- **„Das Reden und Präsentieren sollen die anderen für uns machen!“**

Agenda

- 1 Schaeffler & Maintenance Schaeffler in Zahlen**
- 2 Herausforderungen & Kommunikation**
- 3 Der Maintenance-Marketing-Prozess**
- 4 Beispiele für Marketing in der Instandhaltung**
- 5 Ausblick & Empfehlung**

Wie? Vorgehensweise und Wirkung der innerbetrieblichen Marketingmaßnahmen

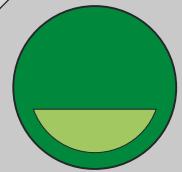
Was und welche Zielgruppe/n?



Marketing-Ziel?

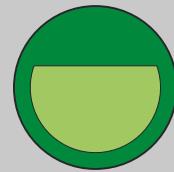


Wie und wie lange?



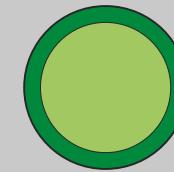
Gezieltes Marketing

Vermarktung der innerbetrieblichen „**Marke**“ Maintenance
Zielgruppen: Alle Personen des Unternehmens (Mitarbeiter, Leitung, **Top Management**, ...)



Dauerhafte Vermarktung

Bewusste und unbewusste **Wahrnehmung** der „**Marke**“ Maintenance
Anwendung des Mere-Exposure-Effekts: Maintenance & **Wertschöpfung**



Psychologische Wirkung

Beeinflussung des Stellenwerts von Maintenance mithilfe von **Markenbotschafter**
Von „**inputorientierten Kostensicht**“ zum „**output-orientierten Wertschöpfungsbeitrag**“

Optimierung außerfachlicher Kompetenzen

Rethorik, Gestik, Mimik,
Kleidung, Anwesenheit,
Medien wie Intranet,...

VVs, KVP, Optimierungen,
Innovationen, Vision, Mission,
Strategie, Roadmap,...

Flexibilität, Netzwerk,
Kompetenz,...

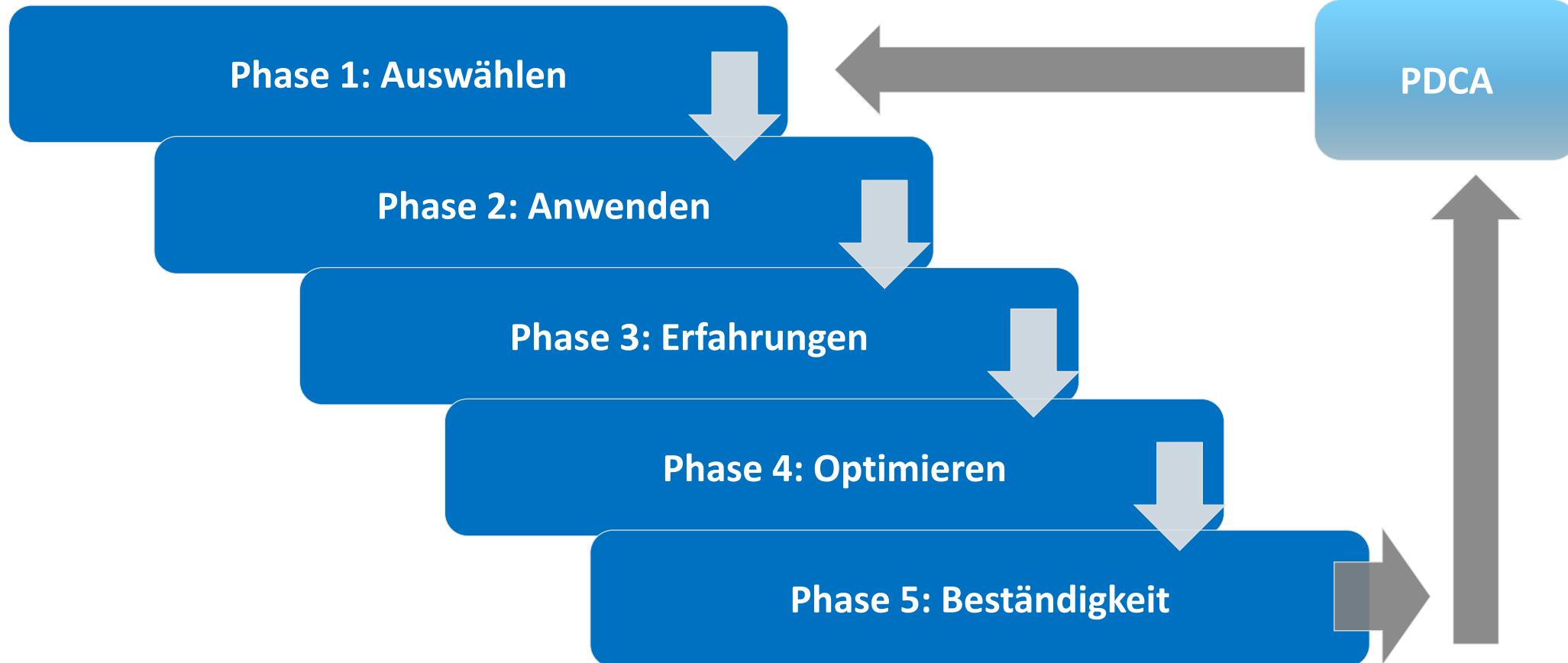
KPIs, PPTs, Visualisierung,
Animation, Logo,
Vereinfachen,...

Ratios, Benefits, Gewinn-
Verlust, Make or Buy, Forecast,
Benchmark,
Vorausschauend,...

Gestalterrolle,
Verhandlungsgeschick,
Strategie & Taktik,
Professionalität,
Begeisterung, Nutzung von
Trends, Show,...

Anwendung in “Kaffee-Ecke” oder “Bühne/Wohnzimmer”
(4-Augen versus >4-Augen)

Einführungsphasen & PDCA



Agenda

- 1 Schaeffler & Maintenance Schaeffler in Zahlen**
- 2 Herausforderungen & Kommunikation**
- 3 Der Maintenance-Marketing-Prozess**
- 4 Beispiele für Marketing in der Instandhaltung**
- 5 Ausblick & Empfehlung**

Kommunikation mit Kunden

1. Begrüßen des Kunden (erster Eindruck)
2. Sich selbst vorstellen beim Kunden (Wer?)
3. Informieren des Kunden über das Problem (Was?)
4. Informieren des Kunden über die mögliche Lösung (Wie?)
5. Informieren des Kunden über die ungefähre Dauer des Services (Wie lange?)
6. Durchführen des Services (optional Kundengespräch führen)
7. Informieren des Kunden über die tatsächliche Lösung (verständliche Sprache anwenden)
8. Sauberes Hinterlassen des Arbeitsplatzes (Werkzeug, Ersatzteile, etc. verstauen, keine Hinterlassenschaften)
9. Nachfragen und Vergewissern zu weiteren Problemen (Fürsorge gegenüber dem Kunden offenbaren)
10. Verabschiedung des Kunden (letzter Eindruck)
11. Permanentes Aufzeigen von Freundlichkeit und Empathie sowie Bewahren von Geduld (Auswirkung auf das Image)

Bezeichnung „Instandhaltung“ → „Maintenance“

Assoziation:
(Smart)
Maintenance

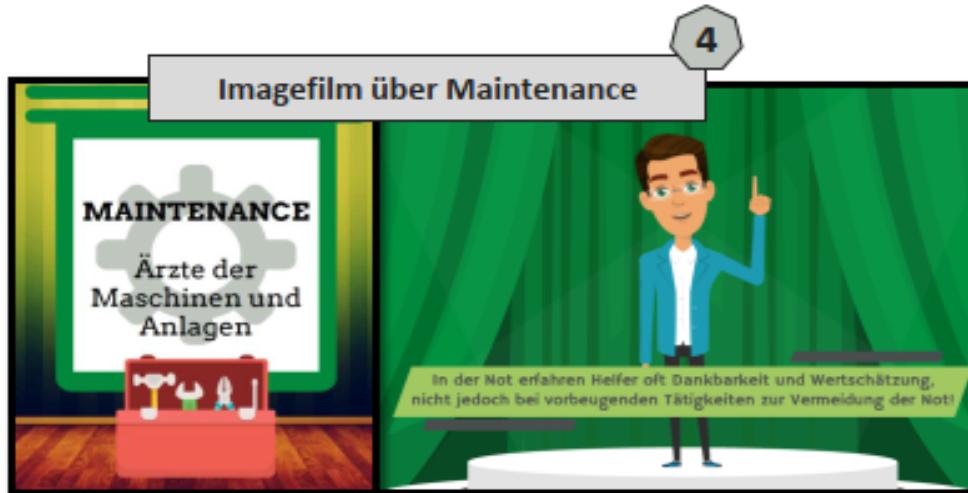
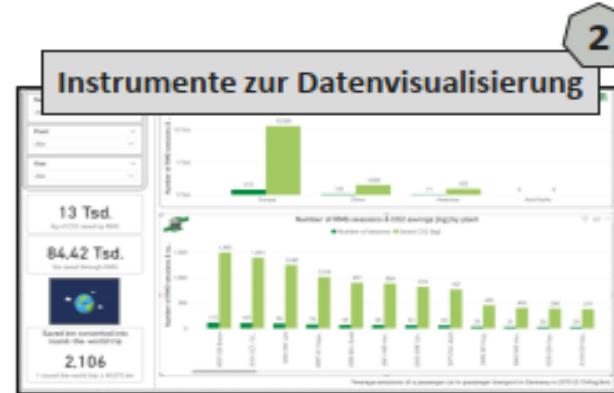
Assoziation:
Instandhaltung



Modernisierung der
Bezeichnung
„Instandhaltung“
(In-Stand-halten ???)



Online-Marketing und deren Einsatzfelder



Email-Signatur / Abwesenheits-Assistent / Mailbox

Offline-Marketing und deren Einsatzfelder



Anbringen eines Maintenance-Logo an:

- Instandhaltungsausrüstung wie z.B. Smartphones, PCs, Werkzeugwagen oder Fahrzeuge
- Arbeitskleidung wie z.B. Hosen, Shirts, Pullover, Jacken, Helme, Westen oder Sicherheitskleidung
- Banner für Bürobereich, Werkstatt oder Bauzaunbanner,
- Equipment-bzw. Asset-Label der Maschine/Anlage,

Weitere Beispielbilder



Agenda

- 1 Schaeffler & Maintenance Schaeffler in Zahlen**
- 2 Herausforderungen & Kommunikation**
- 3 Der Maintenance-Marketing-Prozess**
- 4 Beispiele für Marketing in der Instandhaltung**
- 5 Ausblick & Empfehlung**

Ausblick & Empfehlung



Ziel:
TOP-Management Ihrer Organisation erreichen.



Mitarbeiter:
Alle Mitarbeiter werden benötigt als "Markenbotschafter Ihres Maintenance Teams"



Vorgaben und Richtlinien:
Sind Leitplanken zur Orientierung und Herausforderung, die es zu meistern gilt.
Nicht nach den ersten Schritten einfach aufgeben,...sind keine unüberwindbare Hindernisse



Zeit:
Entfaltung des Potenzials beansprucht Zeit und Geduld.
Abwägen „was will ich, was kann ich, welche Ressourcen & Fachkompetenz sind verfügbar



Step by Step:
Nicht alle Methoden zeitgleich anwenden. Zeitnah, mutig und selbstbewusst den ersten Schritt in Richtung Marketing gehen. PDCA zur Erfolgskontrolle nutzen.



Literature
“Marketing in Maintenance”
Sorry, not yet available

Thank you



Steigerung des innerbetrieblichen Stellenwerts von Maintenance durch Anwendung von Marketingmaßnahmen